

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 PENENTU GELAGAT KEPATUHAN CUKAI
SYARIKAT BESAR DI MALAYSIA DENGAN EJEN CUKAI
SEBAGAI PENYEDERHANA**



**DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
FEBRUARI 2026**

**FAKTOR PENENTU GELAGAT KEPATUHAN CUKAI SYARIKAT BESAR
DI MALAYSIA DENGAN EJEN CUKAI SEBAGAI PENYEDERHANA**

Oleh

SAIFULRIZAN BIN NORIZAN



**Tesis diserahkan kepada
Othman Yeop Abdullah, Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia,
Bagi memenuhi sebahagian syarat Doktor Falsafah**



PERAKUAN KERJA TESIS / DISERTASI
(Certification of thesis / dissertation)

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

SAIFULRIZAN BIN NORIZAN

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of)

DOCTOR OF PHILOSOPHY (ACCOUNTING)

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

**FAKTOR PENENTU GELAGAT KEPATUHAN CUKAI SYARIKAT BESAR DI MALAYSIA DENGAN
EJEN CUKAI SEBAGAI PENYEDERHANA.**

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:
7 Ogos 2025.

(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:
7 August 2025.

Pengerusi Viva
(Chairman for Viva)

: **Prof. Dr. Nor Aziah Binti Abd Manaf**

Tandatangan
(Signature)

Pemeriksa Luar
(External Examiner)

: **Assoc. Prof. Dr. Khadijah Binti Mohd Isa (IIUM)**

Tandatangan
(Signature)

Pemeriksa Dalam
(Internal Examiner)

: **Assoc. Prof. Dr. Saliza Binti Abdul Aziz**

Tandatangan
(Signature)

Tarikh: **7 Ogos 2025**

Nama Pelajar
(Name of Student) : Saifulrizan Bin Norizan

Tajuk Tesis / Disertasi
(Title of the Thesis /
Dissertation) : Faktor Penentu Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat Besar di Malaysia
dengan Ejen Cukai sebagai Penyederhana.

Program Pengajian
(Programme of Study) : Doctor of Philosophy (Accounting)

Nama Penyelia/Penyelia-
penyelia
(Name of
Supervisor/Supervisors) : Prof. Dr. Natrah Binti Saad



Tandatangan
(Signature)



Assoc. Prof. Dr. Noraza Binti Mat Udin



Tandatangan
(Signature)

KEBENARAN MERUJUK

Disertasi ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengurniaan Ijazah Doktor Falsafah daripada Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya dengan ini bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada disertasi ini untuk tujuan akademik perlulah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau Dekan *Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business* terlebih dahulu. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penyelidik dan UUM perlulah dinyatakan jika rujukan terhadap disertasi ini dilakukan.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan disertasi ini sama ada secara sebahagian atau sepenuhnya hendaklah di pohon melalui:

Dekan

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Kedah Darul Aman



UUM
Universiti Utara Malaysia

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah, Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang, serta selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W. Alhamdulillah, saya amat bersyukur kepada Allah S.W.T kerana dengan hidayah dan taufikNya saya dapat menyempurnakan tesis PhD ini.

Penghargaan khusus dan jutaan terima kasih kepada penyelia utama saya iaitu Profesor Dr. Natrah Saad, di atas segala tunjuk ajar, panduan dan bimbingan yang telah diberikan oleh beliau dalam menyiapkan tesis ini. Sesungguhnya pelbagai pengalaman yang bermakna telah saya peroleh semasa menyiapkan tesis PhD ini. Tidak dilupakan juga jutaan terima kasih kepada penyelia kedua iaitu Prof. Madya Dr. Noraza Mat Udin yang banyak mencurahkan ilmu, memberi nasihat dan tunjuk ajar kepada saya sepanjang saya menyiapkan tesis ini. Semoga Allah S.W.T membalas segala budi baik di dunia dan di akhirat. Amin.

Seterusnya ucapan terima kasih tidak terhingga juga ditujukan kepada pihak Universiti Utara Malaysia terutamanya para pensyarah, staf dan rakan-rakan yang bersama-sama mengharungi perjalanan menuntut ilmu di atas semua nasihat dan bantuan untuk memperbaiki mutu kajian tesis PhD ini. Jutaan terima kasih juga ditujukan kepada semua responden iaitu syarikat besar yang memberikan kerjasama dan membantu menjayakan kajian ini serta semua pihak yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam menyiapkan tesis ini.

Akhir sekali tidak dilupakan penghargaan ditujukan buat ibubapa yang tersayang, isteri dan anak-anak yang sentiasa memberi kata-kata semangat. Semoga Allah S.W.T memberkati dan merahmati kita sentiasa. Amin.

ABSTRAK

Kajian terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat besar di Malaysia adalah amat penting memandangkan cukai syarikat menyumbang sebahagian besar hasil negara. Kajian terdahulu menunjukkan bahawa gelagat ini mungkin dipengaruhi oleh faktor organisasi dan persekitaran. Kajian ini meneliti hubungan antara reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, kualiti perkhidmatan, dan gelagat kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat besar, dengan menggunakan Teori Pembuatan Keputusan (TPK) untuk menganalisis pengambilan keputusan yang optimum berkaitan kepatuhan cukai. Soal selidik dalam talian telah diedarkan kepada 500 syarikat besar di Semenanjung Malaysia melalui pensampelan rawak sistematik, dengan 161 respons diperolehi (32.2%). Data dianalisis menggunakan pemodelan persamaan berstruktur berasaskan kuasa dua terkecil separa (PLS-SEM). Keputusan kajian menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara pengetahuan cukai pengarah syarikat serta penguatkuasaan undang-undang dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar. Hubungan positif tetapi tidak signifikan diperhatikan bagi reputasi, kestabilan prestasi kewangan, kebarangkalian dikesan, media sosial, dan kualiti perkhidmatan, manakala hubungan negatif tetapi tidak signifikan ditemui bagi kerumitan undang-undang cukai. Kajian juga mendapati bahawa peranan ejen cukai tidak memoderasi hubungan antara pembolehubah bebas dengan gelagat kepatuhan cukai. Kajian ini menekankan kepentingan pengetahuan cukai pengarah syarikat dalam kalangan pengurusan tertinggi untuk memupuk kepatuhan sukarela. Latihan berkala bagi pengarah disyorkan untuk menggalakkan pengambilan keputusan yang beretika, mengurangkan pengeluaran cukai, serta memperbaiki pelaporan. Selain itu, penguatkuasaan undang-undang yang berkesan adalah penting untuk meningkatkan kepatuhan cukai syarikat. Penyelidikan ini meluaskan aplikasi TPK dalam konteks percukaian syarikat di Malaysia dan menyediakan panduan kepada penggubal dasar dalam merancang program pendidikan cukai yang disasarkan serta memperkuat langkah penguatkuasaan bagi meningkatkan kepatuhan di kalangan syarikat besar.

Kata kunci: kepatuhan cukai, syarikat besar, pengetahuan cukai pengarah syarikat, penguatkuasaan undang-undang, ejen cukai.

ABSTRACT

Investigating the tax compliance behavior of large Malaysian companies is critical, as corporate taxes constitute a significant portion of national revenue. Previous research indicates that such behavior may be influenced by organizational and environmental factors. This study examines the relationships between reputation, financial performance stability, directors' tax knowledge, complexity of tax law, probability of detection, law enforcement, social media, service quality, and tax compliance behavior among large companies. The study applies Behavioral Decision Theory (BDT) to analyze optimal decision-making in relation to tax compliance. An online questionnaire was administered to 500 large companies in Peninsular Malaysia using systematic random sampling, with 161 responses obtained (32.2%). Data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Results indicate a positive and significant relationship between directors' tax knowledge and law enforcement and large companies' tax compliance behavior. In contrast, positive but non-significant relationships were observed for reputation, financial performance stability, probability of detection, social media, and service quality, while a negative but non-significant relationship was found for tax law complexity. The findings further reveal that tax agents do not moderate the relationships between the independent variables and tax compliance behavior. The study underscores the importance of tax knowledge among top management for fostering voluntary compliance. Regular training for directors is recommended to promote ethical decision-making and reduce tax evasion and misreporting. Additionally, effective law enforcement is vital for enhancing corporate tax compliance. This research extends the application of BDT to the context of corporate taxation in Malaysia and provides insights for policymakers in designing targeted tax education programs and strengthening enforcement measures to improve compliance among large companies.

Keywords: tax compliance, large companies, directors' tax knowledge, law enforcement, tax agent.

SENARAI KANDUNGAN

HALAMAN JUDUL	i
PERAKUAN KERJA TESIS	ii
KEBENARAN MERUJUK	iv
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
SENARAI KANDUNGAN	viii
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv

BAB SATU PENGENALAN	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Penyataan Masalah	8
1.3 Persoalan Kajian	13
1.4 Objektif Kajian	14
1.5 Kepentingan Kajian	15
1.5.1 Kepentingan kepada Teori	15
1.5.2 Kepentingan kepada Praktikal	17
1.6 Skop Kajian	18
1.7 Definisi Terma Utama	20
1.8 Pembahagian Bab	21

BAB DUA TINJAUAN LITERATUR	22
2.1 Pengenalan	22
2.2 Tinjauan Cukai Pendapatan di Malaysia	22
2.3 Definisi Syarikat	24
2.4 Gelagat Kepatuhan Cukai	25
2.5 Kajian Lepas berkaitan dengan Gelagat Kepatuhan Cukai	28
2.6 Teori-Teori Berkaitan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat	30
2.6.1 Teori Pembuatan Keputusan (<i>Behavioural Decision Theory</i>)	31
2.6.2 Teori Pencegahan (<i>Deterrence Theory</i>)	33
2.6.3 Teori Pembingkai (<i>Framing Theory</i>)	36
2.6.4 Teori Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction Theory</i>)	40
2.6.5 Teori Berasaskan Sumber (<i>Resources Based Theory</i>)	43
2.7 Pembolehubah yang Mempengaruhi Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat	47
2.7.1 Reputasi	47
2.7.2 Kestabilan Prestasi Kewangan	49
2.7.3 Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat	52
2.7.4 Kerumitan Undang-Undang Cukai	55
2.7.5 Kebarangkalian Pengesanan Audit	57
2.7.6 Penguatkuasaan Undang-Undang	60
2.7.7 Media Sosial	63

2.7.8 Kualiti Perkhidmatan	66
2.7.9 Ejen Cukai	68
2.8 Ringkasan bab	78
BAB TIGA METODOLOGI KAJIAN	79
3.1 Pengenalan	79
3.2 Rangka Kerja Konseptual	79
3.3 Pembangunan Hipotesis	85
3.3.1 Hubungan Langsung Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar	85
3.3.2 Hubungan Tidak Langsung Pembolehubah Bersandar dan Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Penyederhana	102
3.4 Reka Bentuk Kajian	117
3.5 Operasi Definisi dan Pengukuran Pembolehubah	118
3.5.1 Pembolehubah Bersandar	120
3.5.2 Pembolehubah Tidak Bersandar	122
3.5.3 Pemboleh Ubah Penyederhana – Ejen Cukai	133
3.6 Kaedah Pengumpulan Data	136
3.6.1 Populasi, Sampel, dan Teknik Pensampelan	136
3.6.2 Reka Bentuk dan Terjemahan Soal Selidik	141
3.6.3 Kesahan Instrumen	143
3.6.4 Prosedur Pengumpulan Data	144
3.7 Teknik Analisis Data	145
3.7.1 Analisis Awal	146
3.7.2 Statistik Deskriptif Responden	151
3.7.3 Analisis Utama	152
3.8 Etika Pertimbangan	157
3.9 Kajian Rintis	158
3.10 Ringkasan Bab	160
BAB 4 PENEMUAN KAJIAN	161
4.1 Pengenalan	161
4.2 Pengumpulan Data	161
4.3 Kadar Maklum Balas	162
4.4 Pemeriksaan Data	164
4.4.1 Data yang Hilang dan Terpencil	164
4.4.2 Ujian Kenormalan	164
4.4.3 Ujian Multikolineariti	165
4.4.4 Ralat Tiada Respon	167
4.4.5 Analisis <i>ANOVA</i> Sehalu	167
4.5 Profil Demografi Responden	172
4.6 Analisis Deskriptif Pembolehubah Kajian	174
4.6.1 Statistik Deskriptif	176
4.7 <i>Partial Least Square (PLS) Structural Equation Modeling</i>	198
4.7.1 Penilaian Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>)	199
4.7.2 Penilaian Model Struktur	206
4.8 Ringkasan Bab	219

BAB LIMA PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	220
5.1 Pengenalan	220
5.2 Ringkasan Kajian	220
5.3 Perbincangan Kajian	222
5.3.1 Objektif Kajian Pertama: Tahap Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat di kalangan Syarikat Besar di Malaysia	223
5.3.2 Objektif Kajian Kedua: Hubungan Langsung di antara Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar	226
5.3.3 Objektif Kajian Ketiga: Kesan Penyederhana Ejen Cukai	248
5.4 Implikasi Kajian	265
5.4.1 Implikasi Terhadap Teori	266
5.4.2 Implikasi Praktikal Kajian	270
5.5 Limitasi dan Cadangan untuk Kajian di Masa Hadapan	271
5.6 Kesimpulan	273
RUJUKAN	275
LAMPIRAN	
LAMPIRAN 1 Jadual Populasi dan Saiz Sampel	312
LAMPIRAN 2 Soal Selidik	313



SENARAI JADUAL

Jadual 1.1	Jumlah Kutipan Cukai Mengikut Komponen di Malaysia bagi Tahun 2019 hingga 2023	2
Jadual 1.2	Jumlah Bilangan Kes Selesai di Malaysia bagi Tahun 2019 hingga 2023	4
Jadual 1.3	Definisi Terma Utama	20
Jadual 2.1	Ringkasan berkaitan Teori	78
Jadual 3.1	Pengukuran Gelagat Kepatuhan Cukai	121
Jadual 3.2	Pengukuran Reputasi	123
Jadual 3.3	Pengukuran Kestabilan Prestasi Kewangan	124
Jadual 3.4	Pengukuran Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat	126
Jadual 3.5	Pengukuran Kerumitan Undang-Undang Cukai	128
Jadual 3.6	Kebarangkalian Pengesanan Audit	129
Jadual 3.7	Pengukuran Penguatkuasaan Undang-Undang	130
Jadual 3.8	Pengukuran Media Sosial	132
Jadual 3.9	Pengukuran Kualiti Perkhidmatan	133
Jadual 3.10	Pengukuran Ejen Cukai	134
Jadual 3.11	Ringkasan Keseluruhan Pembolehubah Bagi Jumlah Item dan Sumber	136
Jadual 3.12	Taburan Populasi dan Sampel Sistemik Rawak bagi Syarikat Bermodal Saham Biasa Berbayar $\geq$ RM2.5 Juta ($n = 500$)	139
Jadual 3.13	Interpertasi Skor Min	152
Jadual 3.14	Kebolehpercayaan Instrumen dalam Kajian Rintis	160
Jadual 4.1	Kadar Maklum Balas melalui Soal Selidik	164
Jadual 4.2	Hasil Ujian Statistik Kepencongan dan <i>Kurtosis</i> bagi semua Pembolehubah	165
Jadual 4.3	Hasil Ujian Statistik Multikolineariti	166
Jadual 4.4	Hasil Ujian <i>ANOVA</i> Sehala	168
Jadual 4.5	Ujian <i>Post Hoc Tukey HSD</i> bagi Tahap Gelagat Kepatuhan Cukai Mengikut Sektor Perniagaan	168
Jadual 4.6	Hasil Ujian <i>ANOVA</i> Sehala	169
Jadual 4.7	Hasil Ujian <i>ANOVA</i> Sehala	170
Jadual 4.8	Hasil Ujian <i>ANOVA</i> Sehala	171
Jadual 4.9	Hasil Ujian <i>ANOVA</i> Sehala	172
Jadual 4.10	Profil Responden	172
Jadual 4.11	Statistik Deskriptif Gelagat Kepatuhan Cukai	177
Jadual 4.12	Statistik Deskriptif Reputasi	179
Jadual 4.13	Statistik Deskriptif Kestabilan Prestasi Kewangan	181
Jadual 4.14	Statistik Deskriptif Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat	184
Jadual 4.15	Statistik Deskriptif Kerumitan Undang-Undang Cukai	186
Jadual 4.16	Statistik Deskriptif Kebarangkalian Pengesanan Audit	188
Jadual 4.17	Statistik Deskriptif Penguatkuasaan Undang-Undang	190
Jadual 4.18	Statistik Deskriptif Media Sosial	192
Jadual 4.19	Statistik Deskriptif Kualiti Perkhidmatan	194

Jadual 4.20	Statistik Deskriptif Ejen Cukai	195
Jadual 4.21	Analisis Interpretasi Min Keseluruhan bagi setiap Pembolehubah	196
Jadual 4.22	Muatan Faktor Pengukuran Kajian	199
Jadual 4.23	Analisis Muatan Silang	202
Jadual 4.24	Analisis Kesahan Konvergen	205
Jadual 4.25	Analisis Kesahan <i>Fornell & Larcker</i>	206
Jadual 4.26	Penilaian Model Stuktur (Kesan Langsung)	207
Jadual 4.27	Penilaian Model Stuktur (Hubungan Tidak Langsung/Penyederhana)	210
Jadual 4.28	Penilaian <i>R Square</i>	214
Jadual 4.29	Saiz Kesan Pembolehubah Eksogen ke atas Pembolehubah Endogen	216
Jadual 4.30	Ukuran <i>Cross-Validated Redundancy</i>	217



UUM
Universiti Utara Malaysia

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1	Teori Pembuatan Keputusan	32
Rajah 2.2	Teori Pencegahan	35
Rajah 2.3	Teori Pembingkaian	37
Rajah 2.4	Teori Kepuasan Pengguna	41
Rajah 2.5	Teori Berasaskan Sumber	44
Rajah 3.1	Rangka Kerja Konseptual: Hubungan Langsung dan Hubungan Tidak Langsung antara Pembolehubah Bersandar, Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Penyederhana	84
Rajah 4.1	<i>PLS Bootstrapping</i> bagi Model Sturuktur: Hubungan Langsung	209
Rajah 4.2	<i>PLS Bootstrapping</i> bagi Model Sturuktur: Hubungan Tidak Langsung	213



SENARAI SINGKATAN

LHDNM	Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia
PKS	Perusahaan Kecil dan Sederhana
TPK	Teori Pembuatan Keputusan
ACP	Akta Cukai Pendapatan
STS	Sistem Taksiran Sendiri
STF	Sistem Taksiran Formal
TKP	Teori Kepuasan Pengguna
TBS	Teori Berasaskan Sumber
PLS	<i>Partial Least Square</i>
RPS	Reputasi
KPK	Kestabilan Prestasi Kewangan
PCP	Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat
KUC	Kerumitan Undang-Undang Cukai
KPA	Kebarangkalian Pengesanan Audit
PUU	Penguatkuasaan Undang-Undang
MDS	Media Sosial
KPT	Kualiti Perkhidmatan
GKC	Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat
EJK	Ejen Cukai

BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Isu kutipan cukai pendapatan sering dibahaskan dalam pelbagai perbincangan kerana kutipan cukai ini memberi sumbangan dan impak yang signifikan kepada hasil kerajaan di setiap negara. Hasil cukai merupakan salah satu sumber utama kewangan kerajaan yang digunakan untuk pembangunan ekonomi negara dan menampung perbelanjaan kerajaan yang sedia ada (Fan et al., 2020; Tsaurai, 2020 & Manan, 2023). Justeru, pelbagai langkah perlu diambil untuk memastikan kepatuhan cukai yang tinggi, memandangkan Malaysia sedang bergerak ke arah negara maju (Amin et al., 2022). Ini adalah penting bagi kerajaan untuk mencapai Matlamat Pembangunan Mampan 2025 dengan memastikan sistem cukai pendapatan negara berfungsi secara efisien dan memaksimumkan potensi hasil kutipan cukai.

Laporan Ekonomi Negara 2017/2018 menekankan peningkatan kutipan cukai pendapatan sebagai alat fiskal yang berkesan dalam menjana hasil yang mampan, menyokong aktiviti perniagaan, dan mempromosikan pelaburan domestik. Secara khususnya, cukai pendapatan menyumbang lebih daripada 50 peratus kepada Belanjawan Persekutuan setiap tahun (Sing & Bidin, 2020). Menurut Khalid et al., (2021) dan Sritharan et al., (2022), hasil yang diperoleh dari cukai syarikat merupakan sumber terpenting kepada negara berbanding dengan cukai yang lain.

Walaubagaimanapun, Datuk Seri Dr. Sabin Samitah, mantan Ketua Pegawai Eksekutif Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) menjelaskan bahawa sumbangan cukai langsung dan cukai tidak langsung berbanding Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) masih pada tahap sederhana iaitu kurang 15 peratus yang secara tidak langsung menunjukkan bahawa tahap kepatuhan cukai secara sukarela masih pada skala sederhana di kalangan pembayar cukai di Malaysia (Kosmo, 2018). Pernyataan ini disokong oleh Rahman dan Mohamed (2020) yang menyatakan bahawa walaupun kerajaan telah melakukan pelbagai usaha memodenkan pentadbiran cukai dan meningkatkan kepatuhan cukai, nisbah cukai terhadap KDNK tetap rendah berbanding dengan negara maju yang lain seperti Amerika Syarikat, United Kingdom, dan Australia. Hal demikian berkemungkinan berlaku disebabkan ekonomi gelap, pengelakan cukai dan kebergantungan yang tinggi kepada hasil sumber semulajadi.

Jadual 1.1
Jumlah Kutipan Cukai Mengikut Komponen di Malaysia bagi Tahun 2019-2023

	2019		2020		2021		2022		2023
	(RM Juta)	%	(RM Juta)	%	(RM Juta)	%	(RM Juta)	%	(RM Juta)
Syarikat	70,980.64	-20.87	56,165.45	+54.88	86,989.03	+12.59	97,943.45	+0.85	98,774.02
Individu	41,850.22	+3.83	43,453.12	-22.01	33,890.72	+15.84	39,259.71	+4.33	40,957.94
Petroleum	20,782.89	-38.55	12,771.54	-9.41	11,569.86	+102.43	23,420.73	+11.39	26,088.86
Koperasi	189.04	-68.97	58.65	+141.71	141.76	+15.00	163.02	-36.15	104.09
Duti Setem	6,212.83	-11.38	5,505.76	+15.15	6,339.86	+27.43	8,078.71	+19.01	9,614.65
Cukai	3,060.90	-2.22	2,992.93	+1.42	3,035.47	+21.39	3,684.16	+16.99	4,309.85
Pegangan									
CKHT	1,799.81	-6.24	1,687.48	+6.87	1,803.17	+18.04	2,128.73	-7.93	1,959.99
IOFC	181.86	+131.7	421.49	-31.39	289.24	+154.51	736.12	+56.25	1,150.42
Lain-lain	51.99	-8.68	47.48	+5.79	50.23	+0.00	50.23	+655.8	379.77
Jumlah	145,110.17	-15.15	123,103.91	+17.05	144,109.36	+21.77	175,464.87	+4.49	183,339.59

Sumber: Laporan Tahunan LHDNM Tahun 2019 hingga 2023

Jadual 1.1 menunjukkan jumlah kutipan hasil cukai langsung oleh LHDNM bagi tempoh tahun 2019 hingga 2023 mengikut komponen cukai. Secara keseluruhan, cukai syarikat merupakan penyumbang terbesar kepada hasil cukai negara sepanjang tempoh tersebut, dengan jumlah kutipan meningkat daripada RM70,980.64 juta pada tahun 2019 kepada RM98,774.02 juta pada tahun 2023. Walaupun berlaku penurunan ketara sebanyak 20.87% pada tahun 2020 akibat kesan pandemik COVID-19 yang menjejaskan keuntungan syarikat, kutipan cukai syarikat kembali meningkat selepas ekonomi negara pulih dan aktiviti perniagaan disokong oleh penggunaan sistem *e-Filing* serta pelaksanaan dasar pemulihan ekonomi kerajaan.

Komponen kedua tertinggi ialah cukai individu, yang juga menunjukkan trend peningkatan sederhana daripada RM41,850.22 juta pada tahun 2019 kepada RM40,957.94 juta pada tahun 2023, walaupun mencatat penurunan pada tahun 2021 akibat kelembapan ekonomi dan pengangguran semasa pandemik. Seterusnya, cukai petroleum berada di tempat ketiga dengan kutipan meningkat daripada RM20,782.89 juta pada 2019 kepada RM26,088.86 juta pada 2023, disumbangkan oleh kenaikan harga minyak global dan pemulihan aktiviti pengeluaran minyak mentah selepas 2021. Komponen lain seperti duti setem, cukai pegangan, dan CKHT turut menunjukkan peningkatan selepas 2021 hasil daripada pengukuhan pasaran hartanah dan pelaburan. Secara keseluruhannya, walaupun pandemik COVID-19 menyebabkan penurunan hasil cukai pada 2020, usaha kerajaan memperluas penggunaan teknologi digital seperti *e-Filing*, serta langkah pemulihan ekonomi pasca pandemik telah berjaya meningkatkan semula kutipan cukai langsung negara menjelang tahun 2023.

Secara tidak langsung, Jadual 1.1 menunjukkan bahawa syarikat adalah penyumbang utama kepada kutipan cukai negara (Teh et al., 2024). Walau bagaimanapun, kutipan cukai daripada syarikat menunjukkan nilai kutipan cukai yang berubah-ubah atau tidak konsisten, yang mungkin disebabkan oleh masalah kepatuhan cukai di kalangan syarikat seperti yang dinyatakan oleh Nor (2020). Situasi ini berkemungkinan berpunca daripada perubahan dalam pendapatan syarikat, persekitaran ekonomi yang tidak stabil, atau kekurangan sistem penguatkuasaan cukai yang berkesan. Hal ini mencadangkan bahawa terdapat keperluan untuk memahami gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat bagi menyusun strategi kutipan cukai yang lebih efisien pada masa hadapan untuk tujuan pembangunan dan manfaat kepada rakyat (Berita Harian, 2024).

Jadual 1.2

Jumlah Bilangan Kes Selesai di Malaysia Bagi Tahun 2019 hingga 2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Bilangan kes selesai	230,144	233,566	251,237	2,572,853	2,450,120

Sumber: Laporan Tahunan LHDNM Tahun 2019 hingga 2023

Walaupun data tentang masalah gelagat kepatuhan cukai tidak disiarkan kepada umum, namun data berkaitan dengan penyelesaian kes menggambarkan kewujudan masalah gelagat kepatuhan di kalangan pembayar cukai syarikat. Sebagai contoh, Jadual 1.2 menunjukkan bilangan kes penyiasatan syarikat yang diselesaikan oleh LHDNM dari tahun 2019 hingga tahun 2023. Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahawa masalah kepatuhan cukai yang dihadapi oleh LHDNM untuk kes syarikat meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan dalam bilangan kes yang diselesaikan bukan sahaja menunjukkan keberkesanan penguatkuasaan dan audit LHDNM tetapi

juga secara langsung memberi indikasi bahawa lebih banyak syarikat yang tidak mematuhi peraturan cukai dan memerlukan penyiasatan serta tindakan yang ketat dan tegas oleh pihak LHDNM.

Sebagai contoh, lonjakan bilangan kes yang diselesaikan pada tahun 2022, yang meningkat sebanyak 924.2% berbanding tahun 2021, boleh mencerminkan dua kemungkinan. Pertama, ia mungkin menunjukkan bahawa tahap ketidakpatuhan cukai dalam kalangan syarikat semakin meningkat. Kedua, ia juga boleh menggambarkan peningkatan kecekapan LHDNM dalam mengurus dan menyelesaikan kes ketidakpatuhan cukai yang lebih kompleks, termasuk pengesanan serta penyelesaian isu yang lebih besar dalam kalangan syarikat. Dalam kedua-dua keadaan menunjukkan bahawa isu ketidakpatuhan cukai di kalangan pembayar cukai syarikat adalah masih relevan. Seandainya isu ketidakpatuhan ini dapat diatasi, jumlah kutipan cukai negara pasti akan meningkat, sejajar dengan negara-negara maju seperti Amerika Syarikat, United Kingdom, Australia dan Singapura, yang merekodkan kutipan cukai syarikat sebagai komponen utama kepada hasil negara (Fang, 2024).

Walaupun secara umumnya, pembayar cukai syarikat merupakan penyumbang terbesar kepada pendapatan sesebuah negara dan wujudnya isu ketidakpatuhan di kalangan syarikat besar, kajian mengenai kumpulan ini agak terhad berbanding pembayar cukai individu (Sidek, 2018). Sebagai contoh, kajian oleh Braithwaite (2005) telah menggariskan bahawa kerumitan undang-undang percukaian dan tekanan kewangan merupakan faktor yang mempengaruhi tahap kepatuhan mereka terhadap sistem percukaian. Di dalam kajian tersebut, Braithwaite (2005) menyatakan bahawa

apabila undang-undang cukai terlalu rumit dan sukar difahami, ia boleh menyebabkan pembayar cukai keliru dan kurang mematuhi peraturan. Selain itu, tekanan kewangan yang dihadapi oleh pembayar cukai, terutamanya syarikat, boleh menyebabkan mereka mencari kaedah untuk mengurangkan beban cukai mereka, yang menyebabkan ketidakpatuhan cukai.

Manakala Giles (2000) yang menjalankan kajian di New Zealand melaporkan bahawa syarikat-syarikat dalam sektor pembinaan, peruncitan, pemborongan, kafe, dan restoran mempunyai tahap kepatuhan cukai yang rendah. Johannesen (2014) pula melaporkan bahawa syarikat terkawal asing mempunyai tahap kepatuhan cukai yang rendah dan terlibat dalam masalah kepatuhan cukai. Purwanto dan Safira (2020) yang mengkaji kesan audit cukai dan hukuman cukai terhadap kepatuhan syarikat di Indonesia melaporkan bahawa tahap kepatuhan cukai dalam kalangan pembayar cukai syarikat di pejabat cukai Pratama Bandung Karees, Indonesia adalah berbeza. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan termasuk kejelasan peraturan cukai, keadilan sistem percukaian, dan kualiti perkhidmatan pejabat cukai.

Di Malaysia, kajian yang melibatkan syarikat kebanyakannya memberi tumpuan kepada perusahaan kecil dan sederhana (PKS). Sebagai contoh, Abd Hamid et al., (2019) telah mengenalpasti komponen utama yang mempengaruhi kepatuhan cukai perniagaan PKS dalam industri e-dagang, seperti pengetahuan cukai, pemahaman tentang peraturan cukai, dan faktor sosial dan ekonomi. Manakala, Yunus dan Ramli (2017) memfokuskan kepada peranan hukuman cukai ke atas kepatuhan cukai PKS. Hasil kajian terdahulu telah sedikit sebanyak memberikan gambaran tentang

kepatuhan cukai syarikat, tetapi penyelidik yakin masih terdapat keperluan untuk mengkaji dengan lebih mendalam gelagat kepatuhan pembayar cukai syarikat sebagaimana yang dinyatakan oleh Kasipillai dan Chen (2014). Di dalam kaji selidik tersebut, penyelidik merekodkan bahawa sebanyak 90.5 peratus responden bersetuju bahawa isu gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat perlu dikaji dengan meluas dan menyeluruh.

Dapatan ini mungkin disebabkan oleh potensi syarikat untuk menyumbang dengan lebih banyak sumber pendapatan kepada negara di samping isu ketidakpatuhan yang masih berterusan. Selepas lebih 10 tahun, kajian yang memfokuskan kepada kepatuhan cukai di kalangan syarikat masih lagi terhad. Berdasarkan permasalahan yang diutarakan ini, kajian ke atas kepatuhan cukai syarikat, terutamanya syarikat besar ini wajar dilaksanakan untuk mengetahui faktor-faktor penentu yang mempengaruhi gelagat kepatuhan mereka. Syarikat besar sering kali beroperasi dalam pelbagai sektor dan berhadapan dengan situasi yang lebih kompleks, yang mungkin mempengaruhi keputusan mereka berkaitan kewajipan cukai. Dengan mengkaji faktor-faktor penentu yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat, penyelidik dapat mengenal pasti elemen-elemen kritikal yang menyumbang kepada isu ini, seperti ketidakpastian undang-undang, kelemahan penguatkuasaan cukai, atau kurangnya insentif untuk mematuhi peraturan percukaian.

Selain itu, kajian ini dapat memberikan maklumat yang lebih mendalam mengenai pendekatan syarikat besar, yang mempunyai lebih banyak sumber dan kapasiti, menangani tanggungjawab cukai mereka berbanding syarikat kecil dan sederhana.

Berdasarkan dapatan kajian ini, LHDNM dan pihak berkuasa berkaitan dapat merangka strategi yang lebih berkesan untuk meningkatkan kepatuhan cukai, mengurangkan pengelakan cukai, dan akhirnya meningkatkan kutipan cukai negara. Oleh yang demikian, kajian mengenai gelagat kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat besar amat penting untuk memastikan syarikat terus berperanan sebagai elemen utama dalam pengutipan hasil negara. Ini adalah kerana kepatuhan cukai merupakan faktor terpenting yang menyumbang kepada keberkesanan sistem percukaian negara (Berita Harian, 2024).

Menurut Sritharan et al., (2022), cukai pendapatan syarikat masih menjadi penyumbang utama berbanding bentuk cukai lain, dan ketidakcekapan dalam kutipan cukai boleh menyebabkan penurunan hasil negara (Bin Nashwan et al., 2020). Dalam konteks ini, Teori Pembuatan Keputusan (TPK) menjelaskan bahawa tahap kepatuhan cukai syarikat dipengaruhi oleh proses penilaian rasional yang mengambil kira kos, faedah, risiko serta implikasi reputasi yang bakal dihadapi. Justeru, pemahaman terhadap bagaimana syarikat membuat keputusan berkaitan kepatuhan cukai dapat membantu pihak berkuasa merangka strategi penguatkuasaan dan insentif yang lebih berkesan bagi meningkatkan hasil cukai negara.

1.2 Penyataan Masalah

Fenomena masalah kepatuhan cukai semakin meningkat dan menjadi isu serius kepada pihak berkuasa percukaian di Malaysia, khususnya melibatkan cukai yang tidak dilaporkan oleh syarikat (Nor, 2020). Walaupun Sistem Taksiran Sendiri (STS) telah dilaksanakan lebih dua dekad lalu, iaitu sejak 24 tahun yang lalu, masalah kepatuhan

cukai syarikat masih berlarutan sehingga kini. Menurut mantan Ketua Pegawai Eksekutif LHDNM, daripada keseluruhan 47,871 syarikat baharu berdaftar pada tahun 2017, terdapat 50 syarikat (0.10%) yang gagal mematuhi undang-undang percukaian apabila menjalankan transaksi dengan syarikat luar negara atau luar pesisir (Berita Harian, 2017). Selain itu, Ahmad et al., (2022) mendapati bahawa daripada sejumlah 48,222 syarikat yang berdaftar sebagai pembayar cukai, sebanyak 6,000 syarikat (12.4%) sama ada mengisytiharkan cukai sifar atau tidak mengemukakan penyata cukai tahunan mereka.

Statistik ini menunjukkan kemungkinan bahawa berlakunya masalah kepatuhan cukai syarikat yang masih berterusan sehingga ke hari ini. Lebih membimbangkan, menurut Muhamad (2024) melaporkan bahawa daripada 1.5 juta syarikat berdaftar di Malaysia, hanya 29 peratus (435,000 syarikat) yang membayar cukai pendapatan kepada LHDNM. Peratusan ini jelas menunjukkan bahawa jurang besar antara syarikat berdaftar dengan syarikat yang benar-benar mematuhi kewajipan percukaian, sekali gus menerangkan bahawa kemungkinan risiko masalah kepatuhan sama ada melalui pengelakan cukai secara sengaja atau kelemahan dalam pelaporan cukai. Tambahan pula, statistik pada tahun 2019 juga menunjukkan bahawa LHDNM berjaya menyelesaikan 230,144 kes siasatan cukai syarikat (Laporan Tahunan LHDNM, 2019).

Walaupun pencapaian ini menggambarkan kecekapan LHDNM, secara intrinsik ia juga menunjukkan wujudnya jumlah kes ketidakpatuhan yang masih serius dan berleluasa. Ketirisan hasil cukai turut dibuktikan apabila 31,598 daripada 48,222

syarikat (66%) dilaporkan tidak mengisytiharkan pendapatan sebenar mereka, yang dianggarkan menyebabkan kehilangan hasil sebanyak RM665 juta (Mat Husin, 2022). Laporan The Star (2017) pula menyatakan bahawa tindakan sivil diambil terhadap 1,601 daripada 47,871 syarikat (3.3%) yang gagal membayar cukai, dengan tunggakan mencecah RM728 juta, termasuk beberapa syarikat tersenarai awam yang gagal membayar cukai walaupun telah diaudit. Terdapat pelbagai punca berlakunya masalah kepatuhan cukai syarikat. Antaranya termasuk kekurangan pengetahuan dan pemahaman yang jelas mengenai undang-undang percukaian, masalah kewangan syarikat, serta kerumitan peraturan cukai (Nor, 2020 & Sidek, 2018). Masalah kepatuhan ini bukan sahaja menjejaskan hasil negara, malah mengurangkan keberkesanan dasar fiskal dan meningkatkan kos pentadbiran kerajaan melalui audit, litigasi, dan penguatkuasaan undang-undang. Akibatnya, LHDNM perlu membelanjakan sumber tambahan untuk siasatan, tindakan mahkamah, serta kos operasi penguatkuasaan.

Walaupun pelbagai strategi telah dilaksanakan oleh LHDNM, termasuk operasi besar-besaran terhadap aktiviti ekonomi bayangan, pendidikan cukai, serta penguatkuasaan undang-undang yang lebih ketat, Vanessa dan Nair (2024) menunjukkan bahawa masalah kepatuhan cukai masih gagal ditangani sepenuhnya dan semakin serius dari tahun ke tahun. Sebagai langkah intervensi, kerajaan melaksanakan Program Khas Pengakuan Sukarela 2.0 (1 Jun 2023 hingga 31 Mei 2024) yang berjaya mengutip RM512.6 juta (39.7%) daripada jumlah taksiran cukai RM1.29 bilion (Harian Metro, 2024). Selain itu, LHDNM turut bekerjasama dengan agensi-agensi kerajaan seperti Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia, Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Bank

Negara Malaysia, Polis Diraja Malaysia, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, dan Kementerian Kewangan bagi memperkukuh usaha mengekang ketidakpatuhan cukai (Ahmedullah, 2024). Walau bagaimanapun, usaha-usaha ini masih belum mencukupi untuk menutup jurang kepatuhan cukai syarikat di Malaysia.

Berdasarkan kajian terdahulu, banyak kajian telah meneliti masalah kepatuhan cukai syarikat. Sebagai contoh, Ahmad et al., (2022) menekankan bahawa saiz syarikat dan sektor perniagaan mempengaruhi ketidakpatuhan cukai. Sritharan et al., (2023) pula menegaskan bahawa tadbir urus korporat sahaja tidak mencukupi kerana kepimpinan CEO turut mempengaruhi keputusan percukaian. Vanessa dan Nair (2024) menekankan kepentingan moral cukai, tahap pendidikan, dan persepsi terhadap keadilan fiskal, manakala Syafei et al., (2024) mendapati polisi cukai dan kepatuhan syariah turut mempengaruhi gelagat percukaian syarikat.

Namun begitu, persoalan utama berkaitan faktor penentu gelagat kepatuhan cukai syarikat masih belum terjawab secara menyeluruh. Sekiranya faktor-faktor utama ini dapat dikenal pasti, kerajaan bukan sahaja dapat meningkatkan keberkesanan dasar percukaian, tetapi juga mengurangkan pembaziran sumber seperti kos pentadbiran, kos litigasi, dan kos penguatkuasaan. Berdasarkan jurang pengetahuan ini, kajian ini memberi tumpuan kepada lapan pembolehubah tidak bersandar yang berkemungkinan mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat besar, iaitu reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, dan kualiti perkhidmatan dengan peranan ejen cukai sebagai pembolehubah penyederhana.

Reputasi syarikat, misalnya, memainkan peranan penting kerana syarikat yang ingin mengekalkan reputasi positif lebih cenderung untuk mematuhi undang-undang percukaian bagi mengelakkan kesan negatif terhadap prestasi perniagaan. Kestabilan prestasi kewangan turut mempengaruhi kepatuhan cukai kerana syarikat yang mengalami tekanan kewangan lebih berisiko memilih untuk tidak patuh cukai (Sidek, 2018).

Pengetahuan cukai pengarah pula penting kerana pengarah yang berpengetahuan lebih berkemungkinan memastikan laporan cukai disediakan dengan tepat, sekali gus mengurangkan risiko penalti (Nor, 2020). Selain itu, kerumitan undang-undang cukai meningkatkan risiko kesilapan dalam pelaporan, manakala kebarangkalian pengesanan audit serta penguatkuasaan undang-undang yang tegas dapat mendorong syarikat mematuhi undang-undang percukaian. Dalam konteks teknologi dan komunikasi, faktor media sosial yang disediakan oleh LHDNM kepada syarikat dilihat sebagai alat yang meningkatkan kesedaran percukaian, memberi tekanan reputasi, serta mendidik syarikat tentang kepatuhan. Kualiti perkhidmatan oleh LHDNM pula berperanan mewujudkan pengalaman kepatuhan yang lebih mesra kepada syarikat dan mengurangkan masalah kepatuhan cukai. Akhir sekali, ejen cukai memainkan peranan penting sebagai penyederhana yang memastikan syarikat memahami peraturan, melaksanakan pengisytiharan tepat pada masanya, serta memanfaatkan insentif secara sah.

Bagi memperkukuh asas teori, kajian ini menggunakan Teori Pembuatan Keputusan (TPK) (Edwards, 1961) yang relevan untuk menjelaskan bagaimana syarikat besar

menilai risiko dan manfaat dalam membuat keputusan berkaitan percukaian. Teori ini menekankan bahawa keputusan percukaian bukan sahaja dipengaruhi oleh faktor kewangan, penalti, dan denda, tetapi juga mengambil kira aspek etika serta tanggungjawab sosial. Berdasarkan teori ini, kajian menilai empat pembolehubah yang sesuai di bawah kerangka TPK, iaitu reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, dan kerumitan undang-undang cukai. Secara keseluruhannya, TPK menjelaskan aspek rasional syarikat dalam melakukan keputusan berkaitan kepatuhan cukai, dengan menimbang pelbagai faktor yang mempengaruhi tindakan mereka terhadap aspek kepatuhan peraturan percukaian syarikat.

1.3 Persoalan Kajian

Kajian ini bertujuan menjawab persoalan utama iaitu gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia. Secara khususnya kajian ini memfokuskan kepada soalan-soalan berikut:

- i) Apakah tahap gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia?
- ii) Sejauh manakah hubungan reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, dan kualiti perkhidmatan ke atas gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia?
- iii) Sejauh manakah hubungan ejen cukai sebagai penyederhana di antara reputasi, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang

cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, dan kualiti perkhidmatan dan gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia?

1.4 Objektif Kajian

Kajian ini dilakukan untuk menjawab persoalan-persoalan kajian dengan menetapkan objektif seperti berikut:

- i) Menenalpasti tahap gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia.
- ii) Menenalpasti hubungan reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, dan kualiti perkhidmatan ke atas gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia.
- iii) Menenalpasti hubungan ejen cukai sebagai penyederhana di antara reputasi, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, dan kualiti perkhidmatan dan gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia.

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini menggunakan TPK sebagai teori utama dan beberapa teori sokongan yang lain untuk menjelaskan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar. Kajian ini telah menyumbang secara signifikan dari perspektif teoretikal dan praktikal.

1.5.1 Kepentingan kepada Teori

Kajian ini memfokuskan kepada TPK sebagai teori utama yang menjadi asas kepada kerangka kajian untuk mengenalpasti faktor-faktor penentu yang mendorong gelagat kepatuhan cukai syarikat besar. Berdasarkan pengetahuan penyelidik sehingga kini, kajian mengenai cukai syarikat terutamanya berkaitan faktor-faktor penentu yang mendorong gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar adalah terhad. Kebanyakan kajian-kajian lepas memberi fokus kepada gelagat kepatuhan cukai di kalangan PKS sahaja (Abd Hamid et al., 2019). Kajian ke atas syarikat besar amat perlu dijalankan kerana transaksi perniagaan syarikat besar lebih rumit (Apadore et al., 2018), berbanding dengan PKS dalam konteks percukaian. Ini boleh menyebabkan kemungkinan berlakunya ketidakpatuhan cukai oleh pembayar cukai syarikat dengan berkurangan melaporkan pendapatan, terlebih tuntutan dan sebagainya.

Terdahulu, Falanni (2015) menyatakan bahawa syarikat besar berkemungkinan kurang mematuhi tanggungjawab mereka sebagai pembayar cukai yang boleh memberi kesan negatif kepada kutipan hasil negara. Justeru, dapatan daripada kajian ini akan menambah kepada literatur berkaitan gelagat kepatuhan pembayar cukai syarikat. Kajian ini dianggap berbeza daripada kajian terdahulu yang mengaplikasikan pembolehubah baharu TPK dalam persekitaran cukai langsung, khususnya berkaitan

dengan cukai syarikat di Malaysia. Penggunaan TPK amat relevan untuk menjelaskan empat pembolehubah baharu seperti reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, dan media sosial. Hal ini kerana syarikat besar memainkan peranan penting dalam mencegah gelagat ketidakpatuhan cukai, bagi mengekalkan imej dan kredibiliti sebagai syarikat besar yang bertanggungjawab.

Kempat-empat pembolehubah baharu seperti reputasi dikaitkan dengan keinginan syarikat besar mengekalkan imej positif dan kredibiliti syarikat besar melalui kepatuhan terhadap undang-undang cukai. Kestabilan prestasi kewangan pula menjelaskan keupayaan syarikat membuat keputusan cukai secara rasional berdasarkan kedudukan kewangan yang mampan dan berterusan. Pengetahuan cukai pengarah syarikat menyorot kepentingan peranan kepimpinan tertinggi dalam memahami keperluan undang-undang cukai dan memastikan kepatuhan dilaksanakan secara strategik. Sementara itu, media sosial mencerminkan faktor luaran baharu yang mampu membentuk persepsi awam serta tekanan sosial terhadap syarikat besar untuk mempamerkan gelagat cukai yang beretika dan telus. Oleh itu, penggabungan keempat-empat pembolehubah ini memberikan sumbangan baharu dari segi teori dalam memahami faktor yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat besar.

Selain itu, kajian ini juga menyumbang kepada pengetahuan sedia ada dengan menilai kesan tidak langsung peranan ejen cukai sebagai penyederhana dalam menentukan kepatuhan gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar. Pembolehubah ejen cukai turut diuji untuk melihat kesan hubungan ke atas pembolehubah-pembolehubah dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Pembolehubah-pembolehubah baru ini

bukan sahaja belum diuji sepenuhnya dalam konteks gelagat kepatuhan cukai, tetapi juga jarang ditemui dalam persekitaran cukai langsung, baik di Malaysia mahupun di luar negara. Oleh itu, kajian ini dijangka dapat memberikan input yang berguna dan menyumbang kepada pemahaman yang lebih baik berkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi gelagat kepatuhan pembayar cukai syarikat dalam konteks negara membangun seperti Malaysia.

1.5.2 Kepentingan Kepada Praktikal

Kajian ini juga diharapkan dapat memberikan panduan kepada LHDNM dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan cukai secara sukarela di kalangan syarikat besar. Selain itu, ia memberi manfaat kepada kerajaan Malaysia dengan membantu mengenal pasti dan menganalisis pembolehubah-pembolehubah yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat besar di negara tersebut. Ini akan membolehkan pembuat dasar merangka strategi yang lebih strategik dan berkesan untuk meningkatkan kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat besar. Di samping itu, kajian ini turut menyumbang kepada penambahbaikan kepada kerajaan, pihak berkuasa cukai, dan dasar ekonomi awam dengan menyediakan bukti yang lebih mendalam mengenai hubungan antara cukai pendapatan dan gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar. Ini adalah penting untuk memastikan hasil kajian ini dapat diterapkan sebagai asas pengukuhan program pendidikan percukaian dan kesedaran tanggungjawab pembayar cukai supaya dapat meningkatkan pemahaman syarikat besar terhadap tanggungjawab percukaian serta mengurangkan risiko ketidakpatuhan yang tidak disengajakan.

Menurut Sritharan et al., (2023) tanggungjawab syarikat adalah penting dalam pembayaran cukai kepada LHDNM kerana cukai syarikat merupakan komponen utama hasil terpenting negara berbanding hasil lain negara. Penemuan kajian ini memberikan manfaat penting kepada LHDNM dengan membantu pihak berkuasa cukai memahami punca ketidakpatuhan cukai dalam kalangan syarikat besar secara lebih mendalam.

Melalui analisis terhadap faktor seperti reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, dan media sosial, LHDNM dapat mengenal pasti aspek-aspek utama yang mempengaruhi keputusan kepatuhan cukai syarikat. Kefahaman ini seterusnya membolehkan LHDNM merangka strategi kepatuhan percukaian yang lebih berfokus, memperkukuh program pendidikan dan komunikasi cukai, serta memperkenalkan inisiatif yang menggalakkan ketelusan dan pengiktirafan kepada syarikat yang patuh cukai.

Secara keseluruhannya, dapatan kajian ini bukan sahaja membantu LHDNM menangani isu ketidakpatuhan dengan lebih berkesan, tetapi juga memperkukuh hubungan antara pihak berkuasa cukai dan pembayar cukai syarikat ke arah sistem percukaian yang lebih mampan dan berintegriti.

1.6 Skop Kajian

Skop kajian ini tertumpu kepada usaha mengenalpasti tahap gelagat kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat besar di Malaysia untuk memberikan gambaran sama ada syarikat besar di Malaysia melaksanakan tanggungjawab cukai mereka dengan baik

atau sebaliknya. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti hubungan langsung di antara reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, dan kualiti perkhidmatan dengan gelagat kepatuhan cukai. Akhir sekali, peranan ejen cukai sebagai penyederhana turut dikaji memandangkan kebanyakan syarikat besar menggunakan khidmat ejen cukai untuk menguruskan hal ehwal cukai syarikat.

Menurut Sritharan et al., (2023), ejen cukai mempunyai kepakaran teknikal dan pengetahuan perundangan percukaian yang membolehkan mereka menasihati syarikat secara tepat, mengurangkan risiko ketidakpatuhan, serta memastikan proses pelaporan cukai selaras dengan undang-undang dan garis panduan LHDNM.

Kajian ini melibatkan syarikat-syarikat besar di Malaysia. Unit analisis dalam kajian ini adalah syarikat, yang diwakili oleh pengarah, akauntan, pegawai, pengurus atau eksekutif syarikat yang dilantik oleh syarikat dan dipertanggungjawabkan bagi mengurus serta membuat keputusan tentang hal ehwal berkaitan urusan cukai syarikat. Walau bagaimanapun, kajian ini tidak mungkin dapat merangkumi keseluruhan populasi kerana jumlah responden yang terlalu besar dan bertaburan di seluruh negeri di Malaysia dan masa kajian yang terhad. Justeru itu, populasi kajian diwakili dengan menggunakan kaedah persampelan rawak sistematik.

1.7 Definisi Terma Utama

Definisi terma-terma utama yang digunakan dalam kajian ini adalah seperti dinyatakan dalam Jadual 1.3 seperti di bawah:

Jadual 1.3

Definisi Terma Utama

Bil	Terma Utama	Definisi Terma Utama
1.	Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat	Kepatuhan cukai bermaksud membayar cukai dengan betul dan tepat pada masanya, dan ini adalah kewajipan kepada setiap pembayar cukai (Le et al., 2021). Manakala Youde dan Lim (2019) menyatakan bahawa kepatuhan cukai ialah tahap di mana pembayar cukai mematuhi undang-undang dan peraturan cukai yang berkuatkuasa.
2.	Reputasi	Reputasi syarikat besar merujuk kepada pandangan atau persepsi yang dimiliki oleh orang ramai, pelanggan, pelabur, dan pihak berkepentingan lain terhadap sesuatu syarikat berdasarkan prestasi, tingkah laku, dan nilai yang ditunjukkan sepanjang masa.
3.	Kestabilan Prestasi Kewangan	Kestabilan prestasi kewangan ialah apabila sesebuah organisasi mempunyai kemampuan menguruskan sumber kewangannya dengan kaedah yang cekap untuk memastikan organisasi kekal beroperasi dan mencapai matlamat kewangan untuk tempoh jangka panjang.
4.	Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat	Pengetahuan cukai merujuk kepada pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh individu atau organisasi mengenai peraturan, undang-undang, dan prosedur percukaian yang ditetapkan oleh pihak berkuasa cukai.
5.	Kerumitan Undang- Undang Cukai	Kerumitan undang-undang cukai merujuk kepada sejauh mana peraturan dan undang-undang berkaitan cukai sukar difahami dan diikuti oleh pembayar cukai.
6.	Kebarangkalian Pengesanan Audit	Kebarangkalian pengesanan audit merujuk kepada kemungkinan atau risiko bahawa pihak berkuasa cukai, seperti LHDNM, akan memilih individu atau syarikat untuk menjalani proses audit cukai.
7.	Penguatkuasaan Undang- Undang	Penguatkuasaan undang-undang merujuk kepada proses memastikan bahawa undang-undang dan peraturan yang ditetapkan dipatuhi oleh individu atau organisasi. Ia melibatkan tindakan yang diambil oleh pihak berkuasa yang berkenaan, seperti polis, badan penguatkuasa, atau agensi kerajaan, untuk memantau, mengesan, dan bertindak terhadap sebarang pelanggaran undang-undang.

Bil	Terma Utama	Definisi Terma Utama
8.	Media Sosial	Media sosial ialah platform dalam talian yang membolehkan manusia berinteraksi, berkongsi maklumat dan mencipta kandungan dalam bentuk teks, gambar, video dan audio.
9.	Kualiti Perkhidmatan	Kualiti perkhidmatan merujuk kepada tahap kepuasan yang dicapai oleh pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi.
10.	Ejen Cukai	Ejen cukai merujuk kepada individu atau firma yang diberi kuasa oleh pembayar cukai untuk membantu mereka dalam urusan percukaian, termasuk menyediakan nasihat cukai, mengisi borang cukai, dan memastikan pematuhan terhadap peraturan percukaian yang berkuat kuasa.

1.8 Pembahagian Bab

Tesis ini dibahagikan kepada lima bab untuk memudahkan perbincangan dan kefahaman dengan lebih jelas dan terperinci tentang kajian yang dijalankan. Bab satu menghuraikan latar belakang kajian, termasuk pernyataan masalah, persoalan, objektif, kepentingan dan skop kajian. Bab dua membentangkan kajian literatur merangkumi sistem pentadbiran cukai di Malaysia, teori yang digunakan serta hubungan pembolehubah TPK dengan gelagat kepatuhan berdasarkan kajian lepas. Bab tiga menjelaskan metodologi kajian seperti rangka kerja teori, hipotesis, reka bentuk kajian, definisi operasi, pengukuran, populasi, soal selidik, serta kaedah pengumpulan dan analisis data. Bab empat membentangkan hasil pengumpulan data, pemeriksaan data, profil responden, analisis deskriptif, penilaian model pengukuran, model struktur dan analisis penyederhana. Akhir sekali, Bab lima membincangkan dapatan kajian, implikasi teori, sumbangan kepada pengetahuan dan pembuat dasar, limitasi serta cadangan kajian masa hadapan.

BAB DUA

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Bab ini menerangkan tentang gelagat kepatuhan cukai secara terperinci di kalangan syarikat besar, bermula dengan tinjauan cukai pendapatan di Malaysia, definisi syarikat, gelagat kepatuhan cukai dan kajian lepas berkaitan dengan gelagat kepatuhan cukai. Selain itu, bab ini juga menjelaskan teori utama dan teori-teori sokongan yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat. Akhir sekali, bab ini memberikan perbincangan terperinci tentang literatur yang berkaitan dengan semua konstruk eksogen dan endogen yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat.

2.2 Tinjauan Cukai Pendapatan di Malaysia

Sejarah kutipan hasil percukaian oleh kerajaan Malaysia bermula sejak 500 tahun yang lalu, iaitu sejak zaman kerajaan kesultanan Melaka (Salleh, 2011). Sistem kutipan cukai ini terus berkembang sehingga ke hari ini selari dengan peredaran zaman. Di Malaysia, terdapat dua jenis cukai utama yang dikutip oleh kerajaan pada masa kini iaitu cukai langsung dan cukai tidak langsung. Beberapa akta berkaitan kedua-dua jenis cukai ini telah diwartakan oleh kerajaan seperti Akta Cukai Pendapatan 1967 (ACP 1967), Akta Cukai Keuntungan Harta Tanah 1976, Akta Kastam 1967, Akta Cukai Jualan 2018 dan Akta Cukai Perkhidmatan 2018. Tujuan utama akta tersebut diwartakan adalah untuk melicinkan urusan pentadbiran cukai. Penguatkuasaan akta-

akta tersebut telah di pertanggungjawabkan kepada LHDNM dan Kastam Di Raja Malaysia (KDRM) mengikut bidang kuasa dan kepakaran masing-masing.

LHDNM adalah pihak berkuasa cukai yang bertanggungjawab menguruskan cukai langsung di Malaysia termasuklah cukai syarikat. LHDNM berfungsi sebagai ejen kerajaan dan menyediakan perkhidmatan dalam mentadbir, menilai, mengumpul dan menguatkuasakan pembayaran cukai. Di dalam melaksanakan tanggungjawab ini, LHDNM merujuk kepada ACP 1967. Akta ini berasaskan kepada Ordinan Cukai Pendapatan yang mula diperkenalkan pada tahun 1947.

Sistem Taksiran Sendiri (STS) diperkenalkan pada tahun 2001 untuk menggalakkan pematuhan cukai secara sukarela di kalangan pembayar cukai syarikat (Sritharan et al., 2022). Sebelum pelaksanaan STS, penilaian cukai pendapatan dilakukan di bawah Sistem Taksiran Formal (STF). STS menekankan konsep "nilai, fail dan bayar" untuk pematuhan cukai secara sukarela. Pelaksanaan STS dilihat dapat mengurangkan kos pentadbiran cukai dengan meningkatkan kecekapan proses pengutipan dan pengurusan cukai. Menurut kajian yang dilakukan oleh Setiyana et al., (2025), penggunaan STS dalam '*Tax Amnesty Program*' menunjukkan bahawa sistem ini dapat membantu mengurangkan jurang cukai dan meningkatkan kepatuhan cukai di kalangan syarikat. Namun begitu, STS membuka ruang kepada pembayar cukai untuk mengurang lapor pendapatan dan liabiliti cukai mereka. Justeru, pelbagai program audit cukai dilaksanakan di bawah STS untuk menggalakkan kepatuhan cukai secara sukarela di kalangan pembayar cukai.

2.3 Definisi Syarikat

Subseksyen 2(1) ACP 1967 mentakrifkan syarikat sebagai suatu badan korporat dan melibatkan mana-mana kumpulan orang yang ditubuhkan di bawah satu identiti yang berasingan di sisi undang-undang oleh atau di bawah undang-undang sesuatu wilayah di luar Malaysia. Terdapat pelbagai definisi syarikat besar. Sebagai contoh, di United Kingdom, syarikat dianggap besar jika pendapatannya melebihi USD36 juta (Sikka, 2018). Di Kenya, Abdul dan McFie (2019) menyatakan bahawa pihak berkuasa cukai menganggap syarikat dengan pendapatan tahunan melebihi USD7.50 juta sebagai pembayar cukai besar. Di Malaysia, menurut Kod Tadbir Urus Korporat Malaysia (MCCG) (2021), syarikat besar adalah syarikat yang tersenarai dalam FTSE Bursa Malaysia *Top 100 Index* atau syarikat yang mempunyai nilai pasaran sebanyak RM2 bilion atau lebih pada permulaan tahun kewangannya. Dalam kajian ini, definisi syarikat besar yang digunakan adalah berdasarkan ACP 1967 yang ditetapkan oleh LHDNM. Untuk tujuan cukai pendapatan dan insentif cukai, LHDNM mentakrifkan syarikat besar sebagai syarikat yang beroperasi di Malaysia dengan modal saham biasa berbayar lebih daripada RM2.5 juta pada awal tahun taksiran (Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia, 2020).

Dari 2007 hingga 2023, kadar cukai syarikat dengan modal saham biasa berbayar melebihi RM2.5 juta di Malaysia telah mengalami beberapa perubahan. Pada 2007, kadar cukai adalah 27%, sebelum dikurangkan kepada 26% pada 2008 untuk merangsang pertumbuhan syarikat. Dari 2009 hingga 2015, kadar cukai diturunkan lagi kepada 25%, dan seterusnya dikurangkan kepada 24% dari 2016 hingga 2023 (Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia, 2020). Tujuan utama pengurangan ini adalah

bertujuan untuk meningkatkan ekonomi negara, menarik pelaburan, meningkatkan daya saing perniagaan, dan mengekalkan Malaysia sebagai destinasi pelaburan utama (Ma'in et al., 2018). Secara langsung, langkah ini meningkatkan keuntungan syarikat dan menyumbang kepada hasil cukai negara di samping mewujudkan persekitaran perniagaan yang lebih baik dan menyelaraskan sistem cukai di Malaysia dengan negara lain.

2.4 Gelagat Kepatuhan Cukai

Kepatuhan cukai bermaksud membayar cukai dengan betul dan tepat pada masanya, dan ini adalah kewajipan kepada setiap pembayar cukai (Le et al., 2020). Manakala menurut Ghani et al., (2021) dan Youde dan Lim (2019), kepatuhan cukai juga boleh ditakrifkan sebagai tahap sejauh mana seorang pembayar cukai mematuhi atau gagal mematuhi peraturan cukai. Inasius (2019) pula mendefinisikan kepatuhan cukai sebagai perbuatan atau tindakan seseorang pembayar cukai mengemukakan penyata cukai, mengikrarkan semua pendapatan bercukai dengan tepat, dan membayar semua cukai kena dibayar dalam tempoh yang ditetapkan oleh pihak berkuasa cukai.

Sebaliknya, masalah ketidakpatuhan cukai merupakan isu yang serius dan besar terutamanya di negara yang membangun yang memberi impak kepada kutipan hasil kepada pihak berkuasa cukai (Leong, 2020). Ketidakpatuhan merujuk kepada kegagalan individu atau organisasi untuk mematuhi kewajipan cukai mereka (Azaka & Balogun, 2022). Manakala menurut Noor Azmi et al., (2020), ketidakpatuhan cukai boleh diterangkan sebagai keinginan pembayar cukai untuk mengurangkan liabiliti cukai mereka. Saad et al., (2023) pula menyatakan ketidakpatuhan cukai merujuk

kepada salah laku pembayar cukai seperti kegagalan melaporkan cukai yang dikenakan, tidak menghantar borang cukai pendapatan, tidak melaporkan pendapatan sebenar dan lewat membayar cukai, sama ada dengan atau tanpa niat.

Terdapat dua pendekatan yang digunakan dalam kajian kepatuhan cukai iaitu pendekatan ekonomi dan pendekatan gelagat (James & Alley, 2002). Pendekatan ekonomi mengkaji pengelakan cukai berdasarkan teori asas ekonomi Becker & McClintoc (1968). Teori ini menyatakan bahawa kecenderungan seseorang individu terhadap sesuatu gelagat didorong oleh manfaat, tahap hukuman dan kebarangkalian pengesanan oleh pihak berkuasa (Becker & McClintoc, 1968). Secara ringkasnya, pertimbangan antara manfaat dan hukuman akan menentukan keputusan untuk sesuatu gelagat yang dilakukan oleh individu. Di dalam konteks cukai, denda merupakan suatu bentuk hukuman yang signifikan untuk mencegah pengelakan cukai. Berdasarkan teori ini, Allingham dan Sandmo (1972) telah membangunkan suatu model komprehensif dari segi kepatuhan cukai. Model tersebut mengandaikan pembayar cukai sebagai seseorang yang sentiasa memaksimumkan jangkaan manfaat daripada pengelakan cukai dengan mengambil kira prospek risiko pengesanan dan hukuman.

Antara kajian yang menggunakan pendekatan ekonomi melalui model Allingham dan Sandmo (1972) adalah Graetz dan Wilde (1985), Dubin et al., (1990), Slemrod (1992), Alm dan McKee (2004), dan Cowell (2004). Bagaimanapun, pendekatan ini dikritik oleh Lewis (1982) yang menyatakan bahawa kepatuhan seseorang pembayar cukai dalam membuat keputusan adalah bergantung kepada persepsi pembayar cukai tersebut terhadap sistem cukai yang diamalkan dan bukan semata-mata bergantung

kepada kepentingan diri pembayar cukai. Lewis (1982) juga berpendapat terdapat beberapa faktor lain yang diabaikan dan tidak diambil kira dalam model ekonomi, seperti ciri-ciri demografi dan psikologi dimana ianya mungkin memberi kesan yang signifikan terhadap sesuatu tingkah laku seseorang pembayar cukai.

Berbanding dengan pendekatan ekonomi, pendekatan gelagat melihat individu bukan hanya sebagai entiti yang bertindak semata-mata untuk memaksimumkan keuntungan dan kepentingan diri mereka. Sebaliknya, pendekatan gelagat menekankan bahawa gelagat individu dipengaruhi oleh pelbagai faktor sosial dan psikologi seperti sikap, kepercayaan, norma sosial, dan peranan yang dimainkan oleh individu dalam masyarakat. Menurut Elffers (1991), individu tidak bertindak secara autonomi atau hanya berlandaskan sifat rasional ekonomi semata-mata, tetapi mereka lebih cenderung untuk berinteraksi dengan orang lain berdasarkan pengaruh sosial.

Pendekatan gelagat ini menganggap bahawa perbezaan sikap dan kepercayaan memainkan peranan penting dalam mempengaruhi gelagat. Sebagai contoh, dalam konteks kepatuhan cukai, syarikat mematuhi undang-undang percukaian bukan semata-mata kerana kewajipan ekonomi, tetapi juga kerana norma sosial yang mengutamakan tanggungjawab sosial dan peranan mereka dalam menyumbang kepada pembangunan negara. Oleh itu, pendekatan gelagat memberikan gambaran yang lebih luas tentang bagaimana interaksi sosial dan nilai-nilai bersama boleh mempengaruhi keputusan syarikat dalam berinteraksi dengan sistem ekonomi dan undang-undang.

Perspektif gelagat menggabungkan faktor sosiologi dan psikologi, seperti umur, jantina, etnik, pendidikan, budaya, pengaruh institusi, pengaruh rakan sebaya, etika dan semangat cukai, sebagai faktor yang boleh mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai. (Sritharan et al., 2020). Pendekatan gelagat juga dapat difahami dengan mengkaji disiplin psikologi dan sosiologi, di mana pendekatan ini dibangunkan kerana pendekatan ekonomi tidak dapat menjelaskan isu kepatuhan dengan terperinci. Pendekatan gelagat ini menyediakan pelbagai jenis kaedah yang komprehensif dan praktikal untuk mengkaji kepatuhan cukai melalui kaji selidik sosial dan eksperimen (Che Ayub, 1994).

Kesimpulannya, kedua-dua pendekatan ekonomi dan pendekatan gelagat ini menyumbang kepada pemahaman gelagat kepatuhan cukai. Justeru, kajian yang menggabungkan kedua-dua pendekatan ini dilihat lebih sesuai untuk memahami gelagat kepatuhan pembayar cukai. Ini adalah kerana gelagat pembayar cukai adalah kompleks sebagaimana yang dinyatakan dalam kajian literatur. Berdasarkan justifikasi ini, penyelidik mengaplikasikan gabungan pendekatan tersebut untuk tujuan kajian ini.

2.5 Kajian Lepas berkaitan dengan Gelagat Kepatuhan Cukai

Sorotan literatur mendapati kajian yang diterbitkan melibatkan gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar adalah kurang berbanding kategori pembayar cukai yang lain walaupun syarikat besar kebiasaannya merupakan penyumbang hasil cukai terbesar sesebuah negara. Kajian empirikal berkaitan kepatuhan cukai syarikat yang telah dijalankan juga lebih cenderung kepada negara maju berbanding negara yang membangun seperti Malaysia. Sebagai contoh, Giles (2000) yang menjalankan

penyelidikan di New Zealand mendapati syarikat pembinaan, peruncitan, pemborongan, kafe dan restoran adalah kurang mematuhi cukai walaupun telah diaudit. Kajian tersebut disokong oleh kajian yang dijalankan oleh Hanlon et al., (2005) di United States yang mendapati syarikat yang terlibat dalam sektor perniagaan, pengeluaran, pergudangan, pengangkutan, kesihatan dan pendidikan adalah kurang patuh cukai.

Manakala, syarikat *foreign controlled* mempunyai kepatuhan cukai yang rendah dan akan melibatkan diri dalam gelagat ketidakpatuhan cukai (Johannesen, 2014). Di antara faktor-faktor yang telah dikaitkan dengan aktiviti kepatuhan cukai syarikat di India adalah kadar cukai, kadar penalti, pemilikan asing, kecairan kewangan dan jenis industri (Kamdar, 1997). Di Malaysia, beberapa kajian telah dijalankan oleh penyelidik terdahulu untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan cukai di kalangan pembayar cukai syarikat, seperti Khadijah dan Pope (2010), Juahir et al., (2010), serta Zainal et al., (2010). Dapatan kajian oleh Mohd Noor et al., (2010) menunjukkan bahawa syarikat berskala kecil cenderung mempunyai tahap kepatuhan cukai yang lebih rendah berbanding syarikat besar. Hal ini kerana syarikat besar lazimnya mendapatkan khidmat ejen cukai profesional daripada firma audit besar, yang membantu memastikan kepatuhan terhadap undang-undang percukaian serta mengurangkan risiko penglibatan dalam penipuan cukai.

Selain dari syarikat besar, terdapat beberapa kajian yang melibatkan PKS yang boleh dirujuk untuk kajian ini. Sebagai contoh, Abdul Jabbar (2009) mendapati empat masalah utama PKS di Malaysia adalah dari segi penyimpanan rekod dan dokumen,

kerumitan cukai, borang perundangan perniagaan dan kos kepatuhan cukai. Jalil et al., (2018) mengkaji hubungan pengetahuan cukai, penalti cukai, dan kadar cukai dengan kepatuhan cukai PKS di Selangor, dan mendapati semua pembolehubah tersebut mempunyai hubungan signifikan dengan kepatuhan cukai PKS. San et al., (2023) pula mendapati pengetahuan cukai, tanggungjawab moral cukai, penalti cukai dan kesederhanaan cukai mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan cukai syarikat.

Abd Hamid et al., (2019) menemubual enam pemilik PKS yang terlibat dalam perniagaan atas talian di Malaysia dan mendapati pengetahuan cukai yang lebih tinggi dan sikap positif meningkatkan kesedaran cukai. Ali et al., (2020) juga mengkaji pengaruh penalti cukai terhadap kepatuhan cukai PKS di Selangor, dan mendapati bahawa penalti cukai memberi kesan kepada kepatuhan cukai PKS. Berbeza daripada kajian-kajian yang lalu, kajian ini dijalankan untuk mengetahui faktor-faktor penentu yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat di kalangan syarikat besar di Malaysia. Kajian ini penting memandangkan cukai syarikat ini merupakan salah satu komponen cukai yang penting dalam pertumbuhan ekonomi negara (Ahmad et al., 2021).

2.6 Teori-Teori Berkaitan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

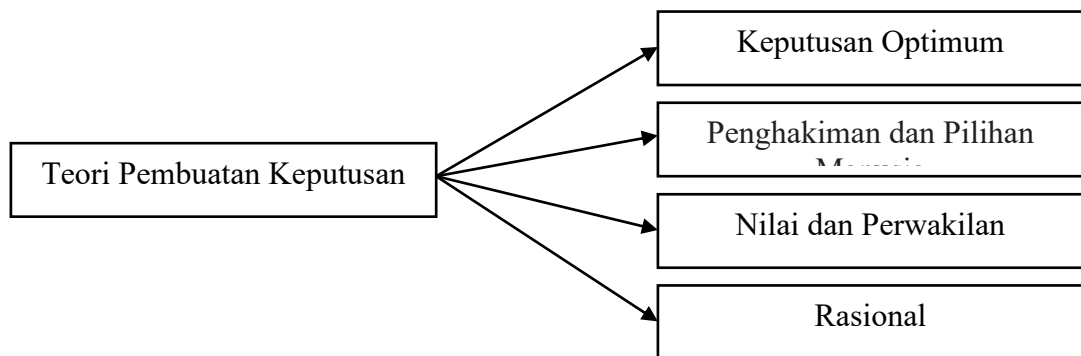
Bahagian ini akan menerangkan teori utama yang digunakan dalam kajian ini iaitu TPK. Selain itu, terdapat teori sokongan yang lain mendukung kepada kajian ini iaitu Teori Pencegahan, Teori Pembungkahan, Teori Kepuasan Pengguna dan Teori Berasaskan Sumber.

2.6.1 Teori Pembuatan Keputusan (*Behavioural Decision Theory*)

Kajian ini telah meletakkan TPK sebagai teori asas utama. TPK merupakan teori yang digunakan untuk mengkaji bagaimana manusia membuat sesuatu keputusan. Pada tahun 1961, teori ini telah diperkenalkan oleh Ward Edwards melalui kajian semula karya-karya terdahulu mengenai manusia (Edwards, 1961). Teori ini merupakan teori yang mempunyai disiplin yang meluas di mana ianya merangkumi elemen seperti keputusan optimum, penilaian dan pilihan manusia, nilai dan perwakilan kognitif dan rasional (Rujuk Rajah 2.1) (Becker & McClintock, 1967; Einhorn & Hogarth, 1981; Joyce & Libby, 1981; Slovic et al., 1977).

Terdapat tiga andaian dalam teori ini iaitu manusia mempunyai pelbagai alternatif dalam membuat keputusan, kewujudan ketidakpastian di dalam pembuatan keputusan, dan manusia mempunyai pengetahuan yang terhad mengenai setiap alternatif dan kesan hasil daripada sesuatu keputusan (Simon, 1978).

Oleh itu, individu akan membangunkan beberapa "*heuristik*" kognitif atau pintasan teori untuk membolehkan mereka bertindak dan membuat keputusan yang munasabah secara sistematik (Billings & Marcus, 1983 ; Hogarth & Reder, 1987) berdasarkan kekangan yang ada (Kahneman et al., 1982; Tversky & Kahneman, 1974). Dalam kata lain, pembuatan keputusan adalah proses yang rasional dan sistematik dengan penumpuan kepada maklumat yang ada dan tujuan keputusan dilakukan dalam keadaan yang tidak pasti.



Rajah 2.1

Gelagat Pembuat Keputusan

Sumber: (Becker & McClintock, 1967; Einhorn & Hogarth, 1981; Joyce & Libby, 1981; Slovic, Fischhoff, Lichtenstein, 1977).

Di dalam konteks cukai, TPK mengandaikan bahawa syarikat perlu membuat pilihan yang optimum dan rasional berdasarkan penilaian kos, faedah serta risiko dari setiap alternatif yang ada. Dua alternatif yang jelas sama ada untuk patuh atau tidak patuh cukai. Di dalam konteks ini, syarikat akan lebih berhati-hati untuk membuat keputusan berkaitan cukai kerana risiko reputasi. Secara rasionalnya, syarikat akan lebih cenderung untuk patuh cukai dalam mengekalkan kepercayaan pelabur, pelanggan dan kerajaan. Syarikat juga akan mempertimbangkan faktor kestabilan prestasi kewangan dalam proses membuat keputusan cukai. Syarikat yang mempunyai prestasi kewangan yang stabil cenderung untuk lebih patuh terhadap undang-undang cukai, manakala syarikat yang menghadapi tekanan kewangan mungkin memilih strategi pengelakan cukai bagi mengurangkan kos dan mengekalkan aliran tunai.

Keputusan ini lazimnya bergantung kepada pertimbangan kos, manfaat, jangkaan hasil serta risiko jangka panjang yang bakal dihadapi. TPK turut menjelaskan bahawa keputusan kepatuhan optimum dipengaruhi oleh tahap pengetahuan cukai pengarah syarikat. Dalam konteks ini, pengarah yang mempunyai pengetahuan cukai yang tinggi

lebih cenderung membuat keputusan patuh cukai berbanding pengarah yang kurang berpengetahuan dalam aspek percukaian. Hasseldine dan Li (1999) menyatakan proses kepatuhan undang-undang cukai adalah rumit dan memerlukan pengetahuan yang tinggi. Kerumitan ini kebiasaannya berpunca daripada tafsiran undang-undang dan peraturan cukai serta kekerapan perubahan undang-undang. Justeru, ketidakpatuhan mungkin berlaku disebabkan kecuai, ketidakfahaman dan salah tafsiran keperluan undang-undang dan peraturan. Ini selari dengan TPK yang menyatakan bahawa manusia bertindak dengan keadaan yang terbatas dari segi kognitif dan rasional.

Secara kesimpulan, keperluan menggunakan TPK dalam konteks percukaian syarikat besar adalah penting kerana teori ini berupaya menjelaskan bagaimana syarikat membuat keputusan kepatuhan cukai berasaskan reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat dan kerumitan undang-undang cukai. Selain itu, teori ini membantu menjelaskan bagaimana syarikat menilai keseimbangan antara keuntungan jangka pendek daripada pengelakan cukai dan risiko jangka panjang terhadap imej serta kelangsungan perniagaan mereka.

2.6.2 Teori Pencegahan (*Deterrence Theory*)

Teori Pencegahan Becker merujuk kepada individu atau syarikat membuat keputusan untuk mematuhi undang-undang cukai berdasarkan pertimbangan rasional antara kos dan faedah yang dijangka daripada tindakan mereka. Dalam konteks kepatuhan cukai, teori ini menekankan bahawa peningkatan kebarangkalian untuk dikesan serta pelaksanaan hukuman yang berat akan meningkatkan kos ketidakpatuhan, sekaligus mendorong pembayar cukai termasuk syarikat besar untuk mematuhi peraturan

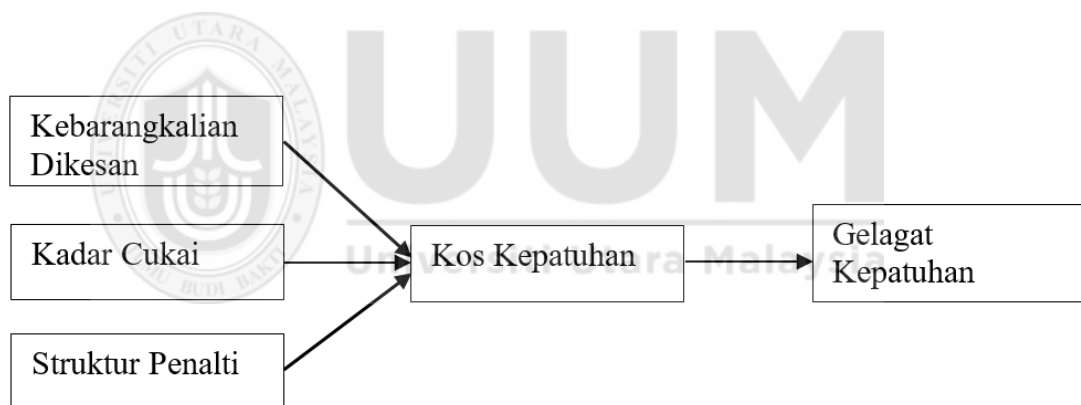
percukaian atau tidak. Teori ini kemudiannya diperluas oleh Allingham dan Sandmo (1972) dalam konteks percukaian, dengan mengandaikan bahawa pembayar cukai akan berusaha memaksimumkan jangkaan manfaat mereka berdasarkan risiko ketidakpatuhan, iaitu menilai keuntungan daripada pengelakan cukai berbanding kemungkinan diaudit dan dikenakan penalti (Alm, 2012; Alm & McKee M, 2004; Alm, 1999).

Hamm (1995) menyatakan bahawa dalam teori pencegahan, keputusan untuk mematuhi atau tidak mematuhi cukai bergantung kepada empat faktor: kadar cukai, pendapatan pembayar cukai, kemungkinan audit, dan hukuman yang dikenakan. Ini bermakna, jika kebarangkalian untuk dikesan tinggi dan hukuman yang dikenakan adalah berat, ia akan meningkatkan tahap kepatuhan cukai. Sementara itu, apabila kebarangkalian audit dan hukuman adalah rendah, manfaat daripada ketidakpatuhan cukai akan meningkat jika semua faktor lain adalah sama (Fjeldstad et al., 2013). Dalam kata lain, syarikat mungkin mengambil kesempatan sekiranya risiko untuk ditangkap kerana mengelak cukai adalah lebih rendah daripada keuntungan yang bakal mereka peroleh.

Walau bagaimanapun, syarikat besar akan lebih cenderung untuk mematuhi undang-undang cukai sekiranya hukuman yang berat dikenakan, kebarangkalian dikesan tinggi, dan kos ketidakpatuhan lebih besar daripada faedahnya (Rujuk Rajah 2.2). Penggunaan teori ini memberikan asas untuk merangka strategi kawal selia yang lebih berkesan oleh pihak kerajaan. Dengan memperkukuh mekanisme pengawasan,

meningkatkan kebarangkalian pengesanan, serta menetapkan penalti yang setimpal, kerajaan dapat mengurangkan ruang manipulasi cukai oleh syarikat besar.

Tambahan pula, pelaksanaan sistem pemantauan berasaskan teknologi boleh membantu kerajaan mengenal pasti corak ketidakpatuhan dengan lebih awal dan tepat. Langkah ini bukan sahaja dapat memperkukuh integriti sistem percukaian negara, malah turut meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap keadilan dan ketelusan pelaksanaan undang-undang cukai.



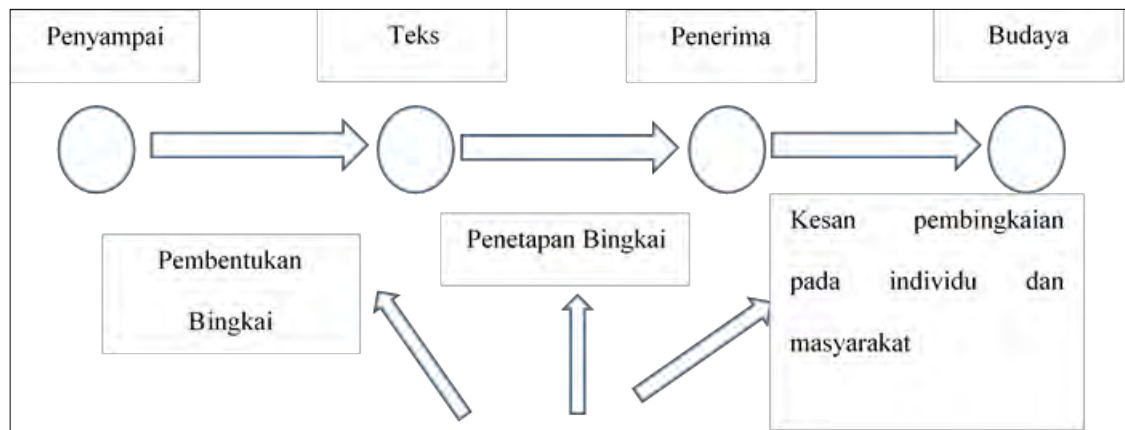
Rajah 2.2
Teori Pencegahan
Sumber: Becker (1968)

Secara kesimpulan, teori pencegahan adalah penting kerana menurut Becker (1968), penilaian terhadap kos dan faedah adalah penting untuk menjelaskan bagaimana syarikat membuat keputusan untuk patuh ataupun tidak patuh cukai. Penguatkuasaan undang-undang dan kebarangkalian pengesanan audit yang dapat menentukan kos dan faedah ketidakpatuhan cukai yang dilakukan oleh syarikat. Syarikat akan menilai

keuntungan daripada pengelakan cukai dan risiko ditangkap. Oleh itu, penguatkuasaan undang-undang yang tegas dan penalti yang berat akan meningkatkan kos ketidakpatuhan, manakala audit yang lebih kerap akan meningkatkan risiko dikesan.

2.6.3 Teori Pembingkai (Framing Theory)

Teori pembingkai (*Framing Theory*) media sosial merujuk kepada penggunaan media sosial yang bertujuan untuk menyusun dan membentuk persepsi mengenai peristiwa, isu, atau individu tertentu melalui pemilihan dan penyampaian maklumat. Menurut Ismail et al., (2021), pembingkai merupakan teori terpenting membentuk dan menentukan sesuatu informasi yang akan disampaikan kepada pengguna. Dalam konteks ini, "*framing*" bermaksud bagaimana media sosial membingkai (*frame*) informasi, yang seterusnya mempengaruhi kefahaman seseorang individu berkaitan sesuatu masalah atau kejadian. Konsep ini diperkenalkan oleh Erving Goffman pada tahun 1974 dalam bidang sosiologi dan kemudiannya dikembangkan dalam kajian media, terutamanya oleh pengkaji seperti Entman (1993) (Rujuk Rajah 2.3). Teori ini berfungsi untuk mempengaruhi cara orang ramai memahami sesuatu isu atau peristiwa. Di media sosial, pengguna memiliki kuasa untuk memilih, menyusun, dan memaparkan kandungan dalam pelbagai bentuk seperti teks, gambar, atau video. Mereka bukan sahaja membina naratif peribadi, tetapi juga membingkai isu atau kejadian sosial dengan cara yang dapat mempengaruhi pandangan orang lain. Sebagai contoh, dalam konteks politik atau sosial, individu atau organisasi menggunakan platform media sosial untuk menyampaikan mesej tertentu yang membentuk cara orang lain melihat isu tersebut.



Rajah 2.3
Teori Pembungkakan
 Sumber: Entman (1993)

Media sosial memberikan ruang yang besar untuk pembungkakan yang lebih interaktif. Pengguna tidak hanya menerima maklumat, tetapi juga menyebarkan dan membentuk maklumat itu sendiri (Johar et al., 2023). Ini membolehkan pembungkakan yang lebih fleksibel, di mana setiap individu boleh mempengaruhi dan dipengaruhi oleh cara maklumat dipersembahkan dalam komuniti media sosial. Oleh itu, teori pembungkakan dalam media sosial menerangkan bagaimana pengguna mengawal dan membentuk pandangan orang ramai mengenai isu sosial, politik, atau budaya melalui cara mereka menyampaikan maklumat dengan sengaja.

Dalam konteks percukaian, penggunaan media sosial sebagai pembolehubah dalam kajian ini sangat relevan kerana platform seperti Facebook, Twitter, Instagram (Hamizi, 2023) dan sebagainya memainkan peranan penting dalam menyebarkan maklumat kepada pembayar cukai syarikat. Media sosial mempunyai kuasa untuk memberi kesan positif atau negatif (Hamizi, 2023) terhadap persepsi orang ramai mengenai percukaian, bergantung kepada jenis maklumat yang dikongsi. Sebagai

contoh, jika banyak maklumat yang tidak benar mengenai percukaian tersebar di media sosial, ia boleh menyebabkan syarikat merasa terdedah kepada risiko tidak membayar cukai atau cuba mengelakkan kewajipan tersebut dengan anggapan bahawa cukai adalah bebanan yang tidak memberi manfaat langsung kepada mereka.

Sebaliknya, berita yang dikongsi oleh agensi seperti LHDNM melalui media sosial boleh memberi impak yang positif dengan memberikan maklumat yang tepat dan jelas kepada pembayar cukai syarikat. Menurut Filyntiana et al., (2020), media sosial penting untuk menyebarkan dan menyampaikan maklumat terkini. Sebagai contoh, melalui platform seperti media sosial yang disediakan oleh LHDNM kepada pembayar cukai dapat memberikan penerangan mengenai faedah pembayaran cukai, kaedah pengiraan cukai yang betul, serta penjelasan mengenai manfaat sosial dan ekonomi yang diperoleh daripada kutipan cukai. Dengan cara ini, LHDNM dapat membantu mengubah persepsi negatif yang mungkin ada di kalangan pembayar cukai, membina kesedaran mengenai tanggungjawab percukaian, serta mendorong syarikat untuk mematuhi peraturan yang ditetapkan.

Teori Pembingkai (*framing*) boleh dikaitkan dengan pembolehubah media sosial yang disediakan oleh LHDNM kepada syarikat besar kerana ia menekankan fungsi sesuatu maklumat itu disalurkan dan disampaikan kepada masyarakat yang mampu mempengaruhi persepsi, penilaian, dan gelagat pembayar cukai dalam aspek kepatuhan cukai. Melalui media sosial rasmi, LHDNM boleh membingkai semua maklumat yang positif berkaitan dengan aspek kepatuhan cukai dengan memberi penekanan kepada imej syarikat besar, sumbangan syarikat kepada pembangunan

negara, serta tanggungjawab sosial syarikat, di samping memberi peringatan tentang risiko dan penalti akibat ketidakpatuhan cukai. Kaedah pembedayaan ini membolehkan maklumat-maklumat positif berkaitan cukai disampaikan secara lebih berkesan, mudah diakses dan relevan dengan konteks syarikat besar, sekaligus meningkatkan kesedaran, mempengaruhi sikap, serta mendorong tahap kepatuhan yang lebih tinggi.

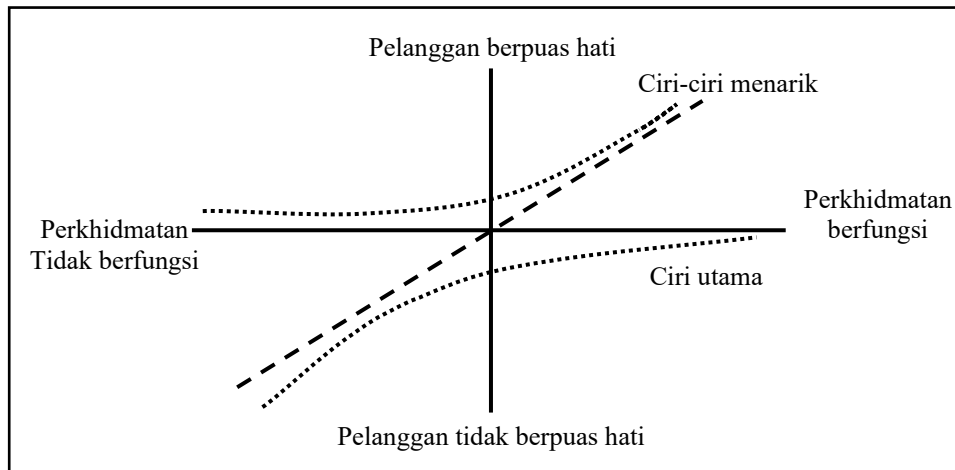
Kesimpulannya, Teori Pembedayaan amat penting dalam menerangkan peranan media sosial LHDNM terhadap kepatuhan cukai syarikat besar di Malaysia. Melalui strategi pembedayaan mesej yang berkesan di media sosial, LHDNM dapat menunjukkan kepatuhan cukai sebagai tanggungjawab syarikat yang menyumbang kepada pembangunan negara, bukan sekadar kewajipan undang-undang. Dengan pembedayakan mesej yang positif, telus dan berasaskan nilai integriti, LHDNM mampu membentuk persepsi syarikat besar bahawa pembayaran cukai merupakan sumbangan sosial yang meningkatkan kepercayaan pihak berkepentingan. Selain itu, pembedayaan media sosial yang menekankan aspek ketelusan dan keadilan dalam penguatkuasaan juga dapat mengurus persepsi negatif terhadap isu ketidakpatuhan cukai. Oleh itu, penggunaan Teori Pembedayaan dalam strategi komunikasi media sosial LHDNM bukan sahaja mengukuhkan kredibiliti institusi, tetapi turut menjadi sumbangan penting dalam mempengaruhi dan meningkatkan tahap kepatuhan cukai syarikat besar secara efektif.

2.6.4 Teori Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction Theory*)

TKP adalah teori yang menerangkan kepuasan seseorang pelanggan dapat dicapai apabila prestasi produk atau perkhidmatan memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan, manakala ketidakpuasan berlaku jika prestasinya kurang daripada yang diharapkan. Faktor seperti kualiti, harga, perkhidmatan, dan kemudahan penggunaan memainkan peranan penting dalam membentuk persepsi pengguna, membantu syarikat untuk memenuhi harapan pelanggan dan seterusnya meningkatkan kesetiaan serta pengekalan pelanggan.

TKP telah diperkenalkan oleh Professor Noriaki Kano untuk menjelaskan tentang model kepuasan pelanggan pada tahun 1980. Model ini mencadangkan tindak balas yang berlainan oleh pelanggan adalah berdasarkan kepuasan perkhidmatan yang diterima (Rujuk Rajah 2.4). Menurut Mahmood et al., (2015), sekiranya perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan tidak menepati jangkaan, maka pelanggan tidak akan berpuas hati dan begitulah sebaliknya.

Perbezaan antara kepuasan atau ketidakpuasan hati pelanggan dapat diterangkan melalui konsep kepuasan pelanggan dan perkhidmatan berkualiti yang boleh diuraikan ke dalam satu turutan sifat yang berbeza. Kesannya, pelanggan akan mempunyai sifat berbeza-beda iaitu berpuas hati atau tidak dengan kualiti perkhidmatan yang diterima.



Rajah 2.4
Teori Kepuasan Pengguna
 Sumber: Kano (1980)

Teori ini digunakan dalam kajian yang dijalankan oleh Kuo et al., (2009) untuk mengklasifikasikan ciri-ciri perkhidmatan iaitu ciri asas, ciri prestasi, dan ciri kegembiraan merupakan aspek yang penting untuk menjamin kepuasan pelanggan. Menurut Tang et al., (2020), TKP penting untuk memahami bagaimana elemen-elemen tertentu dalam perkhidmatan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, teori ini juga digunakan untuk mengenal pasti keperluan dan keinginan seseorang pelanggan dan mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelbagai aspek perkhidmatan agen pelancongan dalam talian (Suryawardani et al., 2022). Walaubagaimanapun, faktor kreativiti dan inovasi yang berterusan adalah penting untuk memuaskan hati pelanggan. Dalam teori ini, kualiti perkhidmatan bergantung kepada kewujudan ciri-ciri perkhidmatan yang terbaik, menarik dan konsisten.

Kajian ini menggunakan TKP melalui pembolehubah kualiti perkhidmatan dalam konteks percukaian. TKP sesuai diaplikasikan kerana intipati teori TKP adalah suatu tindak balas kepuasan berkaitan dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan

(Mahmood et al., 2015) kepada syarikat. Syarikat akan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan kepada mereka semasa berurusan untuk melakukan pembayaran cukai sama ada melalui atas talian atau fizikal sekiranya perkhidmatan tersebut mesra pengguna dan mudah. Ia juga dapat mengelakkan masalah kepatuhan pembayaran cukai kepada pihak berkuasa cukai. TKP dapat dikaitkan dengan pembolehubah kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh LHDNM kepada syarikat besar kerana teori ini menekankan bahawa tahap kepatuhan dan kepercayaan syarikat besar terhadap sistem cukai banyak dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima.

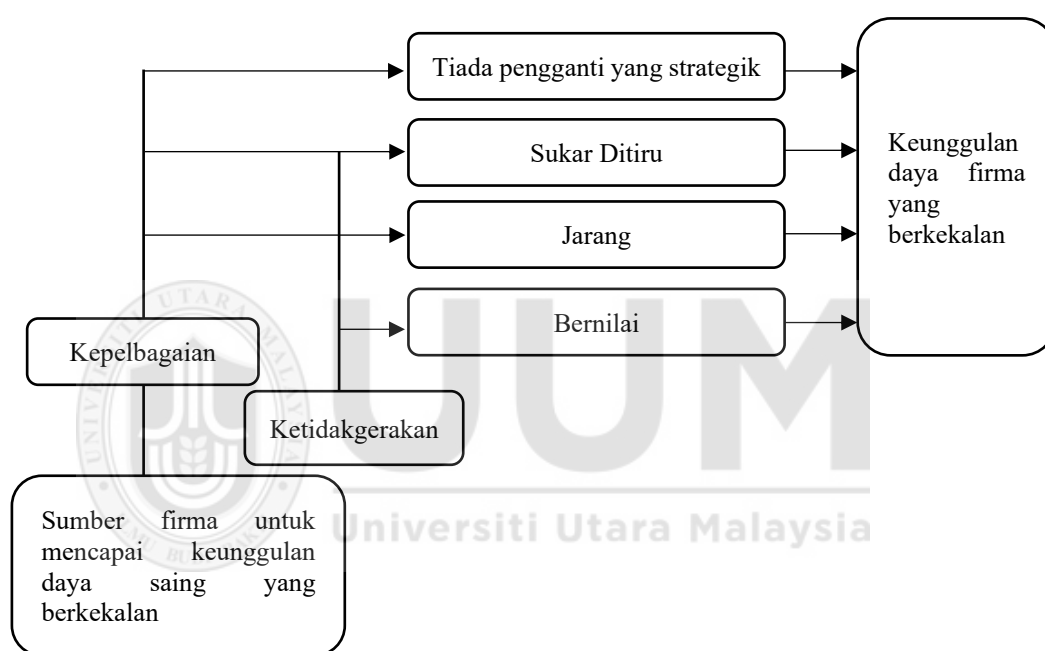
Sekiranya LHDNM menyediakan perkhidmatan yang cekap, telus, mudah diakses, cepat memberi maklum balas, serta mesra pengguna, syarikat besar akan lebih berpuas hati dan menilai sistem percukaian sebagai adil serta profesional. Kepuasan ini bukan sahaja meningkatkan imej LHDNM sebagai institusi yang berwibawa, malah mendorong syarikat besar untuk mematuhi peraturan perundangan percukaian secara sukarela kerana mereka merasakan perkhidmatan percukaian memenuhi keperluan dan jangkaan mereka. Secara keseluruhan, kualiti perkhidmatan yang tinggi daripada LHDNM akan meningkatkan kepuasan pengguna (syarikat besar) dan secara tidak langsung akan mendorong mereka untuk lebih patuh terhadap undang-undang percukaian. Kepuasan memainkan peranan penting dalam membina hubungan yang positif (Johnny & Ali, 2023) dan memperkukuh budaya kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat besar.

Kesimpulannya, TKP amat relevan digunakan dalam menjelaskan peranan kualiti perkhidmatan terhadap kepatuhan cukai syarikat besar di Malaysia. Berdasarkan teori ini, tahap kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan akan mempengaruhi kepercayaan, penerimaan dan kepatuhan pengguna terhadap sesuatu sistem. Dalam konteks hubungan antara LHDNM dan syarikat besar, penyediaan perkhidmatan cukai yang cekap, telus, mesra pengguna, dan responsif kepada keperluan syarikat dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap sistem percukaian. Apabila perkhidmatan yang diberikan berkualiti tinggi, beban kepatuhan dapat dikurangkan, persepsi terhadap LHDNM menjadi lebih positif, dan kecenderungan untuk mengelak cukai dapat diminimumkan. Oleh itu, TKP memberikan asas teoritikal yang kukuh untuk memahami bagaimana peningkatan kualiti perkhidmatan LHDNM dapat meningkatkan kepuasan dan seterusnya mendorong kepatuhan cukai secara sukarela dalam kalangan syarikat besar di Malaysia.

2.6.5 Teori Berasaskan Sumber (*Resources Based Theory*)

TBS ialah suatu teori dalam pengurusan strategik yang menerangkan bahawa kelebihan daya saing dan prestasi sesebuah organisasi yang bergantung sepenuhnya kepada sesuatu sumber yang dimiliki. Terdapat empat faktor yang mempengaruhi kejayaan dan kestabilan sesebuah organisasi itu dalam masa jangka panjang iaitu tiada pengganti yang strategik, sukar ditiru, jarang dan bernilai (Rujuk Rajah 2.5). TBS telah menjadi satu teori utama dalam rangka kerja kajian dan penyelidikan untuk tujuan pengurusan strategik kontemporari (Barney, 1991; Peteraf, 1993; Wernerfelt, 1984 & Warnier et al., 2013). Menurut teori ini, organisasi yang dapat mengurus dan mengoptimalkan sumber daya ini dan mampu memastikan sumber itu sukar ditiru oleh

pesaing akan dapat mempertahankan kelebihan daya saing. Sebagai contoh, sebuah syarikat yang memiliki teknologi eksklusif atau pekerja yang sangat terlatih mempunyai peluang lebih besar untuk berjaya dalam pasaran dibandingkan dengan pesaing yang tidak memiliki sumber yang sama. Secara asasnya, teori ini memberi tumpuan kepentingan memiliki sumber-sumber sebagai asas untuk pencapaian prestasi yang lebih baik dan strategi yang lebih efektif dalam sesebuah organisasi.



Rajah 2.5

Teori Berasaskan Sumber

Sumber: (Barney, 1991; Peteraf, 1993; Wernerfelt, 1984 & Warnier et al., 2013)

Selain itu, TBS juga menyatakan bahawa modal intelek dapat mewujudkan nilai dan meningkatkan prestasi organisasi dan seterusnya dapat mengurangkan kos, meningkatkan faedah kepada pelanggan atau gabungan di antara kedua-duanya (Choudhury, 2010; Xu et al., 2014). Menurut Bontis (2002), modal intelek bermaksud jumlah sumber organisasi yang merangkumi beberapa aspek seperti kemahiran manusia, pengalaman, pengetahuan kolektif tersirat dan sumber intelek yang dapat

membentuk nilai sesebuah organisasi. Dalam tempoh 20 tahun yang lalu, topik utama dalam penyelidikan adalah berdasarkan hubungan antara sumber dan prestasi syarikat. Dalam TBS, sumber bermaksud aset ketara atau tidak ketara yang dikawal oleh syarikat dan dapat menghasilkan strategi (Barney & Hesterly, 2006). Menurut Knott (2009), contoh sumber tidak ketara adalah kemahiran, aset manusia, maklumat dan aset organisasi, dan aset hubungan dan reputasi. Semua ini mewakili apa sahaja sumber yang dimiliki syarikat (Cullen & Parker, 2015).

Kajian ini telah meletakkan TBS sebagai teori yang digunakan bagi pembolehubah ejen cukai yang berfungsi sebagai faktor penyederhana. TBS sesuai diaplikasikan kerana intipati teori TBS dalam konteks percukaian ini adalah modal intelek yang dapat meningkatkan nilai dan prestasi sesebuah syarikat untuk memastikan syarikat tersebut patuh cukai. Modal intelek adalah merujuk kepada ejen cukai yang mempunyai pengalaman, kemahiran dan pengetahuan tinggi dalam memberi khidmat nasihat percukaian untuk memastikan syarikat tersebut mematuhi undang-undang percukaian di Malaysia. Teori ini juga menyatakan bahawa sumber-sumber ini perlu unik, tidak mudah ditiru, dan memberi nilai lebih bagi organisasi atau individu yang memanfaatkan sumber tersebut. Oleh itu, ejen cukai yang mampu mengintegrasikan pengetahuan khusus, kemahiran, dan teknologi akan lebih berdaya saing dalam mencapai objektif pengutipan cukai yang berkesan dan mempromosikan kepatuhan cukai yang lebih tinggi.

Dalam konteks syarikat besar, ejen cukai boleh dianggap sebagai sumber strategik yang mampu meningkatkan keupayaan syarikat untuk menguruskan pematuhan cukai

secara lebih berkesan. Ejen cukai bukan sahaja menyediakan kepakaran teknikal dan pengetahuan undang-undang percukaian yang rumit, tetapi juga bertindak sebagai penasihat strategik dalam memastikan syarikat membuat keputusan cukai yang selari dengan undang-undang, mengurangkan risiko penalti, serta memanfaatkan insentif percukaian yang tersedia.

Oleh itu, peranan ejen cukai dilihat sebagai sumber bernilai yang menyumbang kepada keberkesanan pengurusan cukai dalam syarikat besar. Selain itu, teori ini juga menjelaskan bagaimana ejen cukai berfungsi sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara syarikat besar dengan tahap kepatuhan cukai. Dengan adanya ejen cukai, sebarang kelemahan dalaman syarikat dari segi kefahaman undang-undang atau strategi cukai dapat diatasi melalui pengetahuan dan pengalaman mereka yang mendalam. Hal ini membolehkan syarikat menumpukan perhatian kepada operasi teras perniagaan, manakala isu kepatuhan cukai diurus secara lebih efisien dan berintegriti. Justeru, berdasarkan TBS, ejen cukai dilihat sebagai aset strategik yang bukan sahaja menyokong keberkesanan operasi percukaian syarikat besar, malah mengukuhkan hubungan positif antara dasar percukaian kerajaan dengan kepatuhan syarikat.

Secara kesimpulannya, penggunaan TBS amat relevan dalam menjelaskan peranan ejen cukai terhadap kepatuhan cukai syarikat besar di Malaysia. Kepakaran ejen cukai bukan sahaja memastikan syarikat mematuhi undang-undang percukaian secara konsisten, tetapi juga menyumbang kepada peningkatan imej syarikat, pengurangan kos penalti dan pengukuhan hubungan dengan pihak LHDNM.

2.7 Pembolehubah yang Mempengaruhi Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Terdapat lapan pembolehubah tidak bersandar yang mempengaruhi kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar yang telah dikenalpasti berdasarkan kajian literatur iaitu reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, dan kualiti perkhidmatan dan satu pembolehubah penyederhana ejen cukai yang akan dibincangkan pada sub-topik berikutnya.

2.7.1 Reputasi

Reputasi merupakan salah satu sumber penting bagi sesebuah organisasi dalam memastikan kelangsungan dan kejayaan perniagaan. Menurut Kakar et al., (2021), reputasi merujuk kepada persepsi pihak berkepentingan terhadap syarikat berdasarkan prestasi, gelagat, dan nilai yang ditunjukkan oleh organisasi. Reputasi juga sering dikaitkan dengan imej syarikat yang diperoleh daripada pengalaman, persepsi, serta interaksi antara syarikat dan pihak luar (Pebriani, 2015; Hafez, 2018). Faktor-faktor seperti kualiti perkhidmatan, integriti, tanggungjawab sosial syarikat, serta hubungan dengan pelanggan dan pihak berkuasa turut mempengaruhi reputasi sesebuah syarikat. Syarikat yang mempunyai reputasi baik dilihat sebagai profesional, beretika, dan boleh dipercayai, manakala reputasi buruk boleh membawa kepada kehilangan pelanggan, penurunan nilai pasaran, serta kesukaran membina hubungan jangka panjang (Zrakova et al., 2017; Ozcan & Elcxi, 2020).

Dalam konteks Malaysia, reputasi syarikat besar menjadi perhatian utama pelbagai pihak termasuk pelabur, kerajaan, pekerja, dan pelanggan kerana kredibiliti serta

kebolehppercayaan organisasi bergantung kepada reputasinya (Khalis et al., 2025). Syarikat besar lazimnya berusaha mengekalkan reputasi positif dengan mematuhi undang-undang dan peraturan percukaian bagi mengelakkan tindakan undang-undang yang boleh menjejaskan kepercayaan pihak berkepentingan. Sebaliknya, ketidakpatuhan cukai boleh mencetuskan implikasi serius terhadap reputasi syarikat dan kedudukan pasaran. Kajian Mohd Suffian et al., (2017) mendapati bahawa ketidakpatuhan cukai bukan sahaja meningkatkan liabiliti dan penalti cukai tetapi turut menjejaskan reputasi dan prestasi jangka panjang syarikat (Bertels & Peloza, 2008; Karlinah et al., 2024). Dalam era digital pada zaman sekarang, penyebaran pantas maklumat mengenai isu penipuan atau ketidakpatuhan cukai turut mempercepatkan kerosakan imej syarikat dan meningkatkan risiko pemeriksaan oleh pihak berkuasa percukaian (Ramli et al., 2020).

Selari dengan TPK, reputasi berperanan sebagai mekanisme kawalan bukan formal yang mempengaruhi syarikat untuk membuat keputusan secara rasional dalam mematuhi undang-undang percukaian. Syarikat yang rasional akan mempertimbangkan kos dan manfaat jangka panjang, di mana kepatuhan cukai dilihat sebagai strategi untuk mengekalkan reputasi, kredibiliti dan hubungan baik dengan kerajaan serta pelabur. Reputasi yang baik hasil daripada kepatuhan cukai dapat meningkatkan keyakinan pihak berkepentingan dan memperkukuh imej syarikat sebagai entiti yang bertanggungjawab secara sosial (Lim & Young, 2021). Sehubungan itu, reputasi bukan sahaja mencerminkan ketelusan dan profesionalisme syarikat, tetapi turut berfungsi sebagai pendorong moral dan strategik terhadap gelagat kepatuhan cukai (Penco et al., 2019; Singh et al., 2020).

Kajian lepas menunjukkan hubungan positif antara reputasi dan kepatuhan cukai. Syarikat yang menitikberatkan reputasi cenderung mengelakkan sebarang tindakan yang boleh mencemarkan imej mereka, termasuk pengelakan cukai (Pebriani, 2015; Puspitasari et al., 2022). Reputasi yang kukuh juga mendorong syarikat mematuhi peraturan percukaian bagi mengekalkan kepercayaan pelabur dan kestabilan pasaran (Alexander & & Menicacci, 2025). Namun, terdapat kajian yang menunjukkan keputusan berbeza. Mohd Suffian et al., (2017) dan Lavermicocca dan Buchan (2015) mendapati bahawa reputasi bukanlah faktor utama apabila syarikat berdepan tekanan kewangan dan lebih menumpukan kepada keuntungan jangka pendek. Selain itu, Li dan Wu (2022) melaporkan bahawa bagi syarikat multinasional, reputasi tidak berperanan besar dalam mempengaruhi kepatuhan cukai kerana mereka mempunyai sumber dan penasihat profesional untuk menguruskan risiko audit serta persepsi awam. Secara keseluruhannya, syarikat yang mempunyai reputasi baik berusaha mengekalkan imej positif melalui ketelusan, tanggungjawab dan kepatuhan terhadap undang-undang percukaian.

2.7.2 Kestabilan Prestasi Kewangan

Kestabilan prestasi kewangan merujuk kepada keupayaan sesebuah organisasi dalam mengurus sumber kewangan dengan cekap bagi memastikan kelangsungan operasi dan pencapaian matlamat jangka panjang (Yerdavletova et al., 2020). Ia mencerminkan kemampuan syarikat dalam mengawal aliran tunai, aset, liabiliti, pendapatan dan perbelanjaan bagi mengekalkan kedudukan kewangan yang baik serta mengelakkan masalah seperti hutang berlebihan atau kegagalan menunaikan tanggungan kewangan. Proud dan Suhendra (2023) menegaskan bahawa kestabilan kewangan menjadi asas

penting kepada kelestarian perniagaan pada masa hadapan, manakala Kavetsa (2025) menyatakan bahawa kestabilan ini turut mempengaruhi corak pengurusan dan tahap kepatuhan terhadap undang-undang percukaian. Dalam konteks ini, kestabilan kewangan bukan sekadar mencerminkan daya tahan syarikat terhadap cabaran ekonomi, tetapi juga menjadi faktor utama dalam menentukan tahap keupayaan syarikat memenuhi kewajipan percukaian.

Kajian terdahulu menunjukkan bahawa syarikat dengan prestasi kewangan yang stabil lebih cenderung untuk patuh terhadap peraturan cukai kerana mereka memiliki aliran tunai yang mencukupi untuk melunaskan tanggungjawab percukaian tepat pada masanya (Al Manaseer, 2024). Syarikat yang kukuh dari segi kewangan juga lebih bersedia untuk melaksanakan perancangan cukai secara sah, mengurus audit dengan teratur dan mengekalkan hubungan positif dengan pihak berkuasa cukai. Kajian oleh Kavetsa (2025) mendapati bahawa kestabilan kewangan berfungsi sebagai insentif yang mengurangkan kecenderungan terhadap pengelakan cukai kerana syarikat yang mempunyai sumber mencukupi lebih berfokus kepada pematuhan dan kelestarian jangka panjang. Begitu juga, Saputri dan Santoso (2023) menegaskan bahawa prestasi kewangan yang stabil bukan sahaja menggalakkan kepatuhan cukai tetapi turut meningkatkan nilai dan kredibiliti syarikat di mata pihak berkepentingan.

Sebaliknya, syarikat yang berdepan dengan ketidakstabilan kewangan lebih berisiko untuk tidak patuh terhadap undang-undang percukaian. Alm dan Beck (1990) menyatakan bahawa syarikat besar yang menghadapi tekanan kewangan cenderung untuk mengelak cukai sebagai strategi mengurangkan aliran tunai keluar. Tindakan ini

sering melibatkan manipulasi laporan kewangan, pengurangan pendapatan yang dilaporkan, atau penggunaan strategi agresif bagi menangguhkan bayaran cukai. Kajian Selistiaweni et al., (2017) dan Karlinah et al., (2024) turut mendapati bahawa ketidakstabilan kewangan meningkatkan risiko ketidakpatuhan cukai yang akhirnya menjejaskan keyakinan pelabur dan pemiutang (Dang & Tran, 2021). Boateng et al., (2022) menjelaskan bahawa syarikat dengan prestasi kewangan lemah lebih cenderung tidak patuh cukai akibat kekangan aliran tunai. Tindakan pengelakan cukai akibat tekanan kewangan ini bukan sahaja menimbulkan implikasi undang-undang, tetapi juga boleh menjejaskan reputasi dan kelangsungan operasi syarikat dalam jangka panjang.

Dari perspektif teori, TPK menjelaskan bahawa organisasi membuat keputusan berdasarkan pertimbangan rasional terhadap risiko dan manfaat. Dalam konteks kestabilan kewangan, syarikat yang kukuh dari segi kewangan lebih cenderung membuat keputusan rasional untuk mematuhi peraturan percukaian kerana mereka menilai risiko penalti, liabiliti, dan kerugian reputasi lebih besar berbanding manfaat jangka pendek daripada pengelakan cukai (Dewi et al., 2019). Sebaliknya, syarikat yang tidak stabil kewangannya mungkin mengambil keputusan tidak rasional dengan mengelak cukai demi mengekalkan operasi, walaupun tindakan itu menambah risiko jangka panjang. Oleh itu, kestabilan kewangan berperanan sebagai asas kepada proses pembuatan keputusan yang beretika dan rasional, khususnya dalam menentukan tahap kepatuhan cukai syarikat.

Walaupun banyak kajian mendapati hubungan positif antara kestabilan prestasi kewangan dan kepatuhan cukai (Sulaiman et al., 2023; Tarmidi et al., 2020; Alfianita & Santosa, 2022), terdapat juga dapatan yang menunjukkan hubungan negatif atau tidak signifikan. Slemrod (2019) berpendapat bahawa syarikat yang terlalu stabil kewangannya mungkin menggunakan strategi perancangan cukai agresif untuk mengurangkan beban cukai. Li dan Wu (2022) turut melaporkan bahawa kestabilan kewangan yang tinggi boleh mendorong sikap oportunistik apabila syarikat berkemampuan menanggung risiko penalti. Selain itu, Maseko dan Manyani (2020) serta Rahman et al., (2024) mendapati bahawa kestabilan kewangan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat kecil dan sederhana kerana faktor lain seperti pengetahuan cukai, peranan ejen cukai dan dasar kerajaan lebih dominan. Secara keseluruhannya, dapat disimpulkan bahawa kestabilan prestasi kewangan memainkan peranan penting dalam membentuk tahap kepatuhan cukai syarikat. Pemahaman yang mendalam terhadap hubungan ini dapat membantu pihak berkuasa dan pengurusan syarikat merangka strategi yang lebih berkesan bagi menggalakkan pematuhan cukai yang mampan.

2.7.3 Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat

Pengetahuan cukai merujuk kepada pemahaman individu atau syarikat terhadap peraturan, undang-undang, dan prosedur percukaian yang ditetapkan oleh pihak berkuasa. Ia melibatkan aspek-aspek seperti jenis cukai yang dikenakan, kadar cukai, kaedah pengisytiharan pendapatan, potongan atau pengecualian cukai yang tersedia, serta tanggungjawab asas pembayar cukai. Pengetahuan cukai merupakan komponen penting untuk syarikat membuat pilihan sama ada untuk mematuhi cukai atau

sebaliknya (Yahya et al., 2021) serta melaksanakan strategi percukaian yang sesuai dengan hak dan kewajiban mereka (Kartikasari & Yadnyana, 2020).

Pengetahuan cukai yang mencukupi mengenai peraturan cukai bukan sahaja dapat memastikan kepatuhan yang tepat terhadap undang-undang percukaian malah membantu pembayar cukai mengelakkan kesilapan yang boleh menyebabkan penalti (Toly et al., 2023). Wassermann dan Bornman (2020) menegaskan bahawa pengetahuan khusus dalam percukaian mampu meningkatkan kesedaran terhadap kewajiban undang-undang cukai.

Dalam konteks pengurusan syarikat, pengetahuan cukai yang dimiliki oleh pengarah memainkan peranan penting dalam memastikan kepatuhan cukai syarikat. Pengarah bertanggungjawab membuat keputusan strategik yang selaras dengan objektif dan kelestarian syarikat (Sinaga et al., 2024). Sekiranya pengarah mempunyai pengetahuan cukai yang tinggi, mereka lebih berupaya memahami kewajiban percukaian secara menyeluruh, sekali gus mengurangkan risiko ketidakpatuhan sama ada secara sengaja atau tidak sengaja (Al-Ttaffi et al., 2020). Hasilnya, pengisytiharan cukai dapat dibuat dengan tepat dan dalam tempoh yang ditetapkan oleh LHDNM. Selain itu, mereka juga dapat merangka dasar percukaian dalaman yang lebih efektif bagi menyokong tahap kepatuhan cukai syarikat (Mulyati & Ismanto, 2021). Peningkatan pengetahuan cukai dalam kalangan pengurusan akan memperkukuh kesedaran terhadap tanggungjawab percukaian, manakala kekurangannya boleh menimbulkan risiko ketidakpatuhan dan menjejaskan reputasi syarikat (Kavetsa, 2025).

TPK juga menekankan bahawa dengan pengetahuan cukai yang mencukupi, pengarah dapat menilai risiko dan manfaat sesuatu keputusan percukaian secara lebih rasional. Pengarah yang memahami implikasi undang-undang dan kewangan daripada ketidakpatuhan akan lebih cenderung membuat keputusan patuh cukai demi kelangsungan syarikat. Menurut Hantono (2021), pengetahuan cukai mencerminkan tahap kesedaran dan kefahaman pembayar cukai terhadap proses percukaian serta hak dan tanggungjawab mereka. Justeru, dalam kerangka TPK, pengarah yang berpengetahuan tinggi akan menilai kepatuhan cukai sebagai pilihan yang lebih berfaedah kerana ia meminimumkan risiko penalti dan meningkatkan integriti syarikat. Dari sudut empirikal, beberapa kajian menunjukkan hubungan positif antara pengetahuan cukai dan kepatuhan cukai. Winasari (2020) mendapati peningkatan pengetahuan cukai mempengaruhi sikap pembayar cukai untuk lebih patuh terhadap peraturan. Kajian Hantono (2021) dan Appiah et al., (2024) pula menunjukkan bahawa pengetahuan cukai membantu pembayar cukai memahami undang-undang dengan lebih baik serta meningkatkan kesedaran terhadap tanggungjawab mereka. Namun, terdapat juga pandangan berbeza. Sebagai contoh, Ghani et al., (2020) serta Shanmugam et al., (2025) turut mendapati bahawa pengetahuan cukai tidak memberi kesan signifikan terhadap kepatuhan cukai dalam konteks PKS di Malaysia.

Secara keseluruhannya, pengetahuan cukai merupakan faktor penting dalam menentukan tahap kepatuhan cukai sesebuah syarikat, walaupun dapatan empirikal menunjukkan keputusan yang bercampur. Dalam konteks kajian ini, adalah wajar untuk dijangkakan bahawa pengarah syarikat yang mempunyai tahap pengetahuan cukai yang tinggi akan lebih cenderung untuk mematuhi undang-undang percukaian.

2.7.4 Kerumitan Undang-Undang Cukai

Kerumitan undang-undang cukai merujuk kepada tahap kesukaran pembayar cukai memahami dan mematuhi peraturan percukaian yang melibatkan pelbagai aspek seperti kepelbagaian jenis cukai, perubahan dasar, serta prosedur pelaporan dan pembayaran yang kompleks (Apadore et al., 2018). Faktor ini sering dikaitkan dengan peningkatan risiko ketidakpatuhan dalam kalangan syarikat di Malaysia (Yahya et al., 2021). Hal ini disebabkan oleh kesukaran memahami peraturan yang rumit, yang boleh membawa kepada kesilapan dalam pelaporan cukai. Musimenta (2020) menegaskan bahawa kerumitan undang-undang cukai boleh mengurangkan jumlah pembayaran cukai syarikat, manakala Mat Jusoh et al., (2021) mendapati bahawa ketidakpastian peraturan yang kompleks mendorong syarikat melaksanakan strategi pengelakan cukai. Dapatan serupa oleh Onoja dan Odoma (2020) turut menunjukkan bahawa kekaburan dan perincian berlebihan dalam peraturan percukaian meningkatkan amalan ketidakpatuhan cukai.

Kerumitan undang-undang cukai turut memberi kesan terhadap sikap dan keputusan pengurusan syarikat dalam melaksanakan tanggungjawab percukaian. Menurut Torgler (2005), sistem percukaian yang rumit boleh menurunkan kesediaan pengurus untuk mematuhi peraturan cukai kerana kekeliruan yang timbul dalam mentafsir undang-undang. Isa (2014) pula berpendapat bahawa sistem cukai yang rumit mewujudkan kekeliruan yang akhirnya menghalang pembayar cukai daripada patuh, sama ada secara sengaja atau tidak. Kerumitan ini bukan sahaja meningkatkan kos kepatuhan melalui kebergantungan terhadap pakar cukai profesional, malah menambah beban pentadbiran kepada syarikat. Sebaliknya, Rajendran (2024)

mendapati bahawa sistem percukaian yang mudah difahami meningkatkan tahap kepatuhan cukai, manakala Yahya et al., (2021) menegaskan bahawa syarikat lebih cenderung untuk patuh jika peraturan jelas dan tidak membebankan. Dalam hal ini, Bahramov (2023) menjelaskan bahawa kerumitan undang-undang boleh membuka ruang kepada pengelakan cukai dan rasuah, sekali gus menjejaskan integriti sistem percukaian negara.

Selari dengan TPK menjelaskan bahawa syarikat menilai manfaat dan kos sebelum membuat keputusan kepatuhan cukai. Dalam konteks undang-undang cukai yang rumit, syarikat mungkin beranggapan bahawa kos kepatuhan seperti masa, tenaga, dan sumber kewangan melebihi manfaat yang diperoleh daripada kepatuhan cukai. Keadaan ini boleh mendorong kepada keputusan untuk tidak patuh, sama ada secara disengajakan atau tidak (Saptono et al., 2024). Oleh itu, TPK menekankan bahawa tahap kerumitan undang-undang cukai secara langsung mempengaruhi corak pembuatan keputusan syarikat, di mana persekitaran undang-undang yang tidak menentu menambah beban risiko terhadap keputusan pengurusan. Rajendran (2024) turut menegaskan bahawa undang-undang cukai yang terlalu rumit boleh menjadi penghalang kepada pembuatan keputusan yang rasional kerana menimbulkan kekeliruan terhadap tanggungjawab sebenar syarikat sebagai pembayar cukai.

Bukti empirikal menunjukkan bahawa kerumitan undang-undang cukai mempunyai hubungan negatif dengan kepatuhan cukai. Rajendran (2024) serta Heang dan Yongjin (2020) mendapati bahawa sistem percukaian yang rumit menurunkan tahap kepatuhan kerana ia memerlukan masa dan kepakaran tambahan untuk difahami. Ma et al., (2020)

melaporkan bahawa kerumitan undang-undang meningkatkan kecenderungan syarikat untuk mengelak cukai, manakala Abdul dan McFie (2019) serta Yahya et al., (2021) menyatakan bahawa kerumitan peraturan merupakan antara punca utama ketidakpatuhan cukai, khususnya dalam konteks Malaysia yang sering mengalami perubahan dasar cukai. Namun begitu, Mat Jusoh et al., (2021) dan Coita dan Mare (2021) menunjukkan bahawa kesan kerumitan boleh diminimumkan dengan adanya kepakaran dalaman, penggunaan teknologi percukaian moden, serta khidmat profesional yang berpengalaman. Kajian oleh Richardson (2006) dan Kasipillai dan Jabbar (2006) turut mendapati bahawa syarikat dengan sumber mencukupi mampu mengurus kerumitan undang-undang melalui automasi dan sistem kawalan dalaman yang baik.

Secara keseluruhannya, kerumitan undang-undang cukai memberi cabaran besar terhadap tahap kepatuhan cukai, terutamanya bagi syarikat yang kekurangan sumber kewangan dan kepakaran. Walau bagaimanapun, dengan penggunaan teknologi digital, latihan percukaian berterusan, dan penambahbaikan sistem oleh pihak berkuasa, kesan negatif kerumitan dapat diminimumkan. Justeru, peningkatan literasi undang - undang percukaian dalam kalangan syarikat adalah kunci utama ke arah memperkukuh tahap kepatuhan cukai yang lebih mampan.

2.7.5 Kebarangkalian Pengesanan Audit

Salah satu usaha kerajaan bagi meningkatkan kepatuhan cukai adalah melalui audit. Proses audit ke atas syarikat berpotensi mendedahkan gelagat ketidakpatuhan pembayar cukai ketika membuat pelaporan cukai mereka (Marfiana & Santoso, 2024).

Dalam konteks ini, kebarangkalian untuk diaudit oleh LHDNM menjadi faktor kritikal yang berfungsi sebagai mekanisme kawalan terhadap gelagat ketidakpatuhan cukai. Semakin tinggi kebarangkalian audit dijalankan, semakin besar kecenderungan syarikat untuk melaporkan pendapatan dengan tepat bagi mengelakkan risiko penalti. Audit cukai berperanan menilai ketepatan pengisytiharan cukai termasuk pendapatan, potongan dan pembayaran (Sanusi et al., 2017).

Banyak kajian terdahulu menunjukkan hubungan positif antara kebarangkalian audit dan gelagat kepatuhan cukai. Khan et al., (2024) menegaskan bahawa audit cukai memberi kesan langsung terhadap peningkatan kepatuhan, manakala Tilahun (2019) menyatakan bahawa kebarangkalian untuk diaudit berfungsi sebagai alat pengesanan dan pencegahan terhadap gelagat ketidakpatuhan cukai. Leong et al., (2020) turut mendapati bahawa kepatuhan cukai dapat dicapai melalui kebarangkalian pengesanan yang tinggi serta hukuman penalti yang tegas. Dapatan ini disokong dengan pandangan Fischer et al., (1992), Chau dan Leung (2009), serta Alstadsaeter et al., (2017) yang mengesahkan audit sebagai mekanisme penguatkuasaan yang berkesan dalam mencegah pengelakan cukai. Namun begitu, Kirchler (2007) berpendapat bahawa peningkatan kebarangkalian audit tidak semestinya menjamin kepatuhan, kerana faktor lain seperti persepsi terhadap keadilan sistem percukaian turut memainkan peranan penting dalam mempengaruhi niat kepatuhan.

Dari perspektif teori, kebarangkalian audit dijelaskan melalui Teori Pencegahan yang menegaskan bahawa pembayar cukai akan lebih patuh apabila mereka percaya risiko pengesanan dan tahap hukuman terhadap pelanggaran adalah tinggi (Allingham &

Sandmo, 1972; Kirchler, 2007). Audit yang kerap dan telus bertindak sebagai pencegah terhadap pengelakan cukai kerana ia meningkatkan persepsi risiko dalam kalangan pembayar cukai (Chan & Song, 2021). Menurut Alm dan Malezieux (2021), pembayar cukai kurang cenderung untuk mengelak cukai apabila kebarangkalian audit tinggi. Kajian empirikal oleh Marfiana dan Santoso (2024), Olaoye dan Ekundayo (2019), serta Nguyen et al., (2020) turut mendapati bahawa audit cukai yang kerap dan tegas meningkatkan tahap kepatuhan cukai. Selain itu, pengalaman diaudit juga mempengaruhi gelagat kepatuhan pada masa hadapan (Abdulrasaq & Babatunde, 2024), manakala Khasanah et al., (2019) menegaskan bahawa audit berfungsi sebagai mekanisme penguatkuasaan yang membentuk norma kepatuhan dalam organisasi.

Walau bagaimanapun, beberapa kajian menunjukkan dapatan yang bertentangan. Slemrod (2019) mendapati bahawa audit tidak semestinya berkesan bagi syarikat besar yang mempunyai strategi pengelakan cukai yang rumit serta mendapat khidmat penasihat cukai profesional. Dalam keadaan ini, syarikat sanggup menanggung risiko audit kerana mereka mempunyai sumber dan kepakaran untuk menguruskan potensi penalti. Kajian Olaoye et al., (2018) pula menunjukkan bahawa syarikat yang mempunyai reputasi baik atau hubungan rapat dengan pihak berkuasa cukai mungkin melihat audit sebagai rutin biasa tanpa kesan pencegahan yang signifikan.

Oleh itu, keberkesanan audit dalam meningkatkan kepatuhan cukai bergantung kepada faktor dalaman syarikat seperti tahap integriti, budaya syarikat, serta strategi pengurusan risiko cukai. Secara keseluruhannya, kebarangkalian pengesanan audit merupakan faktor penting dalam memperkukuh gelagat kepatuhan cukai dalam

kalangan syarikat besar. Audit yang dilaksanakan secara telus, konsisten dan berasaskan keadilan bukan sahaja meningkatkan tahap kepatuhan, tetapi turut memperkukuh kepercayaan terhadap sistem percukaian negara. Oleh itu, pelaksanaan audit yang berkesan mampu menjadi kaedah yang cekap bagi memastikan kepatuhan cukai yang mampan dan berterusan.

2.7.6 Penguatkuasaan Undang-Undang

Pelaksanaan STS telah meningkatkan keperluan terhadap penguatkuasaan undang-undang bagi memastikan kepatuhan cukai syarikat di Malaysia (Marfiana & Santoso, 2024). Penguatkuasaan undang-undang merujuk kepada proses pemantauan, pengesanan, dan tindakan terhadap sebarang pelanggaran cukai yang dilakukan oleh pembayar cukai. Ia melibatkan pelbagai langkah seperti audit, pengenaan penalti, serta tindakan undang-undang bagi memastikan keadilan dan ketelusan dalam sistem percukaian (Bakar et al., 2022). Pendekatan penguatkuasaan yang tegas bukan sahaja meningkatkan disiplin pematuhan cukai, malah bertindak sebagai peringatan bahawa pelanggaran undang-undang akan membawa akibat yang serius.

Kajian lepas menunjukkan bahawa penguatkuasaan undang-undang yang tegas memberi kesan positif terhadap tahap kepatuhan cukai syarikat. Wahyudi et al., (2025) menegaskan bahawa tindakan undang-undang yang tegas dan konsisten penting bagi mengawal gelagat ketidakpatuhan cukai serta memastikan pelanggar peraturan dikenakan hukuman sewajarnya. Dapatan Putra dan Tjaraka (2020) turut menyokong pandangan ini dengan menunjukkan bahawa peningkatan tindakan penguatkuasaan dapat memperkukuh kesedaran syarikat terhadap risiko hukuman dan kos

ketidakpatuhan. Sementara itu, Sedek (2020) dan Agung et al., (2022) mendapati bahawa pelaksanaan undang-undang yang konsisten meningkatkan persepsi risiko dalam kalangan pembayar cukai, sekaligus mendorong mereka untuk lebih patuh.

Teori Pencegahan turut menjelaskan bahawa hukuman berat dan pengawasan ketat berfungsi sebagai mekanisme pencegah terhadap ketidakpatuhan cukai (Alm et al., 1992; Wan Mat, 2015). Risiko kehilangan reputasi, penalti kewangan, atau tindakan undang-undang menyebabkan syarikat menilai semula kos dan manfaat ketidakpatuhan. Oleh itu, audit dan penalti bukan hanya bertujuan menghukum syarikat, tetapi juga memberi amaran kepada syarikat lain supaya mematuhi undang-undang. Namun begitu, jika penguatkuasaan dilaksanakan secara tidak adil atau tidak telus, ia boleh menjejaskan tahap kepercayaan dan menyebabkan pembayar cukai cenderung untuk mengelak cukai (Sanusi et al., 2022). Oleh yang demikian, keberkesanan penguatkuasaan undang-undang amat bergantung pada pelaksanaannya yang konsisten, adil dan berintegriti.

Selain itu, penguatkuasaan undang-undang percukaian yang efektif dapat meningkatkan persepsi risiko dalam kalangan pembayar cukai serta menegakkan tanggungjawab moral dan sosial terhadap pembayaran cukai (Ali & Qadir Khan, 2025). Menurut Teori Pencegahan oleh Becker dan McClintock (1968) dan Allingham dan Sandmo (1972), tahap kepatuhan meningkat apabila syarikat menyedari wujud kebarangkalian tinggi untuk dikesan serta dihukum jika melanggar undang-undang. Kajian empirikal oleh Tanko (2015) dan Wan Mat (2015) membuktikan bahawa risiko penalti yang tinggi meningkatkan pematuhan cukai dalam kalangan syarikat. Putra dan

Tjaraka (2020) serta Ali dan Qadir Khan (2025) turut mendapati bahawa persepsi terhadap keberkesanan penguatkuasaan undang-undang mempunyai hubungan positif dengan niat kepatuhan cukai, kerana ia membentuk persekitaran perniagaan yang lebih adil, telus dan berakauntabiliti.

Walaupun bagaimanapun, terdapat juga dapatan yang menunjukkan bahawa penguatkuasaan undang-undang yang terlalu ketat boleh memberi kesan negatif terhadap hubungan antara pihak berkuasa dan pembayar cukai. Kirchler et al., (2008) berpendapat bahawa pendekatan yang terlalu menghukum boleh menyebabkan kepatuhan bersifat sementara kerana ia didorong oleh ketakutan, bukan kesedaran tanggungjawab. Alm (2019) pula menjelaskan bahawa penguatkuasaan undang-undang perlu disertai dengan pendidikan cukai dan komunikasi yang berkesan untuk mewujudkan kepatuhan jangka panjang. Walaupun begitu, majoriti bukti empirikal tetap menunjukkan bahawa penguatkuasaan undang-undang merupakan mekanisme penting dalam meningkatkan tahap kepatuhan cukai (Putra & Tjaraka, 2020; Ali & Qadir Khan.,2025).

Secara keseluruhannya, penguatkuasaan undang-undang yang tegas, adil dan konsisten berupaya meningkatkan tahap kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat. Keberkesanan sistem ini bukan sahaja terletak pada aspek hukuman, tetapi juga pada kepercayaan terhadap keadilan pelaksanaannya. Justeru, penguatkuasaan yang ketat dan tegas menjadi asas penting dalam memastikan kepatuhan cukai yang mampan dan menyokong kestabilan fiskal negara.

2.7.7 Media Sosial

Media sosial merupakan platform interaktif dalam talian yang membolehkan pengguna berkomunikasi, berkongsi maklumat, dan mencipta kandungan dalam pelbagai bentuk seperti teks, gambar, video serta audio (Abdul Aziz, 2019). Antara platform yang popular termasuk Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn dan YouTube (Ghapar et al., 2023) yang kini digunakan secara meluas oleh pelbagai syarikat termasuk pihak berkuasa cukai. LHDNM telah memanfaatkan media sosial sebagai medium penyampaian maklumat dan komunikasi dua hala bagi meningkatkan tahap kepatuhan cukai syarikat (Laporan Tahunan LHDNM, 2023). Melalui pendekatan ini, LHDNM dapat menyebarkan maklumat percukaian dengan lebih pantas dan meluas, termasuk perubahan dasar cukai, tarikh penting, serta peraturan baharu tanpa bergantung kepada saluran tradisional seperti surat. Penyebaran maklumat yang cepat dan tepat ini membantu syarikat membuat keputusan kewangan dan percukaian yang lebih berinformasi serta sejajar dengan kehendak peraturan semasa.

Selain berfungsi sebagai saluran penyampaian maklumat, media sosial turut memainkan peranan penting dalam memudahkan interaksi langsung antara LHDNM dan syarikat (Kamis & Zainuddin, 2023). Melalui platform seperti Facebook, syarikat boleh berkomunikasi secara terus dengan pegawai LHDNM untuk mendapatkan penjelasan segera mengenai isu percukaian. Interaksi ini bukan sahaja mengurangkan kekeliruan dan risiko kesilapan dalam pengisytiharan cukai, tetapi turut meningkatkan kefahaman terhadap prosedur cukai yang rumit. Ketersediaan bahan komunikasi visual seperti infografik dan video pendek menjadikan proses pembelajaran percukaian lebih mudah dan berkesan, terutama bagi syarikat yang tidak mempunyai kepakaran cukai

dalam. Menurut Nasir (2025), komunikasi dua hala melalui media sosial juga berupaya memperbaiki tahap gelagat kepatuhan cukai dengan mewujudkan suasana kepercayaan dan keterbukaan antara pihak berkuasa cukai dan syarikat.

Dari sudut hubungan institusi, media sosial berfungsi sebagai instrumen penting dalam membina hubungan jangka panjang antara LHDNM dan pembayar cukai syarikat. Komunikasi yang konsisten melalui kemas kini, pengumuman dan nasihat rasmi memperlihatkan komitmen LHDNM dalam mendidik serta menyokong pembayar cukai untuk kekal patuh. Menurut Hanum et al., (2024), komunikasi digital yang berterusan membantu membentuk imej positif pihak berkuasa dan memperkukuh kepercayaan syarikat terhadap integriti sistem percukaian negara. Selain itu, dengan menunjukkan manfaat sosial hasil daripada kutipan cukai, seperti pembangunan infrastruktur dan kesejahteraan masyarakat, LHDNM dapat membina hubungan emosi yang lebih kukuh antara pembayar cukai dan tanggungjawab sosial mereka (Nasir, 2025). Hubungan ini secara tidak langsung menggalakkan kepatuhan sukarela dan meningkatkan reputasi syarikat sebagai entiti korporat yang bertanggungjawab.

Kepatuhan cukai melalui penggunaan media sosial dapat dijelaskan melalui Teori Pembingkai yang diperkenalkan oleh Entman (1993) dan diaplikasikan dalam konteks percukaian oleh Daud et al., (2018). Teori ini menjelaskan bagaimana cara mesej dibingkai oleh media boleh mempengaruhi persepsi dan tindakan khalayak. Dalam konteks ini, LHDNM menggunakan media sosial untuk membingkai mesej positif tentang kepatuhan cukai sebagai satu tanggungjawab sosial dan sumbangan kepada pembangunan negara. Apabila mesej ini disampaikan dengan cara yang

menarik dan mudah difahami, syarikat akan menilai kepatuhan bukan sekadar sebagai kewajipan undang-undang, tetapi juga sebagai komitmen moral dan etika syarikat. Kajian Zikrulloh (2023) dan Widayat et al., (2023) turut menegaskan bahawa media sosial merupakan saluran penting dalam mengubah persepsi masyarakat terhadap peranan cukai dan meningkatkan sikap patuh dalam kalangan pembayar cukai.

Dari segi bukti empirikal, beberapa kajian menunjukkan hubungan positif antara penggunaan media sosial oleh pihak berkuasa cukai dan tahap kepatuhan cukai. Mapesa (2021) mendapati bahawa pembayar cukai yang aktif mengikuti akaun rasmi media sosial pihak berkuasa cukai lebih cenderung untuk patuh kerana mereka menerima maklumat yang tepat, terkini dan mudah difahami. Liwenga et al., (2024) pula menegaskan bahawa interaksi dua hala melalui media sosial membantu membina hubungan kepercayaan antara pembayar cukai dan pihak berkuasa. Namun, Bakar et al., (2023) dan Fisar et al., (2022) mendapati bahawa kesan media sosial terhadap kepatuhan tidak selalu positif, terutama apabila kandungan yang dikongsi tidak sahih atau menimbulkan kekeliruan. Kajian Mapesa (2021) juga menunjukkan bahawa walaupun media sosial meningkatkan kesedaran percukaian, kesannya terhadap peningkatan kepatuhan sebenar masih rendah tanpa strategi komunikasi yang berkesan dan sistem penguatkuasaan yang kukuh. Secara keseluruhannya, media sosial merupakan alat komunikasi strategik yang berpotensi besar dalam meningkatkan gelagat kepatuhan cukai syarikat melalui penyebaran maklumat yang cepat, interaksi dua hala, dan pembentukan persepsi positif terhadap tanggungjawab cukai. Walaupun keberkesanannya bergantung kepada kredibiliti dan pengurusan kandungan,

penggunaan media sosial secara beretika dan terancang mampu memperkuat hubungan antara LHDNM dan syarikat.

2.7.8 Kualiti Perkhidmatan

Kualiti perkhidmatan merujuk kepada tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan syarikat, termasuk aspek kecekapan, ketepatan masa, keselesaan, sikap pegawai serta keupayaan memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan (Johnny & Ali, 2023). Dalam konteks percukaian, kualiti perkhidmatan LHDNM memainkan peranan penting dalam mempengaruhi tahap kepatuhan syarikat besar terhadap undang-undang percukaian. Menurut Mansyuri et al., (2022) dan Laura dan Akhadi (2021), pembayar cukai yang menerima layanan terbaik dan profesional lebih cenderung mematuhi peraturan, kerana mereka berasa dihargai dan yakin dengan integriti sistem percukaian. Kajian lepas menunjukkan bahawa penyampaian perkhidmatan yang cekap, mesra pelanggan, dan profesional dapat meningkatkan tahap kepatuhan cukai. Masari dan Suartana (2019) mendapati bahawa kualiti perkhidmatan yang baik berupaya meningkatkan kepatuhan cukai melalui peningkatan kepercayaan terhadap sistem percukaian. Yahaya et al., (2023) turut menegaskan bahawa pembayar cukai mengharapkan penyampaian perkhidmatan yang cemerlang daripada pihak berkuasa bagi memudahkan mereka mematuhi peraturan dengan berkesan. Kajian oleh Nory et al., (2022) menunjukkan bahawa perkhidmatan yang cepat, jelas dan responsif meningkatkan keyakinan syarikat terhadap sistem percukaian serta mengurangkan ketidakpastian dalam pelaporan.

Selain itu, komunikasi yang berkesan dan pendidikan cukai turut menjadi sebahagian daripada kualiti perkhidmatan yang menyumbang kepada peningkatan tahap kepatuhan (Cobham & Jansky, 2018). Sebaliknya, Yahya et al., (2021) mendapati bahawa kelemahan dalam perkhidmatan seperti maklumat tidak jelas atau kelewatan birokrasi boleh menimbulkan ketidakpuasan dan mendorong pembayar cukai mencari jalan untuk mengelak cukai.

Secara teorinya, hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepatuhan cukai boleh dijelaskan melalui Teori Kepuasan Pengguna yang menekankan bahawa kepuasan wujud apabila jangkaan pelanggan dipenuhi atau melebihi tahap yang dijangka. Dalam konteks ini, syarikat besar akan lebih berpuas hati dan patuh kepada undang-undang percukaian sekiranya LHDNM menyediakan perkhidmatan yang cekap, jelas dan profesional. Sebaliknya, kegagalan memenuhi keperluan pembayar cukai boleh mencetuskan ketidakpuasan yang membawa kepada ketidakpatuhan (Mansyuri et al., 2022). Kualiti perkhidmatan yang tinggi bukan sahaja meningkatkan kepatuhan cukai tetapi turut membina hubungan kepercayaan dan keharmonian antara pihak berkuasa cukai dan syarikat.

Dari perspektif empirikal, banyak kajian menyokong hubungan positif antara kualiti perkhidmatan dan tahap kepatuhan cukai. Ratnawati et al., (2019) mendapati bahawa pembayar cukai yang menerima layanan mesra, cekap, dan pantas lebih cenderung untuk patuh cukai. Kajian oleh Omar et al., (2021) pula menunjukkan bahawa kemudahan proses pentadbiran dan kejelasan maklumat meningkatkan kepercayaan terhadap pihak berkuasa cukai. Yahaya et al., (2023) menyatakan bahawa syarikat

yang menerima bimbingan tepat dan sokongan teknikal daripada LHDNM lebih yakin dalam melaksanakan pengisytiharan cukai secara telus. Dapatan ini disokong dengan asas Teori Kepuasan Pengguna yang menyatakan bahawa tahap kepatuhan akan meningkat apabila perkhidmatan memenuhi keperluan pengguna secara menyeluruh.

Walaupun bagaimanapun, beberapa kajian menunjukkan hasil yang berbeza. Maseko dan Sawe (2022) melaporkan bahawa kualiti perkhidmatan yang baik tidak semestinya menjamin kepatuhan cukai sekiranya wujud persepsi negatif terhadap integriti pegawai atau ketidakadilan sistem cukai. Fisar et al., (2022) turut mendapati bahawa walaupun kualiti perkhidmatan meningkat, kepatuhan sebenar tetap rendah akibat faktor luaran seperti beban cukai dan kerumitan prosedur. Kajian Shanmugam et al., (2025) pula menunjukkan bahawa dalam PKS, keputusan kepatuhan lebih banyak dipengaruhi oleh tekanan kewangan dan tahap penguatkuasaan berbanding kualiti perkhidmatan. Secara keseluruhannya, kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh LHDNM mampu meningkatkan hasil kutipan cukai negara kerana sistem yang cekap, dan maklumat yang jelas disediakan.

2.7.9 Ejen Cukai

Majoriti penyelidik dalam penyelidikan sains sosial sering merujuk Baron dan Kenny (1986) bagi menyokong hubungan tidak langsung iaitu kesan pengantara (*mediator*) dan penyederhana (*moderator*) yang terdapat dalam sesuatu kajian. Baron dan Kenny (1986) menerangkan dengan lebih jelas tentang penggunaan konsep pengantara dan penyederhana dalam penyelidikan dan analisis statistik menggunakan korelasi dan analisis varians. Dalam kajian ini, penyelidik memberi fokus kepada pembolehubah

penyederhana iaitu ejen cukai yang mempunyai peranan penting dalam gelagat kepatuhan cukai. Ini adalah kerana ejen cukai merupakan orang tengah di antara pihak berkuasa cukai dan syarikat dalam memberi khidmat nasihat tentang perundangan percukaian (Ahmad et al., 2022).

Menurut Baron dan Kenny (1986), pembolehubah penyederhana sebagai pembolehubah yang membahagikan pembolehubah tidak bersandar yang utama kepada sub-kumpulan yang menetapkan domain keberkesanannya yang maksimum berkenaan dengan pembolehubah bersandar tertentu. Dengan erti kata lain, penyederhana diperkenalkan apabila hubungan antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar adalah tidak konsisten atau lemah dan tidak boleh diramalkan. Dalam kajian ini, ejen cukai dipilih sebagai penyederhana, selari dengan cadangan oleh Baron dan Kenny (1986) yang mencadangkan bahawa pembolehubah yang berinteraksi perlu diperkenalkan untuk menjelaskan ketidakpastian mengenai hubungan antara pembolehubah eksogen dan endogen.

Penggunaan pembolehubah penyederhana boleh wujud dalam keadaan tiga bentuk keadaan iaitu menguatkan, melemahkan atau mengekalkan hubungan antara eksogen dan endogen. Pertama, pembolehubah penyederhana dapat menguatkan hubungan apabila kehadirannya menjadikan kesan pemboleh ubah tidak bersandar terhadap pemboleh ubah bersandar lebih signifikan atau lebih kukuh berbanding dengan tiada pembolehubah penyederhana. Kedua, pembolehubah penyederhana boleh melemahkan hubungan apabila ia mengurangkan kekuatan atau kepentingan kesan pemboleh ubah tidak bersandar terhadap pemboleh ubah bersandar. Ketiga,

pembolehubah penyederhana juga boleh mengekalkan keadaan semasa, iaitu tidak mengubah kekuatan atau arah hubungan sedia ada, sebaliknya menegaskan bahawa hubungan tersebut adalah konsisten tanpa dipengaruhi faktor tambahan. Kesemua bentuk kesan ini penting kerana ia menunjukkan bagaimana keadaan tertentu boleh mengubah atau mengekalkan hubungan antara pemboleh ubah yang dikaji.

Dalam kajian ini, asas utama menggunakan penyederhana seperti ejen cukai adalah untuk menganalisa sejauh mana ia mempengaruhi dalam gelagat kepatuhan cukai. Ejen cukai merujuk kepada individu atau firma yang diberi kuasa oleh pembayar cukai untuk membantu mereka dalam urusan percukaian, termasuk menyediakan nasihat cukai, mengisi borang cukai, dan memastikan pematuhan terhadap peraturan percukaian yang berkuat kuasa. Menurut Syamsudin et al., (2023), peranan ejen cukai kepada syarikat dalam mendorong kepatuhan cukai adalah sangat besar. Ejen cukai mesti mempunyai dan mengekalkan integriti mereka dalam menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada pembayar cukai (Blanthorne et al., 2014; Mangoting et al., 2019). Ejen cukai biasanya memiliki pengetahuan mendalam mengenai undang-undang dan peraturan cukai serta berperanan sebagai perantara antara pembayar cukai dan pihak berkuasa cukai (Ahmad et al., 2022). Mereka juga boleh mewakili pelanggan mereka dalam sesi perbincangan atau audit dengan pihak berkuasa cukai. Keberadaan ejen cukai membantu pembayar cukai menguruskan kewajipan cukai dengan lebih cekap dan mengurangkan risiko kesalahan dalam pengisytiharan cukai.

Dalam kajian percukaian, peranan ejen cukai dalam memastikan syarikat mematuhi cukai telah mendapat perhatian yang semakin meningkat (Syamsudin et al., 2023). Ejen cukai bertanggungjawab untuk memberi nasihat, membantu syarikat menyediakan laporan kewangan yang tepat, dan memastikan undang-undang percukaian dipatuhi. Hashim et al., (2022) mendapati bahawa syarikat yang menggunakan perkhidmatan ejen cukai cenderung mempunyai tahap kepatuhan yang lebih tinggi berbanding syarikat yang tidak menggunakan perkhidmatan tersebut. Ejen cukai mempunyai pengetahuan teknikal dan pengalaman yang diperlukan untuk menyelesaikan peraturan cukai yang kompleks (Abit et al., 2023). Untuk membolehkan syarikat memanfaatkan potongan cukai, insentif dan pengecualian yang disediakan oleh pihak berkuasa cukai, ejen cukai memainkan peranan penting dalam perancangan cukai strategik.

Syarikat besar yang menerima nasihat daripada ejen cukai dapat mengurangkan kewajipan cukai mereka dengan cara yang sah tanpa menjejaskan kepatuhan mereka terhadap undang-undang. Secara langsung, ejen cukai dapat membantu syarikat mengoptimumkan sumber kewangan mereka, meningkatkan keyakinan mereka dalam mematuhi peraturan percukaian yang ditetapkan oleh pihak berkuasa cukai (Hashim et al., 2022).

Selain itu, ejen cukai juga bertanggungjawab untuk memastikan syarikat besar sentiasa mematuhi perubahan undang-undang cukai yang berlaku. Braithwaite (2005) menyatakan bahawa pengetahuan ejen cukai tentang perubahan peraturan ini boleh membantu syarikat mengelakkan risiko audit dan hukuman yang mungkin disebabkan

oleh masalah gelagat kepatuhan cukai. Oleh itu, ejen cukai bukan sahaja membantu syarikat memahami undang-undang tetapi juga berfungsi sebagai penghubung antara syarikat dan pihak berkuasa cukai (Syamsudin et al., 2023).

Menurut Teori Berasaskan Sumber, ejen cukai memainkan peranan penting dalam memastikan kepatuhan cukai syarikat besar dengan menyediakan pengetahuan dan kepakaran, mengakses rangkaian sosial yang berguna, menguruskan kemampuan dinamik untuk menyesuaikan strategi percukaian, serta memperkukuhkan kemampuan organisasi untuk menangani isu percukaian. Semua elemen ini merupakan sumber dalaman yang bernilai yang memberi syarikat kelebihan daya saing, membolehkan mereka untuk mematuhi undang-undang percukaian dan mengurangkan risiko yang berkaitan dengan cukai (Sormin & Aryati 2023).

Sebagai pembolehubah penyederhana, ejen cukai dijangka berperanan untuk menyederhanakan hubungan antara reputasi dan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar kerana mereka bertindak sebagai orang tengah untuk memastikan syarikat besar mematuhi kewajipan mereka dalam pembayaran cukai kepada LHDNM (Hashim et al., 2022). Ini adalah kerana ejen cukai merupakan golongan profesional dan berintegriti yang mempunyai kepakaran dalam memberi nasihat dan panduan (Abit et al., 2023 dan Hashim et al., 2022) kepada syarikat besar untuk mengelakkan syarikat tersebut mencalarkan reputasi mereka. Oleh itu, hubungan yang positif antara reputasi dan kepatuhan cukai dapat dikuatkan lagi apabila ejen cukai mempunyai peranan yang aktif dalam memastikan kepatuhan yang tepat dan konsisten terhadap perundangan cukai di Malaysia.

Selain itu, ejen cukai juga dapat menyederhanakan hubungan antara pengetahuan cukai pengarah dan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar apabila ejen cukai memberi bimbingan, sokongan dan panduan kepada syarikat dari segi aspek memperkasakan dan menguatkan lagi ilmu pengetahuan percukaian yang diperlukan oleh pengarah syarikat. Walaupun pengarah syarikat mungkin mempunyai pengetahuan asas mengenai percukaian di Malaysia, menurut ACP 1967, ejen cukai merupakan golongan profesional dan berintegriti mampu menerangkan aspek perundangan percukaian yang kompleks dengan lebih terperinci. Ini menyebabkan pengarah syarikat dapat membuat keputusan yang lebih beretika berkaitan dengan pengurusan percukaian syarikat. Dengan nasihat yang lebih terperinci dan terkini dari ejen cukai, pengarah syarikat dapat mengelakkan kesilapan dalam pelaporan atau perancangan cukai yang boleh mengundang risiko undang-undang. Sebagai pembolehubah penyederhana, menurut Occhiali dan Kalyango (2023), ejen cukai mampu menguatkan lagi gelagat kepatuhan cukai syarikat melalui penyelarasan antara pengetahuan pengarah dan pelaksanaan amalan cukai yang betul.

Ejen cukai mempunyai peranan penting dalam menyederhanakan hubungan antara kerumitan undang-undang cukai dan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar. Ini adalah kerana ejen cukai dapat memberikan penerangan dan penjelasan yang terperinci dari segi aspek undang-undang percukaian (Ahmad et al., 2022) di Malaysia yang rumit kepada syarikat besar. Undang-undang cukai yang rumit inilah boleh menyebabkan syarikat terlibat dalam masalah kepatuhan cukai. Justeru, ejen cukai yang mempunyai pengetahuan percukaian yang mendalam dapat memudahkan lagi pemahaman dan

penerapan kepada syarikat besar terhadap perundangan percukaian (Syamsudin et al., 2023). Dengan nasihat dan bimbingan dari ejen cukai inilah yang mendorong syarikat besar dapat memenuhi tanggungjawab pembayaran cukai mereka tanpa mengabaikan undang-undang percukaian. Hal ini, seterusnya, dapat meminimumkan risiko masalah gelagat ketidakpatuhan cukai dan meningkatkan kepatuhan cukai secara keseluruhan (Sormin dan Aryati, 2023), walaupun dalam menghadapi kerumitan peraturan cukai yang sentiasa berubah.

Selain itu, ejen cukai dapat menyederhanakan hubungan antara kebarangkalian pengesanan audit dan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar. Melalui peranan ejen cukai yang memberikan nasihat dan bantuan kepada syarikat besar dari segi aspek percukaian, ejen cukai dapat mengurangkan kebarangkalian risiko diaudit dengan LHDNM. Syarikat besar akan cenderung untuk lebih teliti dan peka terhadap urusan percukaian mereka apabila kebarangkalian pengesanan audit meningkat. Dengan nasihat dan bantuan dari ejen cukai yang berkemahiran dan berpengalaman (Mangoting, et al., 2019), mereka dapat membantu syarikat besar memastikan kesemua laporan dan pembayaran cukai adalah tepat dan betul mengikut undang-undang percukaian negara. Menurut LHDNM (2023), ejen cukai dilarang memberi khidmat nasihat tentang pelarian percukaian kepada pembayar cukai.

Ejen cukai menyederhanakan hubungan antara penguatkuasaan undang-undang dan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar kerana ejen cukai mempunyai peranan dalam memastikan syarikat sentiasa peka dan mematuhi peraturan perundangan percukaian yang telah dikuatkuasakan dengan ketat oleh pihak berkuasa cukai. Apabila syarikat

besar menghadapi penguatkuasaan undang-undang yang ketat, ejen cukai boleh memberi bantuan dan nasihat mengenai perubahan perundangan percukaian yang seterusnya syarikat besar dapat merancang strategi perancangan cukai yang sah dan beretika. Ini menyebabkan syarikat besar dapat mengurangkan risiko tindakan penguatkuasaan seperti denda atau penalti, serta memastikan semua laporan dan pembayaran cukai dilakukan dengan betul. Bantuan dari ejen cukai inilah yang memberikan syarikat besar mempunyai keyakinan untuk mematuhi undang-undang cukai (Mangoting et al., 2019) tanpa mempunyai rasa bimbang dalam menghadapi tindakan penguatkuasaan yang merugikan.

Ejen cukai menyederhanakan hubungan antara media sosial dan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar apabila ejen cukai dapat memastikan syarikat besar memahami sepenuhnya segala informasi terkini yang disediakan dalam media sosial LHDNM seperti facebook dan Instagram. Dengan bantuan ejen cukai yang mempunyai kepakaran tinggi dan berpengalaman, mereka dapat memberi khidmat nasihat kepada syarikat besar tentang kaedah penaksiran maklumat percukaian untuk mengelakkan kesilapan dan kekeliruan yang boleh mendorong kepada masalah kepatuhan cukai (Abit et al., 2023). Disamping itu, ejen cukai mempunyai peranan penting dalam memberi nasihat proaktif kepada syarikat besar mengenai kaedah yang sesuai apabila menghadapi isu-isu berbangkit dalam media sosial LHDNM. Ini adalah penting untuk memastikan tiada perbuatan dan tindakan yang tidak beretika dari syarikat besar yang boleh menjejaskan gelagat kepatuhan cukai.

Seterusnya, ejen cukai dapat menyederhanakan kualiti perkhidmatan dan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar. Ini dapat dibuktikan bahawa ejen cukai menjadi penghubung atau orang tengah antara syarikat besar dan LHDNM (Abit et al., 2023; Marimuthu, 2015). Tidak dapat dinafikan, LHDNM mampu menyediakan pelbagai perkhidmatan dan panduan yang berkualiti kepada syarikat besar, tetapi berkemungkinan tidak semua syarikat dapat memahami dengan jelas tentang kaedah mengaplikasikan maklumat tersebut dengan tepat. Oleh itu, peranan ejen cukai adalah penting dalam memberi bantuan kepada syarikat besar untuk memahami dengan terperinci tentang arahan atau perkhidmatan yang disediakan oleh LHDNM, dan menurut Syamsudin et al., (2023), ejen cukai juga menyusun strategi yang sesuai dalam mematuhi perundangan percukaian. Selain itu, ejen cukai dapat memberi bantuan kepada syarikat besar apabila berurusan dengan LHDN dan mengurangkan kesilapan yang mungkin berlaku dalam aspek kepatuhan cukai syarikat. Dengan peranan ini, ejen cukai memastikan syarikat dapat memanfaatkan perkhidmatan LHDNM secara efektif untuk mengelakkan masalah kepatuhan cukai dan meningkatkan lagi kecekapan dalam pengurusan kewangan dan cukai.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahawa ejen cukai berpotensi untuk membantu syarikat besar dalam meningkatkan kepatuhan cukai. Mereka bukan sahaja menyediakan nasihat teknikal yang diperlukan tetapi juga mendidik syarikat tentang kepentingan kepatuhan cukai yang betul. Syamsudin et al., (2023) menjalankan kajian yang menunjukkan bahawa syarikat yang menggunakan perkhidmatan ejen cukai yang berkelayakan lebih bersedia untuk mematuhi undang-undang cukai, mengurangkan

peluang pengelakan cukai, dan membina hubungan yang lebih baik dengan pihak berkuasa cukai.

Jadual 2.1 menunjukkan pelbagai teori yang relevan bagi menjelaskan hubungan antara pembolehubah reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan untuk diaudit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, kualiti perkhidmatan dan ejen cukai dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat. TPK digunakan untuk menerangkan bagaimana syarikat menilai risiko dan manfaat dalam membuat keputusan berkaitan kepatuhan cukai melalui faktor seperti reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, dan kerumitan undang-undang cukai. Seterusnya, Teori Pencegahan menjelaskan bahawa pembayar cukai akan lebih patuh apabila wujud kebarangkalian tinggi untuk dikesan melalui audit dan apabila terdapat penguatkuasaan undang-undang yang tegas. Manakala Teori Pembingkaian pula digunakan untuk menjelaskan bagaimana media sosial berperanan membentuk persepsi dan sikap syarikat terhadap kepatuhan cukai melalui penyampaian maklumat yang berstruktur dan mudah difahami.

Sementara itu, Teori Kepuasan Pengguna menekankan bahawa tahap kualiti perkhidmatan yang tinggi daripada pihak berkuasa cukai dapat meningkatkan kepuasan dan seterusnya mendorong kepatuhan cukai. Akhir sekali, Teori Berasaskan Sumber digunakan untuk menyokong peranan ejen cukai sebagai sumber strategik yang dapat memperkukuh hubungan antara pembolehubah lain dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

Jadual 2.1

Ringkasan berkaitan Teori

Teori	Pembolehubah yang diuji
Teori Pembuatan Keputusan (TPK)	Reputasi Kestabilan prestasi kewangan, Pengetahuan cukai pengarah syarikat Kerumitan undang-undang cukai
Teori Pencegahan	Kebarangkalian pengesanan audit Penguatkuasaan undang-undang
Teori Pembingkaian	Media Sosial
Teori Kepuasan Pengguna	Kualiti Perkhidmatan
Teori Berasaskan Sumber	Ejen cukai
Sumber: Kompilasi Penyelidik	

2.8 Ringkasan Bab

Bab ini bertujuan untuk menghuraikan definisi serta membincangkan kajian-kajian lepas yang dijalankan oleh penyelidik terdahulu berkaitan aspek-aspek penting dalam kajian ini. Perbincangan dimulakan dengan tinjauan mengenai cukai syarikat di Malaysia, diikuti dengan definisi syarikat dan konsep kepatuhan cukai yang menjadi asas kepada pembangunan kajian ini. Seterusnya, bab ini mengenal pasti dan menghuraikan beberapa kajian lepas tentang pembolehubah kepatuhan cukai utama yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar. Seterusnya, perbincangan mengenai teori utama dan teori sokongan yang digunakan dalam kajian ini yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat di Malaysia dibentangkan. Akhir sekali, bab ini memberikan perbincangan terperinci tentang literatur yang berkaitan dengan semua pembolehubah penyelidikan yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat.

BAB TIGA

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan

Bab ini menerangkan rangka kerja konseptual yang digunakan dalam kajian. Rangka kerja ini berasaskan kepada lima teori iaitu Teori Pembuatan Keputusan (TPK), Teori Pencegahan, Teori Pembungkahan, Teori Kepuasan Pengguna dan Teori Berasaskan Sumber. Bab ini seterusnya mengembangkan hipotesis kajian berdasarkan kajian-kajian terdahulu selaras dengan objektif kajian semasa iaitu mengenal pasti faktor-faktor penentu gelagat kepatuhan pembayaran cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia. Selain itu, bab ini juga memberi fokus kepada reka bentuk kajian, definisi operasi di mana pembolehubah kajian, pengukuran pembolehubah, populasi, dan reka bentuk soal selidik diterangkan. Disamping itu, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data turut dibincangkan.

3.2 Rangka Kerja Konseptual

Rangka kerja kajian ini adalah berasaskan dua kumpulan teori utama iaitu TPK (Edwards, 1961) dan teori sokongan iaitu Teori Pencegahan (Becker, 1968), Teori Pembungkahan (Entman, 1993), Teori Kepuasan Pengguna (Kano, 1980), dan Teori Berasaskan Sumber (Barney, 1991). Rangka kerja ini terdiri daripada sepuluh pembolehubah iaitu satu pembolehubah bersandar (gelagat kepatuhan cukai syarikat), lapan pembolehubah tidak bersandar (reputasi, kestabilan prestasi kewangan,

pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang. media sosial, dan kualiti perkhidmatan) dan juga satu pembolehubah penyederhana (ejen cukai).

Dalam kajian ini, pembolehubah bersandar iaitu gelagat kepatuhan cukai merujuk kepada tahap kesediaan dan keupayaan sesebuah syarikat besar untuk mematuhi undang-undang dan peraturan percukaian yang ditetapkan oleh LHDNM. Gelagat ini menjadi ukuran utama bagi menentukan keberkesanan pelaksanaan undang-undang cukai serta integriti sesebuah syarikat besar yang beroperasi di Malaysia. Pembolehubah tidak bersandar pertama iaitu reputasi merujuk kepada nama baik syarikat. Di dalam konteks ini, syarikat yang mempunyai reputasi baik lazimnya akan lebih berhati-hati untuk mengelakkan sebarang isu ketidakpatuhan cukai kerana ia boleh menjejaskan keyakinan pelanggan, pelabur, dan pihak berkepentingan lain. Hubungan ini adalah selari dengan TPK (Edwards, 1961) yang menjelaskan pengaruh reputasi terhadap gelagat kepatuhan cukai. Pembolehubah tidak bersandar yang seterusnya ialah kestabilan prestasi kewangan. Syarikat dengan kedudukan kewangan yang stabil dan kukuh lebih berupaya menunaikan tanggungjawab percukaian tanpa mengalami masalah kewangan. Hubungan ini adalah selari dengan TPK (Edwards, 1961) yang menjelaskan pengaruh ekonomi yang stabil adalah penting kepada syarikat besar apabila melakukan sesuatu keputusan.

Seterusnya, pembolehubah tidak bersandar yang ketiga ialah pengetahuan cukai pengarah syarikat. Pengarah yang memiliki pengetahuan cukai yang baik lebih cenderung untuk memastikan syarikat patuh kepada peraturan percukaian. Hubungan

ini turut dapat dijelaskan melalui TPK (Edwards, 1961) khususnya dalam konteks kawalan gelagat kepatuhan cukai apabila melakukan sesuatu keputusan yang rasional. Pembolehubah tidak bersandar yang keempat ialah kerumitan undang-undang cukai. Undang-undang yang terlalu rumit meningkatkan kos kepatuhan dan seterusnya boleh menurunkan tahap kepatuhan cukai syarikat. Hubungan ini turut berkait dengan TPK (Edwards, 1961) yang menekankan peranan keupayaan kawalan terhadap gelagat syarikat. Pembolehubah tidak bersandar yang seterusnya ialah kebarangkalian pengesanan audit. Semakin tinggi kebarangkalian audit oleh LHDNM terhadap syarikat, semakin besar kecenderungan syarikat untuk mematuhi peraturan percukaian.

Hubungan ini dijelaskan melalui Teori Pencegahan (Becker, 1968) yang menegaskan bahawa ancaman pengesanan meningkatkan tahap kawalan terhadap gelagat ketidakpatuhan cukai. Seterusnya, pembolehubah tidak bersandar yang keenam ialah penguatkuasaan undang-undang. Tindakan yang tegas, seperti penalti atau pendakwaan, berfungsi sebagai faktor pencegahan terhadap gelagat tidak patuh. Seperti pengesanan audit, pembolehubah ini turut dijelaskan melalui Teori Pencegahan (Becker, 1968). Pembolehubah tidak bersandar seterusnya ialah media sosial. Media sosial mempunyai peranan sebagai medium komunikasi yang mampu mempengaruhi persepsi syarikat dan masyarakat umum terhadap isu percukaian. Pendedahan maklumat berkaitan kepatuhan atau ketidakpatuhan cukai dalam media sosial boleh memberi tekanan kepada syarikat besar dan seterusnya meningkatkan kecenderungan untuk patuh cukai. Hubungan ini dapat dihuraikan melalui Teori Pembungkai (Entman, 1993) yang menjelaskan bagaimana maklumat yang dibingkai

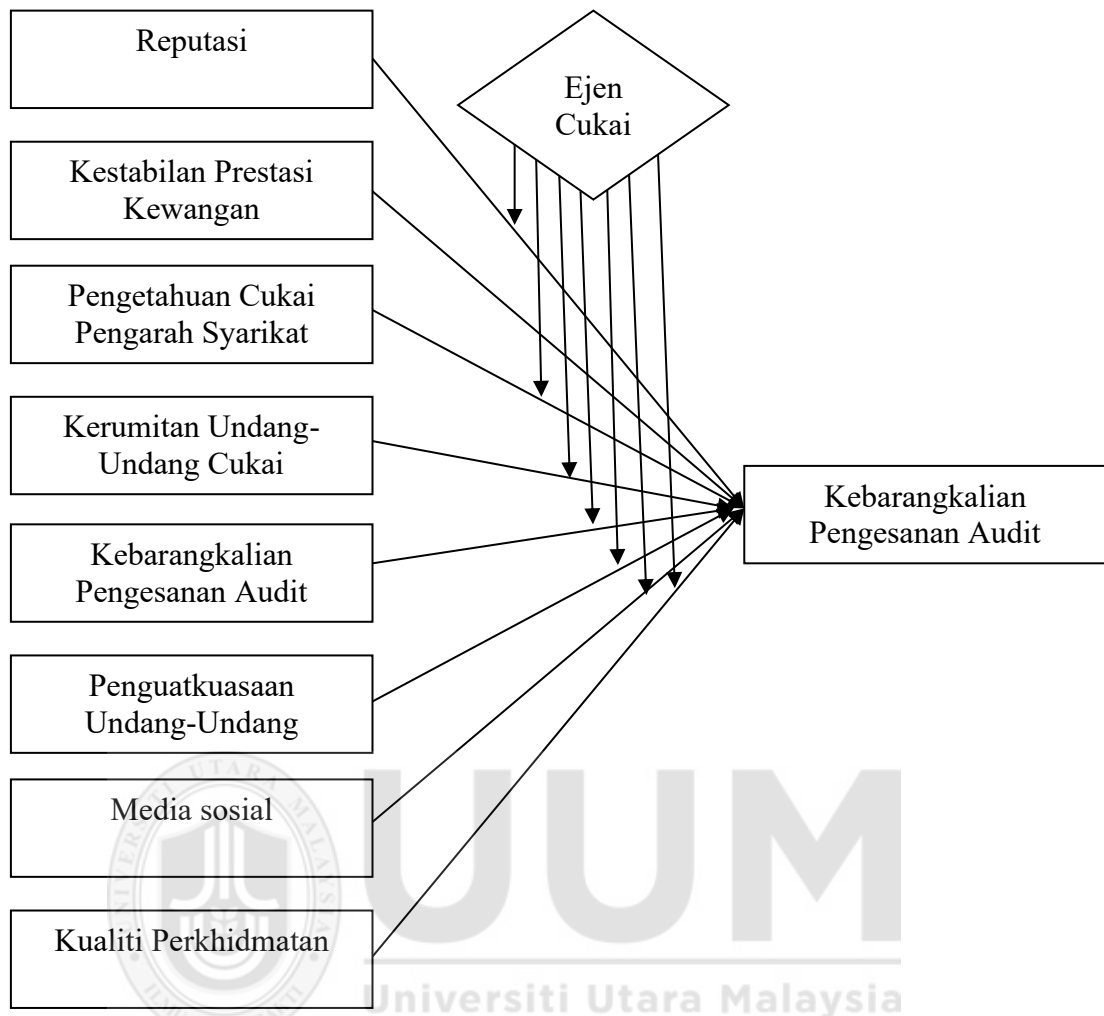
mampu membentuk gelagat syarikat untuk patuh cukai atau tidak. Pembolehubah tidak bersandar yang terakhir ialah kualiti perkhidmatan dimana perkhidmatan yang berkualiti dapat meningkatkan kepuasan syarikat dalam melaksanakan tanggungjawab percukaian. Hubungan ini selaras dengan Teori Kepuasan Pengguna (Kano, 1980) yang menjelaskan bahawa kepuasan pelanggan meningkatkan kesetiaan dan kepatuhan terhadap peraturan percukaian.

Pembolehubah yang terakhir ialah pembolehubah penyederhana iaitu ejen cukai yang berfungsi sebagai penyederhana dengan mengukuhkan hubungan antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar. Kepakaran ejen cukai dalam memberikan nasihat, bimbingan, dan pengurusan cukai yang berkesan dapat menguatkan kesan faktor-faktor seperti reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang, kebarangkalian pengesanan untuk diaudit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial dan kualiti perkhidmatan terhadap kepatuhan cukai syarikat. Hubungan ini dijelaskan melalui Teori Berasaskan Sumber (Barney, 1991) yang menekankan bahawa ejen cukai merupakan sumber strategik yang dapat meningkatkan keupayaan organisasi dalam mematuhi undang-undang percukaian.

Rajah 3.1 menunjukkan hubungan langsung dalam rangka kerja konseptual kajian ini, di mana pembolehubah tidak bersandar yang terdiri daripada reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, dan kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan secara langsung dengan

pembolehubah bersandar iaitu gelagat kepatuhan cukai syarikat. Hubungan ini menjelaskan bagaimana setiap faktor tersebut secara terus mempengaruhi tahap kepatuhan cukai syarikat. Secara konseptual, hubungan langsung ini menunjukkan bahawa perubahan dalam mana-mana pembolehubah tidak bersandar dijangka memberi kesan serta-merta terhadap gelagat kepatuhan cukai, sama ada dalam bentuk peningkatan atau penurunan tahap kepatuhan, bergantung kepada kekuatan pengaruh setiap faktor terhadap keputusan cukai yang dibuat oleh syarikat.

Dalam masa yang sama, Rajah 3.1 juga menunjukkan hubungan tidak langsung dalam rangka kerja konseptual kajian ini, di mana ejen cukai bertindak sebagai pembolehubah penyederhana yang mempengaruhi hubungan antara reputasi, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan diaudit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, serta kualiti perkhidmatan terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat. Hubungan tidak langsung ini menerangkan bagaimana kehadiran ejen cukai dapat memperkukuh atau mengubah kesan pembolehubah-pembolehubah tersebut terhadap tahap kepatuhan cukai. Namun demikian, pembolehubah kestabilan prestasi kewangan dikecualikan daripada hubungan tidak langsung kerana ia lebih menumpukan kepada aspek dalaman syarikat, khususnya keupayaan ekonomi dan kedudukan kewangan yang stabil dalam mengurus tanggungjawab cukai. Faktor ini tidak secara langsung dipengaruhi oleh peranan ejen cukai, sebaliknya bergantung kepada kekuatan kewangan dan kecekapan pengurusan syarikat itu sendiri.



Rajah 3.1

Rangka Kerja Konseptual: Hubungan Langsung dan Hubungan Tidak Langsung antara Pembolehubah Bersandar, Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Penyederhana

3.3 Pembangunan Hipotesis

Terdapat lima belas hipotesis berdasarkan literatur dan justifikasi teori telah dibangun oleh penyelidik dalam kajian ini. Zikmund et al., (2013) menyatakan hipotesis boleh diterangkan sebagai cadangan yang dapat diuji secara empirikal dalam sesebuah kajian. Dalam kajian ini, hipotesis dibangun oleh penyelidik mengikut dua objektif utama iaitu Objektif Kedua dan Objektif Ketiga seperti yang diterangkan dalam Bab Satu. Objektif kedua merujuk kepada hubungan secara langsung antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar yang dapat diterangkan melalui hipotesis H₁ hingga H₈. Manakala objektif ketiga merujuk kepada hubungan secara tidak langsung iaitu pembolehubah penyederhana yang dapat ditunjukkan melalui hipotesis H_{9a} hingga H_{9g}. Semua hipotesis yang dibangun adalah merujuk kepada teori dan kajian terdahulu.

3.3.1 Hubungan Langsung Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar

Pembolehubah tidak bersandar yang digunakan dalam kajian ini adalah reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, kualiti perkhidmatan, manakala gelagat kepatuhan cukai syarikat sebagai pembolehubah bersandar dapat diterangkan melalui sub-topik berikutnya.

3.3.1.1 Reputasi dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Reputasi adalah gambaran keseluruhan yang dibentuk oleh pengalaman, persepsi dan interaksi dengan syarikat dalam pelbagai aspek (Hafez, 2018). Reputasi bukan sahaja

mencerminkan imej syarikat di mata awam tetapi juga menunjukkan tahap profesionalisme dan ketelusan dalam setiap hal ehwal urusan syarikat. Reputasi yang baik biasanya dikaitkan dengan gelagat yang beretika, tanggungjawab sosial syarikat, dan kepatuhan terhadap undang-undang termasuk percukaian (Penco et al., 2019; Singh et al., 2020). Dalam konteks TPK, reputasi berperanan sebagai mekanisme kawalan bukan formal yang mendorong syarikat bertindak secara patuh cukai bagi mengekalkan imej positif dan kepercayaan pihak berkepentingan terhadap keutuhan operasi syarikat.

Banyak kajian terdahulu menunjukkan hubungan positif antara reputasi dan kepatuhan cukai. Sebagai contoh, Caracuel et al., (2017) menyatakan bahawa reputasi syarikat yang kukuh meningkatkan kecenderungan syarikat mematuhi undang-undang percukaian bagi mengekalkan kepercayaan pelabur dan pelanggan. Puspitasari et al., (2023) juga menyatakan bahawa reputasi yang baik membawa implikasi ekonomi positif seperti peningkatan nilai pasaran dan kestabilan jangka panjang, justeru syarikat lebih terdorong untuk patuh cukai. Hasil-hasil ini menyokong pandangan bahawa reputasi berfungsi sebagai pendorong moral dan strategik dalam menentukan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

Namun demikian, beberapa kajian menunjukkan keputusan yang berbeza. Mohd Suffian et al., (2017) melaporkan bahawa reputasi bukanlah faktor utama dalam mempengaruhi kepatuhan cukai apabila tekanan kewangan dan keinginan memaksimumkan keuntungan menjadi keutamaan kepada pihak pengurusan. Dalam konteks lain, Karlinah et al., (2024) mendapati bahawa bagi syarikat multinasional,

reputasi tidak mempunyai kesan signifikan terhadap kepatuhan cukai kerana syarikat tersebut mempunyai sumber dan penasihat profesional untuk menguruskan risiko audit serta persepsi awam.

Berdasarkan sorotan literatur dan hujah teori yang dibincangkan, reputasi dijangka mempunyai hubungan yang positif dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Syarikat yang memiliki reputasi baik berusaha mengekalkan imej positif dengan menunjukkan ketelusan dan tanggungjawab dalam pelaporan cukai, manakala syarikat yang gagal berbuat demikian berisiko kehilangan keyakinan pelabur, pelanggan, dan pihak kerajaan. Kepatuhan cukai dilihat sebagai sebahagian daripada strategi pengurusan reputasi yang mampan dan etika perniagaan yang baik. Oleh itu, berdasarkan asas teori dan penemuan empirikal terdahulu, hipotesis (H_1) berikut telah dibangunkan:

H₁: Reputasi mempunyai hubungan yang positif dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.3.1.2 Kestabilan Prestasi Kewangan dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Kestabilan prestasi kewangan dapat ditakrifkan sebagai kemampuan sesebuah syarikat untuk mencapai dan mengekalkan prestasi kewangan yang konsisten dan positif dalam jangka masa yang panjang. Beberapa kajian lepas menunjukkan bahawa kestabilan prestasi kewangan mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap gelagat kepatuhan cukai. Syarikat yang berada dalam kedudukan kewangan yang stabil cenderung untuk mematuhi peraturan percukaian kerana mereka mempunyai sumber kewangan yang mencukupi untuk melunaskan tanggungjawab cukai. Kajian terkini

oleh Karlinah et al., (2024) juga mendapati bahawa kestabilan kewangan memperkuat integriti syarikat dalam urusan percukaian kerana syarikat yang berdaya tahan dari segi kewangan lebih mampu menanggung kos kepatuhan tanpa menjejaskan perniagaan. Dapatan ini konsisten dengan pandangan TPK yang menyatakan bahawa syarikat yang kukuh kewangan akan menilai kepatuhan cukai sebagai tindakan yang memberi lebih banyak manfaat jangka panjang berbanding ketidakpatuhan.

Sebaliknya, terdapat juga kajian yang menunjukkan hubungan negatif antara kestabilan prestasi kewangan dan kepatuhan cukai. Dalam konteks lain, Slemrod (2019) menjelaskan bahawa sesetengah syarikat besar yang terlalu stabil dan menguntungkan mungkin berusaha untuk meminimumkan beban cukai melalui strategi perancangan cukai agresif bagi mengoptimumkan pulangan kepada pemegang saham. Kajian oleh Dang dan Tran (2021) turut mendapati bahawa kestabilan kewangan yang terlalu tinggi boleh mendorong sikap oportunistik, di mana syarikat berkemampuan mengambil risiko ketidakpatuhan kerana memiliki sumber yang mencukupi untuk menghadapi kemungkinan penalti. Ini menunjukkan bahawa kestabilan kewangan tidak semestinya menjamin tahap kepatuhan cukai yang tinggi.

Namun begitu, beberapa kajian juga mendapati hubungan antara kestabilan prestasi kewangan dan kepatuhan cukai adalah tidak signifikan. Contohnya, kajian oleh Maseko dan Manyani (2020) terhadap syarikat kecil dan sederhana (PKS) di Zimbabwe mendapati bahawa walaupun kestabilan kewangan membantu operasi perniagaan, ia tidak memberi kesan langsung terhadap keputusan kepatuhan cukai kerana faktor lain seperti pengetahuan cukai dan sikap pengurusan lebih dominan.

Begitu juga, Rahman et al., (2024) dalam konteks Malaysia mendapati bahawa kestabilan kewangan tidak mempengaruhi tahap kepatuhan cukai disebabkan kebergantungan yang tinggi terhadap peranan ejen cukai dan dasar insentif kerajaan.

Berdasarkan dapatan teori dan empirikal yang dibincangkan, kajian ini mencadangkan bahawa kestabilan prestasi kewangan berpotensi meningkatkan tahap kepatuhan cukai syarikat kerana syarikat yang stabil kewangannya lebih mampu menanggung kos kepatuhan. Oleh itu, hipotesis (H₂) yang diuji untuk menentukan sejauh mana pengaruh kestabilan prestasi kewangan syarikat memberi kesan kepada gelagat kepatuhan cukai adalah berikut:

H₂: *Kestabilan prestasi kewangan mempunyai hubungan yang positif dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat.*

3.3.1.3 Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Pengetahuan cukai merujuk kepada tahap kesedaran, kefahaman, dan kepekaan pembayar cukai terhadap undang-undang percukaian yang berkuat kuasa, termasuklah proses percukaian serta maklumat lain yang berkaitan dengan tanggungjawab dan hak mereka sebagai pembayar cukai (Hantono, 2021). Sebagaimana digunakan dalam TPK, pengarah syarikat yang mempunyai pengetahuan cukai yang mencukupi akan lebih cenderung membuat keputusan kepatuhan berdasarkan penilaian rasional terhadap risiko dan ganjaran. Dalam situasi ketidakpastian atau perubahan peraturan cukai, pengetahuan yang mencukupi mendorong mereka untuk mematuhi peraturan,

meminimumkan risiko, serta memastikan operasi syarikat berjalan secara etika dan berintegriti.

Beberapa kajian lepas turut menyokong hubungan positif antara pengetahuan cukai dan kepatuhan cukai. Bornman dan Wasserman (2020) misalnya mendapati bahawa peningkatan pengetahuan cukai berupaya mempengaruhi sikap pembayar cukai untuk menjadi lebih patuh. Kajian Hantono (2021) pula menunjukkan bahawa pengetahuan cukai yang baik mampu mengurangkan risiko ketidakpatuhan dengan menjadikan pembayar cukai lebih sedar akan tanggungjawab mereka. Penemuan ini turut disokong oleh Appiah et al., (2024) yang mendapati pengetahuan cukai mempunyai kaitan dengan keupayaan pembayar cukai memahami serta mematuhi undang-undang percukaian. Pemahaman ini menjadikan mereka lebih bersedia mematuhi peraturan serta menyedari implikasi penalti dan hukuman akibat ketidakpatuhan.

Walau bagaimanapun, tidak semua kajian menyokong hubungan positif tersebut. Kajian oleh Latif (2025) melaporkan bahawa wujud hubungan negatif antara tahap pengetahuan cukai dan kepatuhan cukai, di mana pembayar cukai yang lebih berpengetahuan cenderung mencari kaedah pengelakan cukai bagi meminimumkan liabiliti cukai mereka. Dalam konteks PKS, Ghani et al., (2020) mendapati pengetahuan cukai tidak memberi kesan signifikan terhadap tahap kepatuhan dalam kalangan pekerja sendiri dan PKS di Malaysia. Kajian Shanmugam et al., (2025) terhadap PKS sektor pembuatan juga menunjukkan bahawa pengetahuan cukai tidak berkait secara signifikan dengan perancangan dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Sementara itu, Ishak et al., (2024) menjelaskan bahawa walaupun tahap pengetahuan

cukai meningkat, ia tidak menjamin kepatuhan sebenar kerana faktor lain seperti persepsi terhadap keadilan sistem cukai dan tahap penguatkuasaan mempunyai pengaruh yang lebih kuat terhadap gelagat pembayar cukai.

Secara keseluruhannya, dapatan literatur menunjukkan bahawa walaupun terdapat perbezaan pandangan, pengetahuan cukai tetap dianggap sebagai elemen penting dalam mendorong pembuat keputusan untuk bertindak secara patuh terhadap undang-undang percukaian. Oleh itu, dalam kajian ini, hipotesis (H₃) yang diuji untuk menentukan faktor pengetahuan cukai pengarah syarikat terhadap kepatuhan cukai adalah seperti berikut:

H₃: Pengetahuan cukai pengarah syarikat mempunyai hubungan yang positif dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.3.1.4 Kerumitan Undang-Undang Cukai dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Kerumitan undang-undang cukai boleh ditakrifkan sebagai tahap kesukaran dalam memahami sistem pentadbiran undang-undang dan peraturan percukaian yang merangkumi terma-terma cukai, pelepasan, pengecualian, rebat, serta prosedur kepatuhan yang ditetapkan oleh pihak berkuasa. Rajendran (2024) menegaskan bahawa undang-undang cukai dan prosedur pentadbiran yang rumit boleh menjadi beban kepada pembayar cukai. Dalam konteks syarikat, tahap kerumitan ini boleh menjejaskan keupayaan syarikat untuk membuat keputusan kepatuhan yang tepat.

Menurut TPK, syarikat akan menilai manfaat dan kos yang terlibat sebelum membuat keputusan. Dalam konteks percukaian, apabila undang-undang cukai dianggap terlalu rumit, pembayar cukai mungkin menilai bahawa kos kepatuhan iaitu masa, tenaga, dan sumber kewangan menjadi lebih tinggi daripada manfaat yang diperoleh daripada kepatuhan cukai. Hal ini boleh mendorong kepada ketidakpatuhan, sama ada secara sengaja mahupun tidak sengaja. Oleh itu, daripada perspektif TPK, kerumitan undang-undang cukai berpotensi mengurangkan kecenderungan syarikat untuk patuh cukai kerana ia menambah beban kos kepatuhan kepada syarikat.

Kajian lepas menunjukkan bukti empirikal yang menyokong hubungan negatif antara kerumitan undang-undang cukai dan kepatuhan cukai. Rajendran (2024) serta Heang dan Yongjin (2020) mendapati bahawa sistem percukaian yang rumit melemahkan tahap kepatuhan kerana pembayar cukai merasakan bebanan dari segi masa dan kepakaran yang diperlukan. Ma et al., (2020) melaporkan bahawa kerumitan undang-undang meningkatkan kecenderungan syarikat untuk mengelak cukai, manakala Abdul dan McFie (2020) serta Yahya et al., (2021) menegaskan bahawa kerumitan cukai merupakan antara faktor utama yang menjejaskan tahap kepatuhan, khususnya dalam persekitaran undang-undang yang kerap berubah seperti di Malaysia.

Dalam masa yang sama, Mat Jusoh et al., (2021) mendapati bahawa kerumitan undang-undang cukai boleh meningkatkan ketidakpatuhan akibat kesukaran memahami peraturan dan keperluan sumber tambahan untuk mematuhi peraturan. Coita dan Mare (2021) pula menunjukkan bahawa kekeliruan dalam memahami undang-undang meningkatkan risiko kesilapan tidak sengaja. Berdasarkan bukti

empirikal di atas yang menunjukkan wujudnya hubungan negatif antara kerumitan undang-undang cukai dan kepatuhan cukai, maka hipotesis (H₄) berikut telah dicadangkan.

H₄: Kerumitan undang-undang cukai mempunyai hubungan yang negatif dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.3.1.5 Kebarangkalian Pengesanan Audit dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Kebarangkalian pengesanan audit merujuk kepada kebarangkalian pihak LHDNM akan melakukan pengauditan ke atas syarikat besar untuk memastikan mereka patuh kepada cukai. Audit cukai ialah proses yang menilai ketepatan rekod kewangan dan laporan cukai bagi memastikan cukai dibayar dengan betul dan tepat mengikut peraturan. Kebarangkalian audit yang tinggi menunjukkan tahap risiko yang lebih besar untuk dikesan melakukan ketidakpatuhan (Hassan et al., 2022). Dalam konteks syarikat besar, audit memainkan peranan penting kerana mereka berdepan struktur kewangan dan transaksi yang lebih kompleks, termasuk transaksi rentas sempadan yang meningkatkan potensi kesilapan pelaporan.

Menurut Teori Pencegahan, tahap kepatuhan cukai bergantung kepada persepsi pembayar cukai terhadap kebarangkalian untuk dikesan serta tahap hukuman yang akan dikenakan jika melanggar undang-undang (Allingham & Sandmo, 1972; Kirchler, 2007). Sehubungan itu, apabila kebarangkalian audit meningkat, pembayar cukai akan menilai bahawa risiko dan kos ketidakpatuhan melebihi manfaatnya, lalu

terdorong untuk mematuhi peraturan. Banyak kajian empirikal menyokong hubungan positif ini. Antaranya, Marfiana dan Santoso (2024) serta Olaoye dan Ekundayo (2019) yang mendapati bahawa audit cukai yang kerap dan tegas akan meningkatkan tahap kepatuhan. Kajian Nguyen et al., (2020) turut mengesahkan bahawa audit memberi kesan langsung terhadap gelagat kepatuhan cukai, manakala Abdulrasaq dan Babatunde (2024) mendapati bahawa pengalaman audit terdahulu mendorong syarikat untuk lebih patuh cukai pada masa hadapan. Begitu juga, Khasanah et al., (2019) menegaskan bahawa audit cukai berfungsi sebagai mekanisme penguatkuasaan yang efektif untuk membentuk gelagat kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat.

Namun begitu, beberapa kajian menunjukkan dapatan yang berbeza. Kajian Slemrod (2019) mendapati bahawa audit mungkin tidak begitu berkesan dalam meningkatkan kepatuhan bagi syarikat yang mempunyai strategi pengelakan cukai yang lebih sofistikated serta mendapat khidmat penasihat cukai profesional. Dalam situasi ini, syarikat mungkin tetap mengambil risiko untuk tidak patuh kerana mereka berupaya memanipulasi kelemahan sistem audit atau memindahkan liabiliti cukai melalui perancangan cukai yang rumit.

Walaupun terdapat dapatan yang tidak konsisten, majoriti literatur menyokong pandangan bahawa kebarangkalian pengesanan audit memainkan peranan penting dalam menggalakkan gelagat kepatuhan cukai. Ini kerana audit berfungsi sebagai isyarat pencegahan kepada syarikat bahawa ketidakpatuhan akan dikesan dan dikenakan tindakan. Berdasarkan bukti teori dan empirikal tersebut, dapat dirumuskan bahawa apabila kebarangkalian pengesanan audit meningkat, tahap gelagat kepatuhan

cukai syarikat juga dijangka meningkat. Maka, hipotesis (H₅) berikut telah dicadangkan:

H₅: Kebarangkalian pengesanan audit mempunyai hubungan yang positif dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.3.1.6 Penguatkuasaan Undang-Undang dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Penguatkuasaan undang-undang dalam konteks percukaian merujuk kepada kebolehpercayaan dan keyakinan syarikat terhadap keberkesanan pelaksanaan undang-undang percukaian, khususnya yang melibatkan peruntukan hukuman dan denda yang dikenakan ke atas kesalahan pengelakan cukai seperti yang termaktub dalam Akta Cukai Pendapatan 1967 (ACP 1967). Penguatkuasaan yang berkesan memainkan peranan penting dalam memastikan syarikat mematuhi undang-undang percukaian kerana ia meningkatkan persepsi risiko terhadap tindakan hukuman sekiranya berlaku ketidakpatuhan (Ali et al., 2025). Walaupun perundangan percukaian berfungsi sebagai rangka kawalan yang menentukan tanggungjawab dan bidang kuasa institusi percukaian di Malaysia, tahap kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat masih rendah (Riahi-Belkaoui, 2014). Oleh itu, penguatkuasaan undang-undang yang konsisten, tegas dan adil diperlukan bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan sistem percukaian.

Kajian lepas menunjukkan bahawa penguatkuasaan undang-undang yang tegas mempunyai hubungan positif dengan tahap kepatuhan cukai. Menurut Teori

Pencegahan oleh Becker (1968) dan Allingham dan Sandmo (1972), syarikat akan lebih patuh terhadap undang-undang apabila mereka menyedari wujud kebarangkalian tinggi untuk dikesan dan dikenakan hukuman. Dapatan Tanko (2015) menunjukkan bahawa tahap kepatuhan meningkat apabila kebarangkalian hukuman terhadap pelanggaran undang-undang cukai meningkat. Begitu juga, Wan Mat (2015) mendapati bahawa syarikat lebih cenderung mematuhi undang-undang percukaian apabila wujud risiko hukuman akibat kegagalan membayar cukai. Kajian Putra dan Tjaraka (2020) turut menyokong pandangan ini dengan menunjukkan bahawa penguatkuasaan undang-undang yang kukuh meningkatkan tahap kepatuhan cukai dan membentuk persekitaran perniagaan yang lebih adil serta telus. Ali et al., (2025) pula menegaskan bahawa persepsi terhadap keberkesanan penguatkuasaan undang-undang memberi kesan positif terhadap niat kepatuhan cukai syarikat kerana ia meningkatkan rasa tanggungjawab dan ketelusan dalam pelaporan cukai.

Namun begitu, beberapa kajian menunjukkan dapatan yang berbeza. Penguatkuasaan undang-undang yang terlalu ketat atau bersifat menghukum kadangkala boleh memberi kesan negatif terhadap hubungan antara pihak berkuasa dan pembayar cukai, sekaligus mengurangkan kepatuhan jangka panjang (Kirchler et al., 2008). Alm (2019) juga menegaskan bahawa penguatkuasaan undang-undang semata-mata tidak menjamin kepatuhan sekiranya tidak disertai dengan pendekatan pendidikan cukai dan pembinaan kepercayaan. Dalam situasi tertentu, pembayar cukai mungkin hanya mematuhi peraturan secara luaran kerana takut hukuman, bukan kerana kesedaran dalaman terhadap tanggungjawab cukai, yang akhirnya boleh menyebabkan kepatuhan bersifat sementara. Walau bagaimanapun, walaupun terdapat penemuan yang

menunjukkan penguatkuasaan undang-undang tidak memberi kesan signifikan dalam sesetengah konteks, majoriti bukti empirikal masih mengesahkan peranan pentingnya sebagai mekanisme pencegahan utama dalam mengawal ketidakpatuhan (Putra & Tjaraka, 2020; Ali et al., 2025).

Secara keseluruhannya, penguatkuasaan undang-undang yang kukuh dan berkesan mampu meningkatkan tahap kepatuhan cukai kerana syarikat menyedari bahawa ketidakpatuhan akan membawa implikasi serius seperti denda, penalti dan tindakan undang-undang. Keadaan ini selaras dengan prinsip dalam Teori Pencegahan, yang menekankan bahawa syarikat akan lebih cenderung bertindak patuh apabila risiko hukuman lebih besar daripada manfaat ketidakpatuhan. Oleh itu, berdasarkan hujah teori dan dapatan empirikal, adalah munasabah untuk mengandaikan bahawa tahap penguatkuasaan undang-undang yang tinggi akan meningkatkan tahap kepatuhan cukai syarikat. Maka, hipotesis (H₆) berikut telah dibangunkan:

H₆: Penguatkuasaan undang-undang mempunyai hubungan yang positif dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.3.1.7 Media Sosial dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Media sosial yang digunakan oleh LHDNM merujuk kepada platform komunikasi digital rasmi yang membolehkan pihak berkuasa cukai berkomunikasi secara langsung dengan syarikat dan pembayar cukai. Melalui media sosial, syarikat boleh mendapatkan maklumat terkini mengenai peraturan, prosedur dan perubahan sistem percukaian, sekaligus membentuk sikap dan gelagat kepatuhan mereka. Penggunaan

media sosial sebagai saluran rasmi memudahkan syarikat memahami tanggungjawab cukai mereka dan mengurangkan kekeliruan yang wujud dalam komunikasi tradisional.

Kajian lepas menunjukkan terdapat hubungan positif antara penggunaan media sosial oleh pihak berkuasa cukai dan tahap kepatuhan cukai. Contohnya, Hanum et al., (2024) mendapati pembayar cukai yang aktif mengikuti platform media sosial rasmi LHDNM lebih cenderung mematuhi kewajipan cukai kerana mereka memperoleh maklumat yang tepat pada masanya, jelas dan mudah difahami. Liwenga et al., (2024) pula menekankan bahawa media sosial bukan sekadar menyebarkan maklumat tetapi memperkukuh hubungan dua-hala antara pembayar cukai dan pihak berkuasa iaitu syarikat boleh mendapatkan pertanyaan, nasihat dan mengemukakan isu, yang seterusnya membentuk sikap positif terhadap kepatuhan. Kamarulzaman et al., (2021) menyokong bahawa komunikasi digital yang efektif meningkatkan pemahaman pembayar cukai terhadap kewajipan mereka dan dengan itu mengurangkan risiko ketidakpatuhan.

Namun begitu, tidak semua kajian menunjukkan kesan positif penggunaan media sosial terhadap gelagat kepatuhan cukai. Sebagai contoh, Bakar et al., (2023) mendapati bahawa penggunaan media sosial tidak mempunyai kesan signifikan terhadap kepatuhan cukai, malah dalam beberapa keadaan menunjukkan hubungan negatif disebabkan kandungan yang kurang tepat atau perbincangan yang menimbulkan kekeliruan dalam kalangan pembayar cukai. Kajian oleh Fisar et al., (2022) turut menyatakan bahawa pendedahan kepada kandungan media sosial yang

menekankan aspek negatif seperti ketidakadilan sistem percukaian boleh mengurangkan motivasi kepatuhan cukai, khususnya apabila maklumat yang disebarkan tidak disahkan oleh pihak berkuasa. Selain itu, Mapesa (2021) dalam kajiannya terhadap Kenya Revenue Authority melaporkan bahawa walaupun interaksi media sosial meningkatkan tahap kesedaran dan pengetahuan percukaian, kesannya terhadap peningkatan tahap kepatuhan cukai sebenar didapati tidak signifikan. Penemuan ini menunjukkan bahawa penggunaan media sosial sahaja tidak menjamin peningkatan kepatuhan cukai tanpa disertai strategi komunikasi yang berkesan dan disokong oleh sistem penguatkuasaan yang kukuh.

Secara keseluruhannya, walaupun terdapat beberapa kekangan dan keperluan untuk kajian lanjut, bukti teori dan empirikal memberikan asas yang kukuh untuk mengandaikan bahawa penggunaan media sosial secara rasmi oleh pihak berkuasa cukai boleh mendorong gelagat kepatuhan cukai syarikat. Melalui kemudahan akses, komunikasi dua-hala, dan penjelasan yang lebih jelas mengenai tanggungjawab cukai, syarikat dijangka lebih bersedia untuk melaksanakan kewajipan cukai mereka. Oleh itu, hipotesis (H₇) kajian ini dibangunkan seperti berikut:

H₇: Media sosial mempunyai hubungan yang positif dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.3.1.8 Kualiti Perkhidmatan dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Kualiti perkhidmatan merujuk kepada tahap mutu dan keberkesanan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak LHDNM kepada pembayar cukai syarikat. Menurut

Khamis dan Mastor (2021), kualiti perkhidmatan percukaian dapat diukur melalui kepuasan pembayar cukai terhadap aspek seperti kejelasan maklumat, kemudahan proses, dan ketepatan masa. Purnomolastu (2021) pula menegaskan bahawa kecekapan dalam penyampaian maklumat dan keupayaan pegawai memberi panduan yang jelas merupakan elemen penting yang meningkatkan persepsi positif pembayar cukai terhadap sistem percukaian. Secara keseluruhannya, kualiti perkhidmatan yang tinggi mencerminkan profesionalisme dan kredibiliti pihak berkuasa cukai, yang seterusnya dapat meningkatkan keyakinan syarikat terhadap keadilan dan ketelusan sistem cukai negara.

Kajian lepas secara konsisten menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan positif dengan kepatuhan cukai. Nory et al., (2022) mendapati bahawa pembayar cukai yang menerima perkhidmatan yang cekap, mesra, dan pantas daripada pegawai LHDNM lebih terdorong untuk mematuhi undang-undang percukaian. Omar et al., (2021) turut melaporkan bahawa penyampaian maklumat yang jelas dan kemudahan dalam proses pentadbiran cukai meningkatkan tahap kepercayaan pembayar cukai terhadap sistem percukaian. Dapatan Yahaya et al., (2023) juga menunjukkan bahawa apabila syarikat menerima layanan yang adil, bimbingan yang tepat, dan sokongan teknikal yang efisien daripada pihak berkuasa, mereka lebih yakin dalam membuat pengisytiharan cukai yang betul. Dapatan ini selari dengan Teori Kepuasan Pengguna yang menekankan bahawa kepatuhan akan meningkat apabila keperluan dan harapan pembayar cukai terhadap perkhidmatan dipenuhi dengan berkesan.

Walau bagaimanapun, beberapa kajian menunjukkan hasil yang berbeza. Kajian oleh Maseko (2022) mendapati bahawa kualiti perkhidmatan yang baik tidak semestinya menjamin kepatuhan cukai sekiranya persepsi terhadap integriti pegawai masih rendah atau jika pembayar cukai menganggap sistem percukaian tidak adil. Begitu juga, Fisar et al., (2022) melaporkan bahawa walaupun kualiti perkhidmatan meningkat, sebahagian pembayar cukai masih menunjukkan tahap kepatuhan yang rendah disebabkan faktor lain seperti beban cukai yang tinggi dan kerumitan peraturan. Selain itu, kajian oleh Shanmugam et al., (2023) mendapati bahawa dalam kalangan perusahaan kecil dan sederhana (PKS), kualiti perkhidmatan tidak mempunyai kesan signifikan terhadap kepatuhan cukai kerana keputusan kepatuhan lebih dipengaruhi oleh faktor tekanan kewangan dan persepsi terhadap risiko penguatkuasaan. Ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan semata-mata mungkin tidak mencukupi untuk meningkatkan kepatuhan tanpa disertai dengan komunikasi berkesan dan penguatkuasaan undang-undang yang tegas.

Berdasarkan sorotan teori dan dapatan kajian lepas, dapat dirumuskan bahawa kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh LHDNM dijangka mempunyai hubungan yang positif dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Apabila syarikat merasakan layanan yang profesional, sistem yang cekap, dan maklumat yang tepat disediakan, mereka akan lebih mempercayai pihak berkuasa cukai serta berasa bertanggungjawab untuk menunaikan kewajipan mereka dengan jujur. Justeru, berdasarkan hujah dan bukti empirikal yang dikemukakan, hipotesis (H_8) berikut dibangunkan:

H₈: Kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang positif dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.3.2 Hubungan Tidak Langsung Pembolehubah Bersandar dan Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Penyederhana

Dalam kajian mengenai hubungan antara pembolehubah, terdapat sekurang-kurangnya satu pembolehubah tidak bersandar dan satu pembolehubah bersandar. Mana-mana pembolehubah lain yang mengubah hubungan antara kedua-dua pembolehubah itu dinamakan pembolehubah penyederhana. Pembolehubah penyederhana adalah pembolehubah tidak bersandar yang tidak dimanipulasikan tetapi disedari oleh penyelidik dan diukur dalam penyelidikan (Idris, 2013). Dalam kerangka korelasi, pembolehubah penyederhana merupakan pembolehubah ketiga yang memberi kesan ke atas pekali korelasi antara pembolehubah tidak bersandar dan satu pembolehubah bersandar. Namun begitu, penyederhana hanya mengubah kekuatan hubungan antara pembolehubah berkenaan dan tidak membentuk perkaitan. Dalam kajian ini, ejen cukai dimasukkan sebagai pembolehubah penyederhana dengan pembolehubah tidak bersandar (reputasi, pengetahuan cukai pengarah syarikat, media sosial, kerumitan cukai, kualiti perkhidmatan, kebarangkalian pengesanan audit dan penguatkuasaan undang-undang) dan pembolehubah bersandar (gelagat kepatuhan cukai syarikat).

Di Malaysia, STS telah dilaksanakan untuk semua syarikat selama lebih daripada dua dekad, di mana syarikat diwajibkan melakukan pengisytiharan dan pengiraan sendiri sumber pendapatan yang diterima, jumlah cukai pendapatan yang perlu dibayar, menyimpan rekod untuk tujuan audit dan memahami undang-undang cukai

pendapatan. Selepas STS diperkenalkan, pembayar cukai syarikat memerlukan bantuan ejen cukai untuk hal ehwal urusan pembayaran cukai. Isa (2014) menyatakan bahawa syarikat harus bergantung kepada bantuan ejen cukai untuk memastikan mereka tidak melibatkan diri dalam aktiviti ketidakpatuhan cukai. Pernyataan tersebut disokong dengan kajian yang dijalankan oleh Marimuthu (2015) yang mengiktiraf kepentingan peranan ejen cukai apabila STS diperkenalkan untuk memberi khidmat nasihat percukaian kepada syarikat.

3.3.2.1 Ejen Cukai

Ejen cukai merujuk kepada akauntan profesional yang memberi khidmat nasihat percukaian kepada pembayar cukai syarikat. Menurut Marimuthu (2015), ejen cukai merupakan penghubung utama antara pembayar cukai dengan pihak LHDNM. Di Malaysia, ejen cukai yang dilantik oleh syarikat memainkan peranan penting dalam menentukan sejauh mana tahap kepatuhan syarikat tersebut sebagai pembayar cukai. Sebagai tindak balas kepada tanggungjawab untuk kepatuhan cukai yang kompleks, pembayar cukai memerlukan bantuan daripada ejen cukai yang mahir dalam percukaian untuk mengurangkan masa dan kos berkaitan kepatuhan cukai (Erard, 1993). Menurut Seksyen 153 (3) ACP 1967 ejen cukai ditakrifkan sebagai akauntan profesional yang mempunyai kuasa di bawah undang-undang untuk menjadi juruaudit syarikat, mana-mana akauntan profesional lain yang diluluskan oleh Menteri atau mana-mana orang lain yang diluluskan oleh Menteri atas cadangan Ketua Pengarah.

Fungsi seorang ejen cukai adalah melaksanakan penjagaan yang munasabah dalam konteks perlaksanaan tugas sebagai wakil cukai kepada pembayar cukai korporat

[Seksyen 114 (1A)]. Walaupun Seksyen 114 (1A) boleh dibatalkan sekiranya terdapat peratusan cukai yang tidak tepat oleh pembayar cukai syarikat, ejen cukai masih lagi mempunyai tanggungjawab yang berat untuk memastikan bahawa penyata cukai yang dikemukakan adalah mematuhi ACP 1967 dan Ketetapan Umum yang ditetapkan oleh LHDNM (Lai & Choong, 2009).

Dalam kajian terdahulu, terdapat dapatan yang bercampur-campur terhadap kajian ejen cukai dan gelagat kepatuhan pembayar cukai. Menurut Devos (2012), terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara nasihat yang disediakan oleh ejen cukai dan gelagat kepatuhan pembayar cukai individu di Australia. Sementara itu, Blaufus et al., (2017) menyiasat perselisihan yang timbul antara perbelanjaan yang dilakukan untuk penyediaan cukai dengan ejen cukai dan kepatuhan cukai. Manakala di Malaysia, penyelidikan yang dilakukan oleh Choong et al., (2008) menunjukkan hubungan yang signifikan antara umur, jantina dan tahap pendidikan dengan sifat ejen cukai yang ideal. Kajian ini mendapati faktor ejen cukai memainkan peranan yang signifikan kepada setiap pembayar cukai yang terdiri daripada syarikat kerana faktor ini merupakan nadi penggerak utama kepada faktor-faktor lain yang dikaji dalam kajian ini. Oleh itu, amat wajar dan munasabah ejen cukai berperanan sebagai pembolehubah penyederhana di antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar di dalam kajian ini.

3.3.2.1.1 Hubungan Penyederhana Ejen Cukai antara Reputasi dan Gelagat Kepatuhan Cukai

Reputasi merupakan salah satu aset tidak ketara yang amat penting bagi sesebuah syarikat kerana ia mencerminkan tahap integriti, kredibiliti, dan tanggungjawab sosial syarikat dalam memenuhi kewajipan undang-undang termasuk percukaian. TPK menegaskan bahawa syarikat berusaha mengekalkan reputasi positif untuk mendapatkan penerimaan dan kepercayaan daripada pihak berkepentingan. Dalam konteks percukaian, reputasi berperanan sebagai faktor kawalan sosial yang mendorong syarikat membayar cukai tepat pada masanya bagi mengelakkan imej mereka tercalar serta mengelakkan pandangan negatif daripada masyarakat, pelabur, mahupun pihak berkuasa (Hanlon & Slemrod, 2009). Dengan kata lain, reputasi syarikat yang positif lazimnya berkait rapat dengan kecenderungan mereka untuk patuh terhadap peraturan percukaian.

Menurut Marimuthu (2015), kehadiran ejen cukai yang memiliki kepakaran dan pengalaman luas dalam bidang percukaian, pastinya akan mengukuhkan lagi kecenderungan syarikat untuk patuh cukai. Ejen cukai bukan sahaja membantu memastikan kepatuhan teknikal, tetapi juga menyokong syarikat dalam mengekalkan reputasi yang baik dengan mengelakkan kesilapan pelaporan cukai atau penglibatan dalam aktiviti ketidakpatuhan.

Kajian lepas turut memperkukuh peranan ejen cukai dalam meningkatkan kepatuhan sukarela. Sapiei et al., (2014) menunjukkan bahawa pembayar cukai yang menggunakan khidmat ejen cukai lebih cenderung mematuhi peraturan percukaian

kerana mereka berasa lebih yakin terhadap ketepatan pengurusan cukai. Syamsudin et al., (2023) pula mendapati bimbingan profesional daripada perunding cukai meningkatkan kecekapan syarikat dalam pelaporan cukai. Hal ini menunjukkan bahawa ejen cukai bukan sahaja menyumbang secara langsung kepada kepatuhan cukai, malah mereka juga meningkatkan hubungan antara reputasi syarikat dan gelagat kepatuhan cukai.

Dengan erti kata lain, walaupun reputasi mendorong syarikat untuk patuh terhadap kewajipan percukaian, kesan tersebut menjadi lebih kukuh apabila syarikat menggunakan khidmat ejen cukai. Tanpa bimbingan profesional, syarikat mungkin berdepan risiko kesilapan pelaporan atau kelewatan pembayaran yang akhirnya menjejaskan reputasi mereka. Sebaliknya, melalui bantuan ejen cukai, syarikat dapat memastikan pelaporan cukai yang tepat, seterusnya memperkukuhkan reputasi positif mereka dan meningkatkan gelagat kepatuhan cukai. Hipotesis (H_{9a}) adalah seperti berikut :

H_{9a}: Ejen cukai mengukuhkan hubungan reputasi dan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.3.2.1.2 Hubungan Penyederhana Ejen Cukai antara Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat dan Gelagat Kepatuhan Cukai

Pengetahuan merupakan salah satu bentuk modal kognitif yang mempengaruhi cara individu membuat keputusan rasional dalam sesuatu konteks. Menurut TPK, tahap pengetahuan seseorang mempengaruhi kepercayaan, sikap, dan seterusnya gelagat

mereka. Dalam konteks percukaian syarikat, pengarah syarikat yang memiliki pengetahuan percukaian yang mencukupi akan lebih memahami hak, tanggungjawab, serta implikasi undang-undang berkaitan dengan percukaian. Hal ini penting kerana pengarah syarikat merupakan pihak yang bertanggungjawab dalam membuat keputusan strategik organisasi termasuk berkaitan pengurusan kewangan dan percukaian (Ishak & Raflis, 2020).

Kurangnya pengetahuan percukaian dalam kalangan pengarah boleh meningkatkan risiko gelagat ketidakpatuhan cukai, sama ada secara sengaja atau tidak sengaja. Oleh itu, syarikat lazimnya mendapatkan bantuan ejen cukai sebagai pihak profesional yang mampu mengisi jurang pengetahuan tersebut. Kajian lepas mendapati ejen cukai memainkan peranan penting dalam memberikan pendidikan dan meningkatkan pengetahuan percukaian pembayar cukai (Syamsudin et al., 2023) dengan memaklumkan hak serta tanggungjawab mereka, menyampaikan maklumat undang-undang percukaian terkini, serta memberi bimbingan dalam menyelesaikan masalah percukaian (Slemrod & Sorum, 1984; Dubin et al., 1992).

Sokongan empirikal turut menunjukkan bahawa syarikat-syarikat lebih cenderung menggunakan khidmat ejen cukai kerana kepakaran mereka dapat membantu syarikat memahami sistem percukaian yang rumit (Alexander & Hay, 2013). Ejen cukai mempunyai keupayaan teknikal serta pengalaman luas yang meningkatkan keyakinan pembayar cukai, di samping mengurangkan kebimbangan terhadap kemungkinan kesilapan dalam pelaporan cukai. Dengan kata lain, ejen cukai bukan sahaja berfungsi sebagai penasihat teknikal tetapi juga sebagai ejen yang memperkukuh hubungan

antara pengetahuan percukaian pengarah syarikat dan gelagat kepatuhan cukai. Tanpa bantuan ejen cukai, pengetahuan yang dimiliki oleh pengarah mungkin tidak mencukupi untuk menangani kerumitan undang-undang dan prosedur percukaian. Sebaliknya, apabila ejen cukai terlibat, pengetahuan pengarah syarikat dapat diperkukuh melalui nasihat profesional dan kemas kini berkala, sekali gus meningkatkan kebarangkalian syarikat untuk mematuhi kewajipan percukaian secara sukarela. Hipotesis (H_{9b}) adalah seperti berikut :

H_{9b}: Ejen cukai mengukuhkan hubungan pengetahuan cukai pengarah syarikat dan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.3.2.1.3 Hubungan Penyederhana Ejen Cukai antara Kerumitan Undang-Undang Cukai dan Gelagat Kepatuhan Cukai

Kerumitan undang-undang cukai merupakan salah satu faktor yang sering dikenal pasti sebagai penghalang utama kepada kepatuhan cukai syarikat. Sistem percukaian yang terlalu kompleks bukan sahaja menyukarkan pemahaman pembayar cukai, malah turut meningkatkan kos pematuhan, risiko kesilapan pelaporan, serta kecenderungan syarikat untuk mengambil jalan pintas melalui aktiviti ketidakpatuhan atau pengelakan cukai. Richardson (2006), dalam kajian merentasi 45 buah negara, mendapati bahawa kerumitan cukai adalah faktor penting yang mempengaruhi ketidakpatuhan cukai selain faktor pendidikan, sumber pendapatan dan sikap terhadap cukai. Hal ini jelas menunjukkan bahawa tahap kerumitan sesuatu sistem percukaian memainkan peranan besar dalam menentukan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

Dalam konteks Malaysia, syarikat sering menganggap undang-undang percukaian terlalu rumit dan sukar difahami (Isa et al., 2014). Malah, sebanyak 70% responden dalam kajian mereka mengakui perlunya ejen cukai kerana kekurangan pengetahuan teknikal dalaman berkaitan percukaian. Penemuan ini disokong oleh Sapiei dan Kasipillai (2014), yang melaporkan bahawa 87.2% syarikat besar memerlukan khidmat ejen cukai untuk menguruskan kesukaran dalam mematuhi undang-undang percukaian yang rumit.

Berdasarkan kajian lepas, dapat dirumuskan bahawa ejen cukai berupaya mengurangkan kerumitan cukai yang dihadapi oleh pembayar cukai dan seterusnya meningkatkan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Apabila undang-undang percukaian semakin rumit, keberadaan ejen cukai dapat memberikan nasihat profesional, panduan teknikal, dan kemas kini terhadap perubahan peraturan cukai. Peranan ini sekaligus meningkatkan kebarangkalian syarikat untuk mematuhi kewajipan cukai secara sukarela walaupun menghadapi sistem percukaian yang rumit. Oleh itu, hipotesis (H_{9c}) adalah seperti berikut :

H_{9c} : *Ejen cukai melemahkan hubungan negatif kerumitan cukai dan gelagat kepatuhan cukai syarikat.*

3.3.2.1.4 Hubungan Penyederhana Ejen Cukai antara Kebarangkalian Pengesanan Audit dan Gelagat Kepatuhan Cukai

Audit cukai merupakan salah satu mekanisme penguatkuasaan utama yang digunakan oleh pihak berkuasa percukaian bagi memastikan syarikat mematuhi undang-undang

percukaian. Melalui audit, LHDNM dapat menilai sama ada syarikat telah melaporkan pendapatan dengan tepat, mengisytiharkan perbelanjaan dengan betul, dan membayar cukai yang sewajarnya. Menurut Laporan Jabatan Pematuhan, audit cukai telah menjadi aktiviti utama sejak pelaksanaan STS bagi memastikan ketelusan dan kepatuhan cukai syarikat. Walau bagaimanapun, disebabkan kekangan masa dan bilangan pegawai audit yang terhad, tidak semua syarikat dapat diaudit pada setiap tahun. Hal ini menjadikan kebarangkalian pengesanan audit sebagai faktor penting yang boleh mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat.

Teori Pencegahan menegaskan bahawa pembayar cukai akan menilai risiko dan ganjaran sebelum membuat keputusan sama ada untuk mematuhi atau mengelakkan cukai. Sekiranya kebarangkalian audit dan hukuman adalah tinggi, syarikat lebih cenderung untuk mematuhi undang-undang percukaian bagi mengelakkan penalti dan kerosakan reputasi (Allingham & Sandmo, 1972; Tagkalakis, 2013). Kajian terdahulu juga menyokong dapatan ini. Sebagai contoh, Sinnasamy dan Bidin (2017) mendapati kebarangkalian pengesanan audit mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepatuhan cukai. Begitu juga, kajian oleh Mebratu (2016) dan Bagdad et al. (2017) membuktikan bahawa audit cukai memberi kesan langsung kepada gelagat kepatuhan pembayar cukai, di mana mereka yang pernah diaudit menunjukkan kecenderungan yang lebih tinggi untuk mematuhi undang-undang percukaian pada masa hadapan.

Dalam konteks ini, ejen cukai berperanan sebagai orang tengah yang dapat membantu syarikat menguruskan risiko audit dan memastikan kepatuhan cukai secara berterusan. Menurut McKerchar (2005), selepas pelaksanaan STS di Australia, peranan ejen cukai

semakin kritikal kerana mereka bukan sahaja membantu dalam penyediaan laporan cukai yang tepat, tetapi juga memberi khidmat nasihat untuk mengurangkan risiko syarikat disasarkan oleh audit. Data menunjukkan bahawa pada tahun 2005, sebanyak 73% individu dan 94% syarikat di Australia menggunakan khidmat ejen cukai, dengan 83% daripada mereka merupakan ejen cukai aktif (Walpole, 2009). Hal ini menunjukkan tahap kebergantungan yang tinggi kepada ejen cukai dalam memastikan kepatuhan cukai dan menguruskan risiko audit.

Di Malaysia, peranan ejen cukai juga dilihat semakin penting kerana syarikat besar sering terdedah kepada audit disebabkan kerumitan urusan operasi perniagaan dan jumlah transaksi yang tinggi. Ejen cukai membantu syarikat menyediakan dokumentasi yang lengkap, menasihati strategi cukai yang selaras dengan undang-undang, serta mengurangkan kemungkinan kesilapan teknikal yang boleh menyebabkan audit dijalankan oleh LHDNM. Dengan adanya ejen cukai, syarikat bukan sahaja lebih bersedia menghadapi audit, tetapi juga lebih terdorong untuk mematuhi kewajipan cukai secara sukarela. Berdasarkan hujah di atas, jelas bahawa kebarangkalian pengesanan audit mempunyai kesan penting terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat dan hipotesis (H_{9d}) adalah seperti berikut :

H_{9d} : Ejen cukai mengukuhkan hubungan kebarangkalian pengesanan audit dan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.3.2.1.5 Hubungan Penyederhana Ejen Cukai antara Penguatkuasaan Undang-Undang dan Gelagat Kepatuhan Cukai

Penguatkuasaan undang-undang percukaian merupakan elemen penting dalam memastikan tahap kepatuhan cukai syarikat berada pada tahap yang optimum. Andini et al., (2018) menegaskan bahawa pelaksanaan penguatkuasaan undang-undang dapat membantu meningkatkan kepatuhan cukai. LHDNM pula bertindak sebagai agensi pelaksana yang bukan sahaja mengutip cukai, tetapi juga melaksanakan siasatan dan audit cukai ke atas syarikat yang disyaki gagal mematuhi kewajipan percukaian. Syarikat yang disabitkan kesalahan boleh dikenakan denda yang tinggi, penalti, malah hukuman penjara. Hal ini selaras dengan Teori Pencegahan (*Deterrence Theory*) yang menyatakan bahawa syarikat akan terdorong untuk mematuhi undang-undang apabila risiko dikenakan hukuman atau penalti adalah tinggi (Allingham & Sandmo, 1972; Kirchler et al., 2008).

Walau bagaimanapun, peraturan cukai sering bersifat rumit dan kabur, menyebabkan syarikat menghadapi ketidakpastian dalam melaporkan cukai. Dalam keadaan ini, ejen cukai memainkan peranan penting sebagai penasihat profesional. Menurut Klepper et al., (1991), ejen cukai mempunyai “*dual role*” iaitu (i) membantu menafsirkan undang-undang percukaian yang kabur untuk memastikan kepatuhan, dan (ii) pada masa yang sama berupaya mengeksploitasi kelonggaran undang-undang yang samar untuk mengurangkan beban cukai syarikat. Sementara itu, McKinstry dan Baldry (1997) berpendapat bahawa perkhidmatan ejen cukai dapat mengurangkan ketidakpastian dan risiko percukaian yang dihadapi oleh pembayar cukai, khususnya selepas pelaksanaan STS, di mana penguatkuasaan undang-undang melalui

pengauditan semakin dititikberatkan. Kajian antarabangsa turut menunjukkan peranan signifikan ejen cukai dalam mempengaruhi kepatuhan cukai. Hite dan McGill (1992) menyatakan bahawa pembayar cukai yang menggunakan khidmat ejen cukai lebih cenderung untuk patuh kerana bimbingan profesional mengurangkan risiko kesilapan pelaporan dan penalti. Begitu juga, Mangoting et al., (2019) mendapati ejen cukai memainkan peranan sebagai “*compliance enablers*” dengan memastikan dokumentasi syarikat lengkap untuk tujuan pengauditan dan siasatan.

Dalam konteks ini, jelas bahawa penguatkuasaan undang-undang mempunyai hubungan positif dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Namun, keberadaan ejen cukai mampu mengukuhkan hubungan ini dengan bertindak sebagai penasihat yang dapat membantu syarikat memahami undang-undang percukaian, menyediakan dokumentasi yang lengkap, dan mengurangkan risiko dikenakan penalti. Hipotesis (H_{9e}) seperti berikut :

H_{9e} : *Ejen cukai mengukuhkan hubungan penguatkuasaan undang-undang dan gelagat kepatuhan cukai syarikat.*

3.3.2.1.6 Hubungan Penyederhana Ejen Cukai antara Media Sosial dan Gelagat Kepatuhan Cukai

Perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi telah menjadikan media sosial sebagai medium utama penyebaran maklumat, termasuk yang berkaitan dengan isu-isu ekonomi dan percukaian. Siddiqui dan Singh (2016) menegaskan bahawa media sosial mampu memberikan kesan positif mahupun negatif kepada pembangunan

ekonomi sesebuah negara. Walau bagaimanapun, masalah utama yang timbul adalah wujudnya penyebaran maklumat tidak sahih dan tidak disemak kesahihannya, yang akhirnya boleh mengelirukan masyarakat dalam membuat keputusan.

Dalam konteks percukaian, maklumat yang tidak benar di media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram* berpotensi menimbulkan tanggapan negatif terhadap pembayaran cukai. Hal ini boleh menyebabkan syarikat membuat keputusan yang tidak rasional, misalnya mengurangkan kepatuhan atau menangguhkan pembayaran cukai kerana terpengaruh dengan maklumat yang tidak sahih. Kajian oleh Bobek et al., (2007) menunjukkan bahawa faktor sosial, termasuk pengaruh persekitaran maklumat, boleh membentuk sikap pembayar cukai terhadap kepatuhan. Sehubungan itu, peranan saluran komunikasi rasmi seperti media sosial yang disediakan oleh LHDNM menjadi amat penting untuk memberikan maklumat yang tepat, jelas, dan mudah difahami oleh syarikat.

Namun, masalahnya timbul apabila syarikat masih meragui ketepatan maklumat tersebut, khususnya apabila bercampur dengan maklumat palsu yang tersebar luas. Dalam keadaan ini, ejen cukai dilihat sebagai pihak yang mempunyai kredibiliti untuk membantu syarikat mengesahkan kebenaran maklumat percukaian. Ejen cukai mempunyai kepakaran dalam hal ehwal percukaian, termasuk pengiraan cukai, pengisytiharan pendapatan, penolakan, pengecualian, serta pematuhan terhadap perundangan percukaian (Marimuthu, 2015). Kajian lepas turut mengukuhkan peranan ejen cukai dalam konteks ini. Contohnya, Mangoting et al., (2019) menyatakan

bahawa ejen cukai berperanan penting dalam mengurangkan risiko maklumat salah dengan bertindak sebagai penasihat yang sah dalam isu percukaian.

Justeru, dapat disimpulkan bahawa ejen cukai mempunyai peranan sebagai orang tengah untuk mengesahkan maklumat percukaian dengan lebih tepat dan seterusnya memperkukuh hubungan antara penggunaan media sosial yang disediakan oleh LHDNM dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Hipotesis (H_{9f}) adalah seperti dibawah:

H_{9f}: Ejen cukai mengukuhkan hubungan media sosial dan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.3.2.1.7 Hubungan Penyederhana Ejen Cukai antara Kualiti Perkhidmatan dan Gelagat Kepatuhan Cukai

Kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pihak berkuasa percukaian merupakan faktor penting yang memberi kesan langsung terhadap tahap kepuasan pembayar cukai. Kotler (2016) mendefinisikan perkhidmatan sebagai sebarang tindakan atau aktiviti yang boleh ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada asasnya tidak ketara dan tidak menghasilkan sebarang pemilikan. Dalam konteks percukaian, kualiti perkhidmatan merujuk kepada tahap keberkesanan, ketepatan, kecekapan, dan mesra pengguna yang ditawarkan oleh LHDNM semasa syarikat berurusan dengan pembayaran cukai.

Kajian lepas menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pembayar cukai serta menggalakkan pematuhan secara

sukarela. Sebagai contoh, Abit et al., (2023) mendapati bahawa syarikat lebih cenderung mematuhi peraturan percukaian sekiranya mereka berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak berkuasa, termasuk penyampaian maklumat yang jelas, proses pendaftaran yang mudah, serta tindak balas yang pantas terhadap pertanyaan. Begitu juga, Purnomolastu (2021) menekankan bahawa kepantasan dan keberkesanan perkhidmatan merupakan faktor penting dalam memperkukuh kepuasan pengguna dan seterusnya mendorong kepada tahap kepatuhan yang lebih tinggi.

Namun, sekiranya syarikat tidak berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan percukaian, mereka mungkin terdorong untuk menangguk, mengurangkan, atau malah melarikan diri daripada kewajipan cukai. Hal ini selari dengan dapatan Cox dan Eger (2006), yang menegaskan bahawa perkhidmatan yang tidak efektif boleh meningkatkan ketidakpastian dan risiko kesilapan dalam pengisytiharan cukai, sekali gus menjejaskan tahap kepatuhan. Dalam situasi ini, peranan ejen cukai menjadi semakin penting sebagai pengantara antara syarikat dan pihak berkuasa percukaian. Ejen cukai bukan sahaja mempunyai kepakaran teknikal dalam hal ehwal percukaian, tetapi juga mampu membantu syarikat berinteraksi dengan lebih berkesan dengan LHDNM.

Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa walaupun kualiti perkhidmatan LHDNM secara langsung mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat, kehadiran ejen cukai mampu memperkukuh hubungan ini. Ejen cukai bertindak sebagai orang tengah yang memastikan syarikat mendapat khidmat nasihat tepat, memahami prosedur dengan

jas, serta mengurangkan risiko kesilapan atau ketidakpatuhan akibat perkhidmatan yang kurang memuaskan. Oleh itu, hipotesis (H_{9g}) adalah seperti berikut :

H_{9g}: Ejen cukai mengukuhkan hubungan kualiti perkhidmatan dan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

3.4 Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian menjelaskan kaedah yang terperinci iaitu metodologi, kaedah pengumpulan data, dan teknik analisis yang digunakan. Tujuan utama reka bentuk kajian ini dilakukan supaya kajian adalah sahih dan bertepatan dengan persoalan kajian. Hair et al., (2015) menyatakan bahawa reka bentuk kajian dapat memberi panduan untuk menjalankan penyelidikan. Dalam kajian ini, penyelidik memberi fokus kepada faktor penentu gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia dengan ejen cukai sebagai penyederhana. Reka bentuk tinjauan dipilih kerana dipercayai dapat memberikan maklumat yang relevan yang akan membantu mencapai objektif yang telah ditetapkan.

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk meramalkan dan memberikan penjelasan bagi fenomena sosial (Wellington & Szczerbinski, 2007). Penyelidikan kuantitatif cuba mencapai objektif kajian menggunakan anggaran empirikal yang melibatkan ukuran dan analisis berangka (Kumar et al., 2013). Oleh itu, penemuan daripada analisis data kuantitatif dinyatakan dalam bentuk berangka dan penyelesaian kepada masalah kajian diperoleh daripada corak statistik yang ditemui. Tinjauan adalah kaedah yang paling popular dalam penyelidikan sains sosial (Hair et al., 2017). Abdul Jabbar (2009)

menegaskan bahawa kaedah tinjauan kekal sebagai kaedah yang popular dalam sains sosial dan berkemungkinan akan terus menjadi reka bentuk yang paling popular untuk penyelidikan dalam literatur kepatuhan cukai. Kaedah tinjauan dianggap sesuai memandangkan ciri-ciri pembolehubah yang disiasat dalam kajian ini. Adalah perlu untuk bergantung pada pengumpulan data primer apabila menghadapi kesukaran dalam mencari data yang diperlukan dari sumber sekunder. Ini adalah sangat penting apabila kajian melibatkan data berkaitan dengan ciri-ciri sosial, psikologi, ekonomi, dan demografi, serta faktor motivasi dan gelagat (Sekaran & Bougie, 2016).

Oleh itu, kajian ini menggunakan sumber data primer sebagai asas kajian. Pendekatan ini membolehkan pengumpulan maklumat secara langsung daripada responden yang terlibat, memberikan pandangan yang lebih mendalam dan relevan mengenai faktor-faktor yang mendorong syarikat untuk mematuhi peraturan cukai. Melalui analisis terhadap data yang diperoleh, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap gelagat kepatuhan cukai syarikat dan faktor-faktor utama, yang mempengaruhi keputusan syarikat dalam melaksanakan kewajipan cukai mereka.

3.5 Operasi Definisi dan Pengukuran Pembolehubah

Dalam kajian ini, terdapat tiga jenis pembolehubah diukur iaitu pembolehubah bersandar, pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah penyederhana. Dalam kajian ini, terdapat satu pembolehubah bersandar iaitu gelagat kepatuhan cukai dan lapan pembolehubah tidak bersandar yang dikaji seperti reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial,

kualiti perkhidmatan, dan satu pembolehubah penyederhana iaitu ejen cukai. Pengukuran kesemua pembolehubah ini telah menggunakan skala ordinal iaitu dalam bentuk skala likert dengan 1 = sangat tidak bersetuju dengan 5 = sangat bersetuju. Soalan-soalan yang berkaitan dengan pembolehubah tersebut yang terdapat dalam borang soal selidik ini diperoleh dari kajian terdahulu yang telah diubahsuai mengikut kajian terkini yang akan diterangkan dalam bahagian berikutnya.

Walaupun kebanyakan instrumen diadaptasi daripada literatur yang menekankan aspek individu, ia tetap relevan untuk diaplikasikan dalam pengujian ke atas syarikat besar yang patuh cukai. Hal ini kerana syarikat beroperasi melalui individu-individu yang membuat keputusan, seperti pengarah, pengurus kewangan, dan penasihat cukai. Menurut Edwards (1961) melalui TPK, pembuatan keputusan rasional adalah berasaskan pertimbangan kos, manfaat, kebarangkalian, serta tahap risiko yang dijangka. Prinsip ini bukan sahaja terpakai pada individu, tetapi juga pada organisasi, kerana keputusan sesebuah syarikat merupakan hasil keputusan bersama daripada pertimbangan rasional individu dalam struktur syarikat. Sebagai contoh, apabila pengurus cukai mempertimbangkan sama ada untuk mengambil pendekatan agresif atau patuh dalam strategi percukaian, mereka akan menilai potensi manfaat (penjimatan cukai) berbanding kos dan risiko (denda, penalti, reputasi).

Justeru, instrumen yang menilai sikap, persepsi risiko, serta orientasi etika individu adalah masih relevan dalam konteks syarikat, kerana ia menggambarkan proses pembuatan keputusan rasional yang mempengaruhi tahap kepatuhan cukai syarikat. Oleh itu, penggunaan instrumen adaptasi individu dapat memberi gambaran tentang

bagaimana keputusan-keputusan cukai di peringkat syarikat terbentuk selari dengan asas TPK. Setiap soalan dalam instrumen telah diubahsuai agar sesuai dengan konteks syarikat dan melalui proses pengujian bagi memastikan kesahihan serta kebolehpercayaan.

3.5.1 Pembolehubah Bersandar

Pembolehubah bersandar dalam kajian ini adalah gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar. Gelagat kepatuhan cukai boleh ditakrifkan sebagai kemampuan syarikat membayar cukai kepada pihak LHDNM dari segi jumlah yang tepat dan masa yang ditetapkan mengikut konteks kajian ini. Kepatuhan cukai adalah aktiviti memfailkan semua penyata cukai yang diperlukan dengan tepat mengikut kod cukai, peraturan dan keputusan mahkamah yang dikenakan pada masa difailkan dan dikemukakan dalam masa yang ditetapkan (Roth et al., 1989). Untuk mengukur kepatuhan cukai syarikat, soalan dari penyelidik telah diadaptasi dan diubahsuai untuk disesuaikan dengan kajian ini. Sebanyak lima item pembolehubah bersandar ini iaitu dua soalan yang diadaptasikan dari kajian Wan Mat (2015) dan tiga lagi soalan dari kajian Ching (2013). Kajian tersebut secara asalnya memberi fokus kepada gelagat kepatuhan cukai individu sahaja, namun telah diubah suai mengikut konteks syarikat bagi kajian ini.

Rasional penggunaan item individu untuk disesuaikan dengan konteks syarikat adalah kerana prinsip dan dimensi asas kepatuhan cukai iaitu seperti gelagat terhadap kepatuhan, persepsi terhadap sistem percukaian, dan kecenderungan untuk memenuhi tanggungjawab cukai adalah hampir sama antara individu dan syarikat. Dalam konteks syarikat, keputusan berkaitan kepatuhan cukai masih dibuat oleh individu (contohnya,

pengurus kewangan atau pihak pengurusan atasan) yang mewakili organisasi. Oleh itu, penyesuaian item individu kepada konteks syarikat adalah relevan bagi kajian ini kerana ia mengekalkan maksud asal pembolehubah tetapi diterjemahkan kepada tahap organisasi selaras dengan struktur dan tanggungjawab syarikat.

Pengukuran pembolehubah ini telah menggunakan skala lima mata, di mana skor 1 ‘sangat tidak bersetuju’ dan skor 5 ‘sangat bersetuju’. Jumlah skor maksimum yang boleh dicapai dalam pembolehubah ini adalah 25 mata yang menunjukkan gelagat kepatuhan cukai yang tinggi di kalangan syarikat besar di Malaysia. Manakala skor minimum adalah 5 mata yang menunjukkan bahawa syarikat tidak patuh kepada aktiviti percukaian di Malaysia. Kesemua item bagi pembolehubah ini ditunjukkan dalam Jadual 3.1.

Jadual 3.1
Pengukuran Gelagat Kepatuhan Cukai

Pembolehubah	Kod Item	Indikator	Sumber
Gelagat Kepatuhan Cukai	GKC1	Syarikat kami mengisytiharkan dan membayar cukai yang sebenar untuk pendapatan daripada setiap aktiviti perniagaan yang dijalankan di Malaysia.	Wan Mat (2015)
	GKC2	Syarikat kami tidak mengisytiharkan amaun pendapatan yang lebih rendah daripada jumlah sebenar yang diterima.	
	GKC3	Syarikat kami tidak pernah dikenakan tindakan oleh pihak LHDNM atas sebab tidak membayar cukai.	Ching (2013)
	GKC4	Syarikat kami tidak pernah lewat untuk membayar cukai kepada pihak LHDNM.	
	GKC5	Peningkatan jumlah keuntungan akan menyebabkan jumlah cukai lebih tinggi.	

3.5.2 Pembolehubah Tidak Bersandar

Dalam kajian ini, terdapat lapan pembolehubah tidak bersandar yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat besar di Malaysia. Pembolehubah tidak bersandar tersebut terdiri dari reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial dan kualiti perkhidmatan.

3.5.2.1 Reputasi

Reputasi ialah istilah yang merujuk kepada pandangan orang ramai, pelanggan, pelabur, dan pihak berkepentingan lain melihat dan menilai sesebuah syarikat berdasarkan cara syarikat bertindak, nilai, dan prestasi. Reputasi tersebut diperoleh mengikut gelagat, prestasi, etika, kualiti produk atau perkhidmatan, serta kaedah sesebuah syarikat berkomunikasi dengan masyarakat dan persekitarannya. Syarikat yang dipercayai, amanah, bertanggungjawab, dan professional dikaitkan dengan reputasi baik yang dimiliki oleh syarikat. Manakala reputasi buruk boleh memberi kesan kepada kepercayaan orang ramai dan prestasi syarikat dalam pasaran. Doney dan Cannon (1997) mentakrifkan reputasi adalah persepsi masyarakat terhadap kejujuran dan perhatian sesebuah organisasi kepada pihak berkepentingan. Manakala menurut Weiss et al., (1999), reputasi merujuk kepada sejauh mana sesuatu institusi tersebut dipandang oleh pihak pengguna. Reputasi juga merupakan tanggapan keseluruhan pihak berkepentingan terhadap prestasi syarikat dari masa ke semasa (Richard & Zhang, 2012). Item-item bagi pembolehubah reputasi ini dibangunkan oleh Sever (2015) yang secara asalnya menilai reputasi organisasi dan penyelidik menyesuaikan item-item soalan tersebut kepada konteks percukaian syarikat.

Empat pernyataan positif dan satu pernyataan negatif diadaptasi untuk mengukur pembolehubah reputasi ini dengan menggunakan skala lima mata likert, skor 5 “sangat bersetuju” dan skor 1 “sangat “tidak bersetuju”. Jumlah skor maksimum yang boleh dicapai dalam pembolehubah ini adalah 25 mata yang memberi gambaran bahawa reputasi memainkan peranan penting kepada sesebuah syarikat besar untuk memastikan syarikat besar patuh cukai dengan mementingkan reputasi. Sementara skor minimum adalah 5 mata yang menunjukkan bahawa syarikat tidak mementingkan reputasi mereka sebagai organisasi besar dalam mematuhi undang-undang percukaian. Jadual 3.2 menunjukkan bilangan instrumen yang terdapat bagi pembolehubah reputasi ini.

Jadual 3.2
Pengukuran Reputasi

Pembolehubah	Kod Item	Indikator	Sumber
Reputasi	RPS1	Reputasi syarikat kami akan meningkat sekiranya syarikat membayar jumlah cukai yang betul.	Sever (2015)
	RPS2	Reputasi syarikat tidak begitu mempengaruhi keputusan kami untuk mengisytiharkan pendapatan sebenar kepada LHDNM.	
	RPS3	Reputasi yang baik mendorong kami menjaga imej dalam pembayaran cukai sukarela untuk mengelakkan imej syarikat daripada tercalar.	
	RPS4	Kewajipan pembayaran cukai merupakan perkara serius yang diperlu dipatuhi oleh syarikat kami demi menjaga reputasi.	
	RPS5	Faktor reputasi mendorong syarikat kami membayar cukai secara tekal kepada LHDNM.	

3.5.2.2 Kestabilan Prestasi Kewangan

Kestabilan prestasi kewangan dapat ditakrifkan sebagai kemampuan sesebuah syarikat untuk mencapai dan mengekalkan prestasi kewangan yang konsisten dan positif dalam jangka masa yang panjang atau boleh digambarkan suatu keadaan kewangan syarikat yang tidak mudah terjejas oleh perubahan besar dalam persekitaran ekonomi atau dalaman organisasi. Menurut Tayeh et al., (2015), dua faktor utama iaitu keberkesanan dan kecekapan bagi sesebuah operasi syarikat adalah penting untuk memastikan syarikat mencapai matlamat seperti yang ditetapkan oleh mereka. Pengukuran dilakukan dengan mengadaptasikan instrumen yang digunakan oleh Wahab (2016) dan diubahsuai dalam konteks kajian ini. Item ini adalah selari dengan konteks kajian ini yang menilai kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat besar. Sebanyak tiga item mempunyai pernyataan positif dan satu item negatif telah diubahsuai dan disesuaikan dengan persekitaran kepatuhan cukai syarikat dengan menggunakan skala likert lima mata iaitu skor 5 “sangat bersetuju” dan skor 1 “sangat tidak bersetuju”.

Jadual 3.3

Pengukuran Kestabilan Prestasi Kewangan

Pembolehubah	Kod Item	Indikator	Sumber
Kestabilan Prestasi Kewangan	KPK1	Prestasi kewangan syarikat kami adalah penting untuk menentukan jumlah cukai yang perlu dibayar.	Wahab (2016)
	KPK2	Prestasi kewangan syarikat kami yang tidak stabil akan menjejaskan pembayaran cukai syarikat.	
	KPK3	Prestasi kewangan syarikat yang baik mendorong syarikat kami untuk mematuhi kewajipan pembayaran cukai.	
	KPK4	Syarikat yang mempunyai prestasi kewangan yang baik kurang berkemungkinan akan mematuhi kewajipan pembayaran cukai.	

Jumlah keseluruhan skor maksimum yang boleh diperolehi adalah 20 mata yang memberi gambaran bahawa syarikat akan membayar cukai kepada LHDNM sekiranya keuntungan syarikat meningkat setiap tahun. Sementara skor minimum adalah 4 mata yang menunjukkan bahawa prestasi kewangan tidak memberi kesan kepada keputusan syarikat untuk membayar cukai atau sebaliknya. Item-item soalan lengkap adalah seperti yang ditunjukkan di Jadual 3.3.

3.5.2.3 Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat

Pengetahuan cukai merujuk kepada maklumat ilmu pengetahuan atau kebolehan yang dimiliki oleh pengarah syarikat berkaitan aspek, peraturan, perundangan dan akta seperti kadar cukai, pengiraan cukai, pengecualian cukai dan lain-lain lagi. Menurut Kasipilai dan Hajah Mustafa (2000) dan Jackson dan Milliron (1986), ilmu percukaian adalah penting untuk memastikan kepatuhan cukai dengan memahami beberapa perkara berikut seperti peraturan percukaian, polisi percukaian, undang-undang percukaian dan dasar fiskal negara. Pengetahuan pengarah syarikat terhadap maklumat percukaian boleh dijelaskan dalam bentuk berkaitan dengan undang-undang percukaian, kaedah taksiran, jenis pendapatan yang boleh dikenakan cukai, perbelanjaan yang dibenarkan, pelepasan cukai, rebat cukai dan kadar cukai.

Sebanyak enam item diadaptasi dari kajian yang dibangunkan oleh Poudel (2017) dan telah diubahsuai dalam konteks kajian ini. Penggunaan item-item soalan pengetahuan cukai individu dari Poudel (2017) disesuaikan kepada konteks pengarah syarikat adalah wajar kerana pengarah merupakan pembuat keputusan utama dalam hal ehwal

pengurusan cukai syarikat. Menurut Olaoye dan Ekundayo (2019), tahap pengetahuan dan sikap pengarah secara langsung mempengaruhi kepatuhan cukai syarikat melalui keputusan strategik, pelaporan cukai dan kepatuhan terhadap undang-undang percukaian. Pembolehubah pengetahuan cukai pengarah syarikat mempunyai enam item yang menggunakan skala lima mata, di mana skor 5 ‘sangat bersetuju’ dan skor 1 ‘sangat tidak bersetuju’. Jumlah skor maksimum untuk pemboleh ubah ini adalah sebanyak 30 mata yang menerangkan bahawa pengetahuan cukai pengarah syarikat adalah penting untuk memastikan syarikat patuh cukai. Sementara skor minimum adalah 6 mata yang menunjukkan bahawa syarikat tidak mementingkan pengetahuan cukai pengarah syarikat di kalangan syarikat besar di Malaysia. Item-item soalan lengkap adalah seperti yang ditunjukkan di Jadual 3.4.

Jadual 3.4
Pengukuran Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat

Pembolehubah	Kod Item	Indikator	Sumber
Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat	PCP1	Pengarah syarikat kami menyedari kewajipan mereka untuk membayar cukai syarikat.	Poudel (2017)
	PCP2	Pengarah syarikat kami memahami undang-undang dan peraturan cukai syarikat.	
	PCP3	Pengarah syarikat kami mengetahui taksiran sebenar pendapatan syarikat yang dikenakan cukai.	
	PCP4	Pengarah syarikat kami mempunyai ilmu pengetahuan cukai yang mencukupi untuk membantu pembuatan keputusan berkaitan cukai syarikat.	
	PCP5	Pengarah syarikat kami menerima pendidikan atau latihan secara formal berkaitan urusan percukaian.	
	PCP6	Pengarah syarikat kami menghadiri seminar dan persidangan secara berkala untuk mengemas kini pengetahuan percukaian.	

3.5.2.4 Kerumitan Undang-Undang Cukai

Kerumitan undang-undang cukai boleh ditakrifkan sebagai kerumitan di dalam sistem pentadbiran undang-undang dan peraturan percukaian yang melibatkan terma-terma percukaian, pelepasan, pengecualian, rebat dan lain-lain lagi yang berkaitan dengan cukai syarikat. Menurut Hanefah (1996), undang-undang percukaian terlalu mengelirukan, rumit dan kerap kali dipinda. Pembolehubah ini digunakan untuk mengukur sejauh mana faktor kerumitan percukaian di Malaysia memberi impak ke atas kepatuhan cukai syarikat. Kajian ini mengemukakan lima item bagi mengukur kerumitan undang-undang cukai syarikat yang merangkumi soalan-soalan yang diambil dari kajian yang dijalankan oleh Falanni (2015). Item soal selidik daripada Falanni (2015) dipilih kerana dibangunkan khusus untuk menilai gelagat kepatuhan cukai syarikat, yang sesuai dengan konteks kajian ini. Instrumen tersebut merangkumi aspek kepatuhan undang-undang, pelaporan cukai dan kerjasama dengan pihak ejen cukai.

Empat item ini mempunyai pernyataan positif dan satu item negatif diukur menggunakan skala lima mata likert, 5 “sangat bersetuju” dan skor 1 “sangat tidak bersetuju”. Jumlah skor maksimum yang boleh dicapai dalam pembolehubah ini adalah 25 mata yang menunjukkan kerumitan undang-undang cukai yang tinggi dalam usaha untuk patuh cukai. Sementara skor minimum adalah lima mata yang menunjukkan bahawa undang undang percukaian tidak rumit. Kesemua item-item soalan tersebut ditunjukkan dalam Jadual 3.5.

Jadual 3.5

Pengukuran Kerumitan Undang-Undang Cukai

Pembolehubah	Kod Item	Indikator	Sumber
Kerumitan undang-undang cukai	KUC1	Undang-undang dan peraturan cukai terlalu rumit untuk difahami.	Falanni (2015)
	KUC2	Syarikat kami memerlukan ejen cukai profesional untuk memberikan nasihat berkaitan hal cukai disebabkan kerumitan cukai.	
	KUC3	Borang penyata cukai syarikat kami diuruskan oleh ejen cukai.	
	KUC4	Undang-undang yang berkaitan dengan cukai syarikat adalah jelas.	
	KUC5	Terma dan istilah yang terdapat dalam borang penyata cukai syarikat adalah terlalu panjang dan tidak mesra pengguna.	

3.5.2.5 Kebarangkalian Pengesanan Audit

Kebarangkalian pengesanan untuk diaudit merujuk kepada kebarangkalian pihak LHDNM akan melakukan pengauditan ke atas syarikat besar untuk memastikan syarikat tersebut patuh cukai. Menurut Hassan et al., (2022), ketidakpatuhan cukai boleh dielakkan sekiranya syarikat yakin bahawa kebarangkalian diaudit oleh pihak LHDNM ke atas pembayar cukai adalah tinggi. Pengukuran dilakukan dengan mengadaptasikan instrumen yang digunakan oleh Salleh (2011). Item-item ini amat sesuai digunakan kerana ia memberi fokus kepada syarikat selari dengan konteks kajian ini. Satu item soalan mempunyai pernyataan positif dan tiga item soalan pernyataan negatif diukur menggunakan skala lima mata likert, 5 “sangat bersetuju” dan skor 1 “sangat tidak bersetuju”. Jumlah skor maksimum yang boleh dicapai dalam pembolehubah ini adalah 20 mata yang memberi gambaran bahawa kebarangkalian pengesanan untuk diaudit adalah penting bagi menggalakkan syarikat untuk patuh cukai. Skor minimum yang diperoleh adalah sebanyak empat mata yang

menggambarkan syarikat tidak mementingkan kebarangkalian pengesanan untuk diaudit oleh LHDNM ke atas mereka. Keseluruhan empat item tersebut ditunjukkan dalam Jadual 3.6.

Jadual 3.6

Pembolehubah Kebarangkalian Pengesanan Audit

Pembolehubah	Kod Item	Indikator	Sumber
Kebarangkalian pengesanan audit	KPA1	Kebarangkalian untuk ditangkap kerana ketidakpatuhan cukai dalam kalangan syarikat adalah rendah.	Salleh (2011)
	KPA2	LHDNM dapat mengesan syarikat yang tidak membayar cukai pada bila-bila masa sahaja.	
	KPA3	LHDNM tidak pernah membuat semakan terhadap syarikat yang tidak membayar cukai.	
	KPA4	Kebarangkalian LHDNM untuk mengesan syarikat yang mengisytiharkan pendapatan dan keuntungan tahunan dengan tidak tepat adalah rendah.	

3.5.2.6 Penguatkuasaan Undang-Undang

Penguatkuasaan undang-undang merujuk kepada kebolehpercayaan dan keyakinan syarikat terhadap undang-undang yang berkaitan dengan cukai syarikat terutamanya dengan peruntukan-peruntukan hukuman dan denda yang dikenakan ke atas pelaku yang melakukan kesalahan pengelakkan cukai syarikat seperti termaktub dalam ACP 1967. Ini adalah penting untuk memastikan penguatkuasaan undang-undang percukaian yang ketat dapat meningkatkan kepatuhan cukai yang terdiri daripada syarikat dan individu (Andini et al., 2018). Pembolehubah ini diukur dengan mengadaptasi dan menyesuaikan instrumen yang digunakan oleh Wahab (2016) yang

turut meneliti peranan undang-undang dan penguatkuasaan cukai dalam konteks syarikat multinasional di Malaysia.

Tiga item ini mempunyai pernyataan positif dan satu item negatif diukur menggunakan skala lima mata likert, 5 “sangat bersetuju” dan skor 1 “sangat tidak bersetuju”. Jumlah skor maksimum yang boleh dicapai dalam pembolehubah ini adalah 20 mata yang memberi gambaran bahawa penguatkuasaan undang-undang akan memastikan syarikat besar patuh cukai dan mengelakkan mereka dari terlibat dengan ketidakpatuhan cukai. Sementara skor minimum adalah 4 mata yang menunjukkan bahawa syarikat tidak mementingkan penguatkuasaan undang-undang berkaitan dengan undang-undang percukaian di Malaysia. Kesemua item tersebut ditunjukkan dalam Jadual 3.7.

Jadual 3.7
Pengukuran Penguatkuasaan Undang-Undang

Pembolehubah	Kod Item	Indikator	Sumber
Penguatkuasaan undang-undang	PUU1	Syarikat kami secara konsisten membayar cukai untuk mengelakkan daripada dikenakan sebarang tindakan undang-undang oleh LHDNM.	Wahab (2016)
	PUU2	Syarikat yang tidak membayar cukai wajib dikenakan denda.	
	PUU3	Penguatkuasaan undang-undang cukai akan menyebabkan syarikat akur untuk membayar cukai.	
	PUU4	Undang-undang dan peraturan cukai syarikat tidak dikuatkuasakan dengan ketat.	

3.5.2.7 Media Sosial

Media sosial yang disediakan oleh LHDNM yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat merujuk kepada suatu kaedah di mana LHDNM menggunakan platform media sosial untuk berinteraksi dengan syarikat dan pembayar cukai, serta bagaimana interaksi ini mempengaruhi sikap dan gelagat syarikat dalam mematuhi kewajipan percukaian mereka. Media sosial boleh ditakrifkan sebagai penyebaran maklumat dan alat berkomunikasi yang penting dalam kehidupan (Aziz & Makhsin, 2021).

Bagi pembolehubah media sosial, sebanyak dua item telah diadaptasi dari kajian Mushtaq (2018) dan tiga item diadaptasi dari kajian Salman et al., (2018) dan disesuaikan dengan persekitaran gelagat kepatuhan cukai syarikat. Walaupun kajian Mushtaq (2018) dan Salman et al., (2018) berfokus kepada individu, item-itemnya boleh disesuaikan dalam konteks syarikat besar kerana prinsip asas penggunaan media sosial seperti pembentukan persepsi, reputasi, dan pengaruh terhadap gelagat adalah relevan dalam konteks syarikat. Penyesuaian ini membolehkan konstruk dikaji pada tahap syarikat tanpa menjejaskan maksud asal instrumen. Kajian ini menggunakan skala lima mata, di mana skor 5 “sangat bersetuju” dan skor 1 “sangat tidak bersetuju”. Jumlah skor maksimum yang boleh dicapai dalam pembolehubah ini adalah 25 mata yang memberi gambaran bahawa pembolehubah media sosial memainkan peranan penting kepada sesebuah syarikat besar agar patuh cukai dan tidak terlibat dalam gelagat ketidakpatuhan cukai manakala skor minimum adalah lima mata yang menunjukkan bahawa media sosial tidak memberi kesan kepatuhan kepada pembayar cukai. Item-item soalan lengkap adalah seperti yang ditunjukkan di Jadual 3.8.

Jadual 3.8

Pengukuran Media Sosial

Pembolehubah	Kod Item	Indikator	Sumber
Media Sosial	MDS1	Perkongsian ilmu oleh pakar percukaian berkaitan hal-hal cukai melalui media sosial mendorong syarikat kami untuk mematuhi pembayaran cukai.	Mushtaq (2018)
	MDS2	Penggunaan media sosial oleh LHDNM adalah berguna untuk mendorong syarikat kami membayar cukai.	
	MDS3	Media sosial menyediakan pelbagai maklumat percukaian yang boleh dipercayai untuk meningkatkan keyakinan syarikat kami untuk membayar cukai.	Salman et al., (2018)
	MDS4	Syarikat kami mencari maklumat percukaian melalui media sosial.	
	MDS5	Syarikat kami boleh menghubungi LHDNM dengan mudah berkaitan dengan khidmat nasihat melalui media sosial.	

3.5.2.8 Kualiti Perkhidmatan

Pembolehubah kualiti perkhidmatan dapat ditakrifkan sebagai kualiti daripada perkhidmatan yang disediakan oleh LHDNM kepada pembayar cukai syarikat untuk memastikan syarikat patuh cukai. Kualiti perkhidmatan percukaian yang baik dapat mengukur sama ada pembayar cukai berpuas hati atau tidak dengan perkhidmatan yang disediakan oleh LHDNM (Khamis & Mastor, 2021). Bagi mengukur pembolehubah kualiti perkhidmatan, lima item diadaptasikan daripada instrumen yang dibangunkan oleh Salleh (2012). Item-item ini sesuai digunakan kerana Salleh (2012) turut memberi tumpuan kepada konteks syarikat, selari dengan kajian ini yang turut meneliti kepatuhan cukai syarikat. Semua lima item ini mempunyai pernyataan positif

dan diukur menggunakan skala lima mata likert, 5 “sangat bersetuju” dan skor 1 “sangat tidak bersetuju”.

Jumlah skor maksimum yang boleh dicapai dalam pembolehubah ini adalah 25 mata yang menunjukkan kualiti perkhidmatan yang baik oleh LHDNM adalah penting kepada syarikat besar menggalakkan mereka patuh cukai. Sementara skor minimum adalah lima mata yang menunjukkan bahawa syarikat tidak menganggap kualiti perkhidmatan dapat membantu mereka berkaitan dengan urusan percukaian. Kesemua item tersebut ditunjukkan dalam Jadual 3.9.

Jadual 3.9

Pengukuran Kualiti Perkhidmatan

Pembolehubah	Kod Item	Indikator	Sumber
Kualiti Perkhidmatan	KPT1	Para pegawai LHDNM selalu membantu pelanggan.	Salleh (2011)
	KPT2	Para pegawai LHDNM yang berurusan dengan pelanggan adalah berkebolehan dan berpengetahuan.	
	KPT3	Para pegawai LHDNM yang berurusan dengan pelanggan mudah memahami keperluan pelanggan.	
	KPT4	Para pegawai LHDNM mudah dihubungi atau ditemui bagi membantu menyelesaikan masalah yang dikemukakan oleh pelanggan.	
	KPT5	Para pegawai LHDNM memberikan perkhidmatan sebagaimana yang dijanjikan dalam piagam pelanggan.	

3.5.3 Pembolehubah Penyederhana – Ejen Cukai

Dalam kajian ini, terdapat satu pembolehubah penyederhana yang penting dalam pengukuran pembolehubah gelagat ketidakpatuhan cukai syarikat iaitu ejen cukai.

Ejen cukai merujuk kepada akauntan profesional yang memberi khidmat nasihat

percukaian kepada pembayar cukai syarikat. Kebergantungan kepada perkhidmatan terhadap ejen cukai adalah tinggi di Malaysia (Marimuthu, 2015). Pembolehubah ini mengukur sejauh mana ejen cukai memberi impak kepada setiap keputusan yang dilakukan oleh syarikat besar dalam pembayaran cukai syarikat. Pengukuran tersebut dilakukan dengan mengadaptasikan dua item soalan dari kajian Salleh (2012) dan dua item soalan dalam kajian Isa et al., (2014) dan disesuaikan dengan persekitaran ketidakpatuhan cukai syarikat yang dikemukakan untuk mengukur pembolehubah ini. Item-item ini dianggap sesuai untuk kajian ini kerana ia dibangunkan berdasarkan konteks syarikat, selari dengan tumpuan kajian ini terhadap kepatuhan cukai syarikat.

Empat item bagi pembolehubah ini menggunakan skala lima mata, di mana skor 5 “sangat bersetuju” dan skor 1 “sangat tidak bersetuju”. Jumlah skor maksimum yang boleh dicapai dalam pembolehubah ini adalah 20 mata yang memberi gambaran bahawa peranan ejen cukai adalah penting dalam memberi panduan dan khidmat nasihat untuk memastikan syarikat besar membayar cukai kepada LHDNM dengan tepat. Sementara skor minimum adalah 4 mata yang menunjukkan bahawa syarikat besar tidak bergantung kepada peranan ejen cukai dalam aktiviti pembayaran cukai kepada LHDNM. Kesemua item yang berkaitan dengan pembolehubah ejen cukai ditunjukkan dalam Jadual 3.10.

Jadual 3.10
Pengukuran Ejen Cukai

Pembolehubah	Kod Item	Indikator	Sumber
Ejen Cukai	EJK1	Ejen cukai syarikat kami membantu syarikat dalam hal-hal percukaian.	Salleh (2011)

Pembolehubah	Kod Item	Indikator	Sumber
	EJK2	Ejen cukai syarikat kami menasihati syarikat untuk membayar jumlah cukai yang sepatutnya perlu dibayar.	
	EJK3	Ejen cukai kami mewakili syarikat untuk membincangkan dapatan daripada audit dengan para pegawai percukaian.	
	EJK4	Secara keseluruhan, ejen cukai syarikat kami memberikan banyak bantuan dalam menyelesaikan proses audit.	Isa (2012)

Secara kesimpulan, terdapat sepuluh pembolehubah telah digunakan dengan jumlah item dan sumber yang berbeza bagi memastikan kesahan dan kebolehpercayaan instrument kajian. Berdasarkan Jadual 3.11, Gelagat Kepatuhan Cukai (GKC) terdiri daripada 5 item yang diadaptasi daripada Wan Mat (2015) dan Ching (2013), manakala Reputasi (RPS) mengandungi 5 item berdasarkan Sever (2015). Kestabilan Prestasi Kewangan (KPK) menggunakan 4 item daripada Wahab (2016), dan Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat (PCP) merangkumi 6 item daripada Poudel (2017).

Kerumitan Undang-undang Cukai (KUC) pula terdiri daripada 5 item yang diambil daripada Falanni (2015). Pembolehubah Kebarangkalian Pengesanan Audit (KPA) dan Penguatkuasaan Undang-undang (PUU) masing-masing mempunyai 4 item merujuk kepada Salleh (2011) dan Wahab (2016). Media Sosial (MDS) merangkumi 5 item yang disesuaikan daripada Mushtaq (2018) dan Salman et al. (2018). Selain itu, Kualiti Perkhidmatan (KPT) terdiri daripada 5 item daripada Salleh (2011), manakala Ejen Cukai (EJK) menggunakan 4 item daripada Salleh (2011) dan Isa (2012). Keseluruhan instrumen ini dipilih kerana kesesuaian dengan konteks kajian serta sokongan literatur terdahulu.

Jadual 3.11

Ringkasan Keseluruhan Pembolehubah, Jumlah Item dan Sumber

Pembolehubah	Jumlah Item	Sumber
Gelagat Kepatuhan Cukai (GKC)	5	Wan Mat (2015) & Ching (2013)
Reputasi (RPS)	5	Sever (2015)
Kestabilan Prestasi Kewangan (KPK)	4	Wahab (2016)
Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat (PCP)	6	Poudel (2017)
Kerumitan undang-undang cukai (KUC)	5	Falanni (2015)
Kebarangkalian pengesanan audit (KPA)	4	Salleh (2011)
Penguatkuasaan undang-undang (PUU)	4	Wahab (2016)
Media Sosial (MDS)	5	Mushtaq (2018) & Salman et al., (2018)
Kualiti Perkhidmatan (KPT)	5	Salleh (2011)
Ejen Cukai (EJK)	4	Salleh (2011) & Isa (2012)

3.6 Kaedah Pengumpulan Data

Data utama bagi kajian ini diperoleh melalui kaedah tinjauan kepada syarikat besar yang beroperasi di Semenanjung Malaysia yang tertakluk kepada cukai syarikat. Senarai populasi, sampel, dan teknik pensampelan kajian adalah seperti berikut:

3.6.1 Populasi, Sampel dan Teknik Pensampelan

Menurut Willie (2024) populasi kajian boleh didefinisikan sebagai kumpulan yang terdiri daripada individu, objek atau kejadian yang dapat menyimpulkan sesuatu keputusan daripada sesuatu kajian yang dijalankan. Sasaran populasi merupakan fokus utama sesuatu kajian yang terdiri daripada kumpulan besar sasaran kajian. Dalam kajian ini, populasi terdiri daripada 192,173 syarikat besar yang berdaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia di Semenanjung Malaysia (Suruhanjaya Syarikat Malaysia, 2021).

Seperti yang telah dibincangkan di dalam Bab Satu, skop kajian ini adalah syarikat besar yang membayar cukai kepada pihak berkuasa cukai. Menurut kajian yang dijalankan oleh Wahab (2016), terdapat tiga kategori kumpulan jawatan yang terlibat dalam membuat sesuatu keputusan untuk syarikat iaitu Ahli Lembaga Pengarah, Pengurusan Tertinggi dan Pengurusan Pertengahan. Kumpulan yang tertinggi di dalam sesebuah syarikat adalah Ahli Lembaga Pengarah yang mempunyai tanggungjawab yang besar dan berat untuk memastikan bahawa pelaksanaan aktiviti atau perjalanan keseluruhan syarikat itu haruslah berdasarkan urus tadbir yang telah ditetapkan ke atas sesebuah syarikat itu. Ahli-ahli jawatankuasa tertentu telah ditubuhkan untuk memantau aktiviti-aktiviti syarikat besar itu dan juga untuk membantu ahli lembaga pengarah syarikat tersebut dalam menjalankan fungsi atau tugas kerana mereka mempunyai tanggungjawab besar dalam membuat sesuatu polisi dan dasar syarikat mereka. Agensi seperti Suruhanjaya Sekuriti Malaysia telah memperincikan peranan dan tugas mereka dalam syarikat tersebut.

Di dalam kajian ini, semua Ahli Lembaga Pengarah terlibat sebagai pembuat keputusan dan dasar syarikat untuk membayar cukai syarikat kepada pihak berkuasa cukai. Manakala Pengurusan Tertinggi di dalam syarikat besar adalah berbeza antara satu sama lain dan diketuai oleh Ketua Pegawai Eksekutif yang merupakan pembuat keputusan yang penting dan utama dalam menentukan sama ada keputusan yang dilakukan itu rasional atau tidak untuk syarikat tersebut. Ketua Pegawai Kewangan merupakan individu yang terlibat dalam pembayaran cukai syarikat kepada LHDNM. Pengurusan Tertinggi diandaikan terlibat dalam keputusan syarikat untuk membayar cukai tersebut.

Sesuatu polisi, dasar dan strategi syarikat akan dilaksanakan oleh Pengurusan Pertengahan kerana mereka juga bertanggungjawab membuat sebarang keputusan untuk melakukan pembayaran cukai syarikat contohnya dari segi pengiraan cukai, pelan pembayaran cukai dan pengurusan pembayaran cukai syarikat. Tidak semua ahli Pengurusan Pertengahan mempunyai pengaruh dalam membuat keputusan pembayaran cukai syarikat kerana yang terlibat di dalam proses pembayaran cukai ini adalah mungkin terdiri daripada bahagian kewangan atau bahagian cukai sahaja. Justeru, ketiga-tiga jawatan ini dianggap layak mewakili syarikat masing-masing untuk menjawab borang tinjauan kaji selidik ini.

Menurut Castillo (2008), pengkaji bergantung kepada teknik persampelan kerana disebabkan saiz populasi yang besar dan ketidakupayaan populasi serta ketepatan. Pensampelan adalah suatu proses pemerhatian secara langsung oleh pengkaji ke atas sebahagian atau sampel populasi tersebut (Sarfo et al., 2022). Manakala menurut Sekaran dan Bougie (2009) pensampelan adalah pemilihan sampel yang mencukupi yang diperoleh dari elemen populasi supaya kajian terhadap sampel dan pemahaman dari segi ciri-ciri populasi untuk pengkaji membuat kesimpulan tentang sifat-sifat berkaitan dengan elemen populasi. Creswell (2003), Goddard dan Melville (2007) dan Lane (2012) mengesyorkan pemilihan kaedah sampel rawak supaya setiap individu dalam populasi mempunyai kebarangkalian yang sama untuk dipilih dengan menggunakan sampel yang sistematik. Persampelan rawak sistematik bermaksud penyelidik memperoleh sampel dengan memilih unsur secara rawak iaitu berdasarkan selang atau gandaan tertentu. Dalam kata lain, penyelidik bertanggungjawab menentukan jarak selang sampel yang seragam daripada populasi kajian (Yahaya,

2007). Kaedah selang bermaksud saiz sampel dalam sesuatu kajian dikecilkan daripada populasi yang besar. Saiz selang (k) dapat diperoleh melalui pembahagian saiz populasi (N) dengan saiz sampel (n).

Pemilihan saiz sampel dalam kajian ini berasaskan kepada panduan yang dicadangkan oleh Krejcie dan Morgan (1970) (rujuk Lampiran 1). Dalam kajian ini, jumlah populasi adalah sebanyak 192,173 syarikat di Semenanjung Malaysia sahaja. Justeru, bilangan sampel minimum yang dicadangkan oleh Krejcie dan Morgan (1970) adalah sekitar 384 syarikat. Walaubagaimanapun, penyelidik telah mengambil sampel melebihi daripada yang diperlukan untuk mengatasi kemungkinan kadar maklumbalas yang rendah daripada syarikat besar. Menurut Israel (2009), pertambahan saiz sampel sekurang-kurangnya sebanyak 30% diperlukan oleh penyelidik untuk mengatasi masalah maklumbalas yang rendah. Oleh itu, kajian ini telah meningkatkan saiz sampel dari 384 kepada 500 bagi mengatasi masalah tiada maklumbalas dari responden (Rujuk Jadual 3.12).

Jadual 3.12

Taburan Populasi dan Sampel Sistemik Rawak bagi Syarikat Bermodal Saham Biasa Berbayar $\geq$ RM2.5 Juta ($n = 500$)

Bil.	Negeri / Wilayah Persekutuan	Jenis Syarikat	Jumlah Syarikat (N_i)	Peratus (%)	Sampel Teragih (n_i)
1	Johor	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	20,983	10.92	55
2	Kedah	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	4,589	2.39	12
3	Kelantan	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	2,456	1.28	6
4	Melaka	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	5,351	2.79	14
5	Negeri Sembilan	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	3,572	1.86	9

Bil.	Negeri / Wilayah Persekutuan	Jenis Syarikat	Jumlah Syarikat (N_i)	Peratus (%)	Sampel Teragih (n_i)
6	Pahang	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	4,846	2.52	13
7	Perak	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	10,435	5.43	27
8	Perlis	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	297	0.15	1
9	Pulau Pinang	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	15,682	8.16	41
10	Selangor	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	52,750	27.45	137
11	Terengganu	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	1,610	0.84	4
12	Wilayah Persekutuan Putrajaya	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	149	0.08	1
13	Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	Syarikat bermodal saham biasa $\geq$ RM2.5 juta	69,453	36.14	180
Jumlah			192,173	100.00	500

Jadual 3.12 menunjukkan taburan populasi dan sampel bagi syarikat yang mempunyai modal saham biasa berbayar sekurang-kurangnya RM2.5 juta seperti yang diperoleh daripada pangkalan data Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM). Jumlah keseluruhan populasi syarikat bagi kategori ini ialah 192,173 syarikat di seluruh Malaysia. Berdasarkan Jadual Krejcie dan Morgan (1970), saiz sampel minimum yang sesuai bagi populasi melebihi 100,000 ialah 384 responden. Walau bagaimanapun, bagi meningkatkan kadar maklum balas dan memastikan data yang lengkap, saiz sampel telah dinaikkan kepada 500 syarikat. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan kaedah Sistematis Rawak Asas (*Systematic Random Sampling*), dengan agihan sampel mengikut peratusan syarikat bagi setiap negeri dan Wilayah Persekutuan. Kaedah ini memastikan representasi geografi dan struktur syarikat yang lebih seimbang dalam populasi kajian.

3.6.2 Reka Bentuk dan Terjemahan Soal Selidik

Soal selidik dapat ditakrifkan kepada sekumpulan soalan berstruktur yang direka oleh seseorang penyelidik untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk penyelidikan dengan mengumpul maklumat yang berkaitan daripada responden yang disasarkan. Adomi et al., (2007) menyatakan data yang dikumpul melalui penggunaan soal selidik adalah berkesan dari segi masa dan kos kerana responden dapat menjawab soalan dengan selesa tanpa gangguan. Selain itu, penggunaan soal selidik dicadangkan sebagai instrumen pengumpulan data, terutamanya melibatkan sejumlah besar responden yang berada di pelbagai kawasan geografi (Sekaran, 2003). Menurut Sekaran dan Bougie (2013), jawapan yang terkumpul daripada semua responden dapat diperoleh melalui tinjauan manakala Zikmund et al., (2013) menyatakan penggunaan soal selidik dapat meminimumkan tindak balas berat sebelah dan semua data yang diperlukan daripada responden dapat diperoleh dalam tempoh masa yang singkat.

Di dalam kajian ini, borang soal selidik ini dibahagikan kepada Dua Bahagian iaitu Bahagian Pertama mengandungi pembolehubah seperti gelagat kepatuhan cukai syarikat, reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, media sosial, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan untuk diaudit, penguatkuasaan undang-undang, kualiti perkhidmatan, dan ejen cukai. Manakala Bahagian Kedua mengandungi profil demografi responden yang terlibat dalam kajian ini.

Skala Ciri Psikologi telah diaplikasikan oleh penyelidik dalam Bahagian Pertama sebagai kaedah pengukuran iaitu Skala Likert. Skala ini digunakan dalam kajian ini

untuk dijadikan kaedah pengukuran kecenderungan seseorang responden yang ditakrifkan sebagai '*expression of intensity of feelings*'. Di dalam borang soal selidik ini, terdapat 5 jenis skala yang digunakan diantara skala 1 hingga skala 5. Skala 1 merujuk "Sangat Tidak Setuju", Skala 2 untuk "Tidak Setuju", Skala 3 untuk "Neutral", Skala 4 untuk "Setuju" dan Skala 5 untuk "Sangat Setuju". Skala 1 hingga 5 digunakan setelah mengambil kira komen dan tindak balas di peringkat pra-ujian oleh para pakar yang arif dalam bidang masing-masing. Pakar menyatakan skala 1 hingga 5 adalah lebih sesuai dan praktikal kerana dalam kajian ini responden adalah terdiri daripada kumpulan tertinggi dalam syarikat besar yang mempunyai kekangan terutamanya dari aspek masa. Seterusnya Bahagian Kedua merujuk kepada faktor "Demografi" yang telah mengaplikasi data nominal.

Penyemakan semula keseluruhan borang soal selidik dilakukan dan draf borang tersebut diserahkan kepada lima orang pakar yang mahir dalam bidang masing-masing untuk melakukan semakan semula secara keseluruhan. Pakar-pakar itu terdiri daripada seorang pegawai dari Unit Pematuhan Cukai LHDNM dan tiga orang ahli akademik dan seorang pakar dalam bidang statistik.

Penyelidik juga mengedarkan borang soal selidik kepada dua orang lagi pakar akademik yang mahir dalam bidang percukaian. Selain itu, penyelidik mengedarkan 10 set borang soal selidik yang telah diuji kepada beberapa orang individu yang membuat keputusan berkaitan dengan pembayaran cukai syarikat kepada pihak berkuasa cukai untuk memastikan bahawa borang tersebut adalah sesuai digunakan dalam kajian ini. Selepas proses pra-ujian ini dilakukan, tiada lagi proses pindaan

dilakukan ke atas borang tersebut. Menurut Wahab (2016), soalan-soalan yang terdapat dalam borang soal selidik ini disusun mengikut kesesuaian untuk memastikan bahawa responden tidak mempunyai rasa terbeban dalam menjawab soalan. Soal selidik di dalam Bahasa Inggeris dan Bahasa Melayu telah disemak oleh pakar bahasa untuk memastikan responden memahami soalan dengan tepat.

3.6.3 Kesahan Instrumen

Terdapat dua jenis kumpulan kesahan instrumen iaitu kesahan kandungan dan kesahan konstruk. Kesahan kandungan merupakan penilaian soalan yang dijalankan untuk mengukur ketepatan konsep yang diselidik (Boo et al., 2009). Soal selidik disemak pertama kali oleh pakar untuk tujuan menilai kesahan kandungan bagi mengelakkan kekeliruan atau ketidakjelasan berkaitan dengan perkataan yang terdapat dalam borang soal selidik (Chen & Hu, 2010; Mills & Gay, 2019). Oleh itu, dua kesahan kandungan yang berbeza telah dilakukan ke atas soal selidik tersebut.

Dalam kesahan kandungan pertama, soal selidik telah disemak oleh lima orang pakar yang mahir dalam bidang masing-masing untuk tujuan mengkaji kesahan kandungan yang terdapat dalam borang soal selidik. Lima orang pakar tersebut terdiri daripada pakar akademik yang mempunyai pengetahuan dalam bidang percukaian syarikat. Manakala kesahan kandungan kedua dilakukan oleh panel pakar yang terdiri daripada seorang pegawai Unit Pematuhan Cukai yang telah memperbaiki soal selidik tersebut untuk meningkatkan kesahan dan ketepatannya. Secara keseluruhannya, para pakar mengesahkan bahawa instrumen kaji selidik tersebut harus pendek, mudah untuk dijawab, dan mudah difahami. Para pakar khususnya meneliti kesilapan dalam

pembinaan ayat, aliran soalan, pernyataan yang kabur, dan isu-isu lain yang mungkin timbul.

Sementara itu, kesahan konstruk pula dilakukan untuk menentukan sama ada konstruk tersebut ditakrifkan dengan jelas (Pallant, 2007). Terdapat dua kaedah kesahan konstruk boleh disahkan melalui kesahan konvergen dan kesahan diskriminan (Hair et al., 2017). Dalam kajian ini, kesahan konvergen digunakan untuk memeriksa sama ada konstruk dalam kajian ini berkaitan secara positif dengan penilaian konstruk tersebut. Manakala kesahan diskriminan digunakan untuk memeriksa kemungkinan hubungan antara konstruk yang sedang dikaji dengan konstruk lain.

3.6.4 Prosedur Pengumpulan Data

Kajian ini menggunakan kaedah pengumpulan data kuantitatif yang dianggap lebih sesuai berbanding dengan data kualitatif. Kajian lepas menunjukkan kaedah soal selidik telah digunakan dalam bidang kepatuhan cukai seperti Al-Ttaffi dan Abdul-Jabbar (2018), Alshira'h (2018), Ayuba (2016), dan Saad (2014). Menurut Zikmund et al., (2013), terdapat pelbagai cara digunakan untuk mendapatkan data dari kaedah soal selidik iaitu secara email, pos web dan faks atau temubual. Dalam kajian ini, soal selidik diedarkan melalui *google form* kepada 500 syarikat besar yang beroperasi di Semenanjung Malaysia. Responden diberikan masa untuk menjawab soalan tersebut yang bertujuan memastikan kadar maklum balas tinggi dan kesahan kajian dapat ditingkatkan (Sekaran, 2003).

Selain itu, penyelidik telah menggunakan beberapa kaedah termasuk membuat panggilan telefon atau menghantar SMS, serta menghantar e-mel untuk memberi peringatan kepada responden untuk menjawab soalan tersebut. Pengumpulan data telah dijalankan dari 1 Jun 2021 hingga 31 Disember 2021 iaitu selama enam bulan. Soal selidik telah diedarkan oleh penyelidik kepada responden sepanjang tempoh tersebut. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 191 soal selidik telah diterima semula daripada responden.

Dalam kajian ini, secara khusus, ujian-t bagi varians telah dijalankan untuk mengkaji bias tidak respons. Oleh itu, kajian ini mengkategorikan soal selidik yang diterima ke dalam dua kumpulan iaitu responden yang memberikan maklum balas awal dan lewat, dan membuat perbandingan antara kedua-dua kumpulan menggunakan ujian-t sampel bebas. Keputusan nilai ujian-t sampel bebas adalah lebih daripada 0.05 (nilai $p > 0.05$). Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa tiada bias tidak respons wujud dan ia tidak akan memberi kesan yang signifikan terhadap kebolehpercayaan keputusan kajian ini.

3.7 Teknik Analisis Data

Kajian ini menggunakan analisis data statistik dari perisian Statistik untuk Sains Sosial (SPSS) versi 30 manakala statistik inferensial dijalankan dengan menggunakan perisian *Partial Least Square* (PLS). Statistik inferensial dan deskriptif dilaksanakan sebagai sebahagian daripada prosedur analisis data. Statistik inferensial digunakan menyelidik hubungan-hubungan manakala statistik deskriptif menganalisis profil demografi responden. Perisian SPSS digunakan untuk analisis awal dan deskriptif yang memberikan ringkasan deskriptif mengenai profil responden dan penting dalam

pembersihan data untuk mengatasi isu-isu seperti normaliti, bias kaedah biasa, data yang hilang, bias maklum balas, pencilan, dan multikolineriti (Hair et al., 2014; Hair et al., 2012; Ringle et al., 2012).

Kajian ini menggunakan *PLS-Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan perisian Smart PLS 3.0 untuk menganalisis data yang dikumpulkan untuk analisis inferensial yang melibatkan SEM (Hair et al., 2012; Ringle et al., 2012) kerana ia mampu menguji pelbagai hubungan secara serentak (Duarte & Raposo, 2010; Chin et al., 2003). Selain itu, kajian ini memberi fokus kepada sumbangan teori dengan mengkaji satu pembolehubah bersandar iaitu gelagat kepatuhan cukai dan lapan hubungan pembolehubah tidak bersandar dan satu pembolehubah penyederhana iaitu ejen cukai yang dianggap sebagai model yang kompleks. Dalam sains sosial, apabila hubungan antara pembolehubah semakin kompleks, penyelidik perlu menyiasat kesan penyederhana dalam hubungan tersebut. Pemodelan yang sesuai diperlukan untuk mengkaji model-model dengan kesan penyederhana (Temme et al., 2010) dan PLS-SEM merupakan perisian yang sesuai digunakan untuk menerangkan model yang sangat kompleks ini (Ringle et al., 2018; Richter et al., 2016; Schubring et al., 2016).

3.7.1 Analisis awal

Penggunaan perisian SPSS adalah bertujuan untuk analisis awal iaitu memeriksa data yang hilang, data terpencil, data normal, multikolineriti dan maklum balas '*bias*'. Hair et al., (2010) menyatakan analisis awal amat penting dijalankan oleh penyelidik sebelum analisis multivariat dan untuk tujuan pemahaman data. Analisis awal memastikan bahawa semua andaian bagi analisis multivariat dipenuhi. Dalam kajian

ini, penyelidik memulakan analisis awal dengan pengekodan data iaitu pengekodan dan memasukkan soal selidik yang boleh digunakan ke dalam SPSS. Selepas itu, data yang telah dikodkan disaring untuk memastikan tiada sebarang kesalahan semasa memasukkan data. Setelah memastikan pengekodan data yang betul, analisis awal dimulakan dengan kadar maklum balas, data yang hilang, data terpencil, data normal, multikolineariti, maklum balas '*bias*' dan *ANOVA*.

3.7.1.1 Kadar maklum balas

Kadar maklum balas merujuk kepada peratusan soal selidik yang lengkap atau tindak balas yang diterima oleh penyelidik daripada jumlah keseluruhan responden (Holtom et al., 2022). Ia membantu penyelidik memahami jumlah responden yang terlibat dengan soal selidik berbanding dengan populasi sasaran yang dimaksudkan. Oleh itu, dalam kajian ini, kadar maklum balas berfungsi sebagai perwakilan bagi seluruh populasi kajian.

3.7.1.2 Data Yang Hilang

Data yang hilang biasanya berlaku apabila terdapat satu atau lebih item dalam soal selidik yang tidak dijawab. Cavana et al., (2001) menegaskan bahawa data yang hilang berkemungkinan menimbulkan masalah dan memberi kesan kepada hasil kajian. Terdapat beberapa perbincangan dan pendapat di kalangan penyelidik mengenai kaedah yang paling sesuai untuk mengendalikan data yang hilang dalam penyelidikan.

Data yang hilang boleh menjejaskan kualiti analisis kajian dan perlu ditangani dengan kaedah yang sesuai bergantung kepada jumlah dan corak kehilangannya. Antara

kaedah yang biasa digunakan termasuk buang kes yang tidak lengkap (*listwise deletion*), penggantian dengan nilai purata, median atau mod, serta teknik lanjutan seperti *Multiple Imputation* dan algoritma *Expectation-Maximization (EM)*. Kaedah regresi juga boleh digunakan untuk menganggar nilai hilang berdasarkan pembolehubah lain. Pemilihan kaedah bergantung kepada sama ada data hilang secara rawak, jenis pembolehubah, serta peratusan kehilangan data, bagi memastikan analisis yang dijalankan kekal tepat dan sah.

3.7.1.3 Data Terpencil

Data terpencil atau '*outlier*' dalam kajian adalah nilai-nilai yang berbeza secara signifikan dari kebanyakan data yang ada dalam satu set data. Ia adalah titik data yang jarang atau luar biasa, yang mungkin tidak menggambarkan pola umum dalam kajian tersebut. Menurut Aggarwal dan Yu (2001), data terpencil dianggap sebagai kes data dengan nilai yang luar biasa bagi beberapa ukuran. Secara umumnya, nilai bagi data terpencil adalah nilai sangat rendah atau tinggi, yang menyebabkan pemerhatian berbeza daripada yang lain (Hair et al., 2010). Terdapat dua bentuk data terpencil iaitu data terpencil univariat yang memfokuskan pada item individu dan data terpencil multivariat yang biasanya ditemui pada konstruk. Nilai ambang bagi data terpencil univariat adalah 3.29 dan ke atas (Tabachnick & Fidell, 2007). Manakala data terpencil multivariat boleh ditemui menggunakan jarak *Mahalanobis (D)* dan jadual *Chi-square* dengan membandingkan bilangan kes dengan nilai sig .001 dari jadual *Chi-square* (Tabachnick & Fidell, 2007; Hair et al., 2010). Data terpencil perlu dianalisis dengan teliti, dan tindakan yang sesuai perlu diambil sama ada membuang, mengubah, atau mengekalkan nilai data terpencil berdasarkan sebab dan konteks data tersebut.

3.7.1.4 Data Normal

Normaliti menunjukkan bahawa data mempunyai taburan yang simetri dengan bentuk *bell curve* (Pallant, 2013). Normaliti taburan adalah andaian utama untuk analisis statistik (Hair et al., 2010). Walaupun PLS-SEM tidak memerlukan andaian taburan normal, penilaian bagi normaliti data masih penting kerana data yang sangat tidak normal boleh menyebabkan kesilapan dalam keputusan. Penilaian normaliti melibatkan pemeriksaan empirikal terhadap bentuk taburan (*skewness* dan *kurtosis*) serta plot kebarangkalian normal (Hair et al., 2014).

Kajian lepas telah menyatakan bahawa PLS-SEM boleh menyediakan model yang mempunyai anggaran yang tepat walaupun dalam kes-kes yang mempunyai taburan data yang tidak normal (Reinartz et al., 2009; Wetzels et al., 2009; Jannoo et al., 2014; Lowry & Gaskin, 2014). Regresi PLS-SEM mempunyai kuasa statistik yang lebih baik berbanding analisis laluan parametrik dalam kes data normal dan tidak normal (Kock, 2016). Selain itu, Kock (2016) mendapati bahawa PLS-SEM mempunyai ambang kuasa yang lebih diterima secara meluas dengan saiz sampel yang mencukupi di bawah data normal. Oleh itu, kajian ini mendapati bahawa lebih sesuai untuk menggunakan PLS-SEM dengan taburan normal.

3.7.1.5 Multikolineariti

Multikolineariti merujuk kepada situasi di mana korelasi linear antara satu atau lebih pembolehubah tidak bersandar dalam regresi berganda adalah tinggi (Hair et al., 2014). Seperti yang disarankan oleh Tabachnick dan Fidell (2013), pembolehubah tidak bersandar tidak seharusnya mempunyai korelasi yang sangat tinggi di antara satu sama

lain sehingga mencapai nilai 0.9 atau lebih. Ujian multikolineariti antara pembolehubah tidak bersandar merupakan prasyarat bagi ujian regresi bagi memastikan hasil analisis regresi yang tepat (Hair et al., 2010).

Oleh itu, kajian ini memeriksa multikolineariti menggunakan matriks korelasi, faktor inflasi varians (VIF), dan tahap toleransi bagi pembolehubah tidak bersandar kerana kaedah-kaedah ini telah biasa digunakan untuk mengesan multikolineariti (O'brien, 2007; Petter et al., 2007; Pallant, 2010). Hair et al., (2014) menyatakan bahawa multikolineariti bukan isu bagi nilai VIF bersamaan 5 dan ke bawah dengan nilai toleransi melebihi 0.20.

3.7.1.6 Ralat Tiada Respon

Ujian ralat tiada respon atau '*non response bias*' membandingkan antara respon awal dan akhir (Armstrong & Overton, 1977), bertujuan memastikan representasi yang tidak berat sebelah dalam sampel untuk membuat kesimpulan. Ralat tiada respon adalah salah satu kesilapan yang boleh mengganggu kebolehwakilan sampel. Oleh itu, Salkind (2012) mencadangkan langkah pertama untuk pensampelan berlebihan digunakan dalam kajian ini dengan meningkatkan sampel asal sebanyak 30%. Selain itu, kajian ini menggunakan soal selidik dan melaksanakan tindakan susulan melalui panggilan telefon (Iacobucci & Churchill., 2018). Kajian ini memeriksa ralat tiada respon dengan menjalankan ujian-t ke atas respon awal dan akhir.

3.7.1.7 Analisis Varian Sehala (ANOVA)

Perbezaan min yang signifikan antara kumpulan bagi pembolehubah bersandar yang diukur menggunakan skala nisbah dengan pembolehubah tidak bersandar yang mempunyai lebih daripada dua kumpulan dapat ditentukan dengan menggunakan Analisis Varians (ANOVA). Dalam konteks kajian ini, ujian ANOVA digunakan bagi menilai hubungan antara faktor demografi dengan tahap gelagat kepatuhan cukai syarikat besar. Kaedah ini membolehkan penyelidik mengenal pasti sama ada terdapat variasi dalam tahap gelagat kepatuhan cukai syarikat besar yang dipengaruhi oleh perbezaan dalam ciri demografi responden. Sekiranya keputusan ujian menunjukkan nilai signifikan ($p < 0.05$), ini menandakan terdapat perbezaan min yang ketara antara kumpulan, dan analisis lanjut seperti ujian *pos hoc* boleh dijalankan untuk menentukan kumpulan mana yang berbeza secara signifikan.

3.7.2 Statistik Deskriptif Responden

Apabila data yang kompleks dan besar diperoleh daripada responden, penyelidik menyusun melalui statistik deskriptif. Ia memberikan gambaran tentang corak serta butiran demografi sampel kajian (Sekaran & Bougie, 2016). Teknik yang sering digunakan dalam analisis deskriptif termasuk min dan sisihan piawai. Selain itu, data telah dianalisis untuk profil demografi daripada bahagian kedua soal selidik.

Bagi menjawab objektif kajian pertama iaitu tahap gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia, analisis ini turut digunakan untuk menentukan tahap purata bagi setiap konstruk utama dalam kajian melalui nilai skor min. Skor min membolehkan penyelidik mengenal pasti tahap pembolehubah berdasarkan julat min

yang ditetapkan berdasarkan Jadual 3.13 seperti yang dicadangkan oleh Armanurah et al., (2014).

Jadual 3.13

Interpretasi Skor Min

Skor min	Intrepretasi skor min
1.00 - 2.00	Rendah
2.01 - 3.00	Sederhana rendah
3.01 - 4.00	Sederhana tinggi
4.01 - 5.00	Tinggi

Kaedah interpretasi ini adalah penting bagi membantu penyelidik menentukan tahap persepsi responden terhadap setiap konstruk, seperti gelagat kepatuhan cukai syarikat, reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan untuk diaudit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, kualiti perkhidmatan dan pembolehubah penyederhana iaitu ejen cukai. Pendekatan ini selaras dengan kaedah yang digunakan dalam kajian kepatuhan cukai terdahulu (Musa, 2018; Ayuba, 2016).

3.7.3 Analisis Utama

Kajian ini dijalankan menggunakan data primer dan dianalisis melalui kaedah PLS. Terdapat dua kaedah yang dikembangkan berkaitan PLS oleh Herman Wold pada tahun 1982 iaitu model *PLS Regression* (PLS-R) dan *PLS Path Modelling* (PLS-PM). PLS-PM atau dikenali sebagai SmartPLS dikembangkan sebagai alternatif permodelan persamaan struktural (SEM) yang dasar teorinya adalah lemah. PLS-PM berasaskan varian berbeza dengan kaedah SEM yang menggunakan *software* AMOS, Lisrel, EQS (menggunakan asas kovarian). Analisis PLS berbeza dengan analisis SEM kerana PLS tidak memerlukan taburan data yang normal, sesuai untuk sampel kecil dengan jumlah minimum 30 sampel, dan dapat menjelaskan hubungan antara pembolehubah laten.

PLS juga berupaya mengesahkan teori, menganalisa konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif (pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar) dan mampu menganggar model yang besar dan kompleks dengan ratusan pembolehubah laten dan ribuan indikator (Hair et al., 2010).

Dalam kajian ini, PLS-SEM digunakan oleh penyelidik kerana ia sesuai untuk menganalisis model yang kompleks (Utami & Kussudyarsana, 2024) yang melibatkan pelbagai pembolehubah seperti reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, kualiti perkhidmatan, dan peranan penyederhana ejen cukai terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat.

Selain itu, PLS-SEM sesuai digunakan kerana tidak memerlukan andaian normaliti. Ini bermaksud penyelidik boleh menggunakan saiz sampel sederhana, serta sesuai untuk kajian berbentuk penerokaan (Othman et al., 2024) dan berorientasikan ramalan. PLS-SEM juga membolehkan penilaian model pengukuran dan struktur dijalankan secara serentak, serta menguji kesan langsung, tidak langsung dan penyederhanaan dengan lebih tepat. Kaedah ini juga sesuai kerana kajian ini melibatkan konstruk reflektif, serta membantu membangunkan model ramalan yang kukuh bagi memahami faktor-faktor yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat di Malaysia.

PLS-SEM dapat dibahagikan kepada dua jenis iaitu model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran menghubungkan indikator dengan pembolehubah

latennya, dikenali sebagai model luar. Model struktural pula menghubungkan antara pembolehubah laten dan disebut sebagai model dalaman.

3.7.3.1 Model Pengukuran

Model pengukuran (*measurement model*) mengukur sesuatu konstruk dengan tepat, berdasarkan nilai pada garis laluan (*path coefficient*). Hair et al., (2016) menyatakan bahawa model pengukuran digunakan untuk menentukan kebolehpercayaan item individu, kebolehpercayaan konsistensi dalaman, kesahan konvergen, dan kesahan diskriminan dalam pengukuran konstruk tersebut.

Bagi kebolehpercayaan item individu atau indikator, ianya dapat ditentukan melalui beban luar item (*outer weight score*) dalam menerangkan sesuatu konstruk dengan terperinci. Kajian ini menggunakan beban luar item (*outer weight score*) untuk menentukan sama ada item-item tersebut boleh dipercayai atau tidak (Hair et al., 2014). Menurut Hulland (1999), penilaian beban luar item (*outer weight score*) adalah merujuk kepada nilai yang diterima iaitu 0.50 dan ke atas. Kebolehpercayaan item individu atau indikator ini adalah merupakan nilai kuasa dua beban luar (*outer weight score*) indikator yang telah disandarkan dalam sesuatu kajian. Ia adalah petunjuk sejauh mana variasi dalam sesuatu item diterangkan oleh konstruk dan dirujuk sebagai varians yang diekstrak daripada item tersebut. Sebaliknya, Hair et al., (2014) mencadangkan nilai 0.40 dan ke atas sebagai nilai yang sesuai dan boleh diterima dalam kajian.

Menurut Hair et al., (2016), kebolehpercayaan konsistensi dalaman digunakan oleh penyelidik sebagai kaedah penentuan untuk mengukur item yang berbeza bagi sesuatu konstruk dan memastikan ianya adalah konsisten antara satu sama lain. Salah satu ukuran konsistensi ialah kebolehpercayaan komposit dan nilainya haruslah pada 0.60 ke atas untuk dianggap konsisten (Hair et al., 2016). Oleh itu, kajian ini menggunakan kebolehpercayaan komposit untuk mengukur konsistensi dalaman item.

Kesahan konvergen digunakan untuk mewakili sejauh mana item dalam suatu konstruk berkorelasi positif dengan item lain dalam konstruk yang sama (Hair et al., 2016). Kesahan konvergen ditentukan melalui purata varians yang diekstrak (AVE) dan nilai seharusnya lebih tinggi daripada 0.50 dan diterima (Hair et al., 2011; Chin, 1998; Henseler et al., 2009). Keunikan dan kelebihan suatu pembolehubah di antara semua pembolehubah dalam suatu model boleh menggunakan kesahan diskriminan (Hair et al., 2014). Kesahan diskriminan berfungsi sebagai ujian untuk mengetahui sejauh mana suatu konstruk berbeza daripada yang lain berdasarkan piawaian empirikal. Dalam menentukan kesahan diskriminan, muatan luar indikator (*outer loading*) pada suatu konstruk mesti lebih tinggi daripada pemuatan silang (*cross loading*) pada konstruk lain. Begitu juga, korelasi tertinggi dengan konstruk lain seharusnya lebih rendah daripada punca kuasa dua AVE (kriteria Fornell-Larcker) (Fornell & Lacker, 1981; Hair et al., 2014). Berdasarkan cadangan daripada pakar seperti Hair et al., (2014), kesahan diskriminan dinilai menggunakan kriteria Fornell-Larcker. Korelasi antara konstruk dibandingkan dengan punca kuasa dua AVE. Selain itu, satu lagi teknik untuk menyiasat kesahan diskriminan ialah kaedah Heterotrait-Monotrait ratio (HTMT) (Henseler et al., 2015).

3.7.3.2 Model Struktur

Pengujian pada model struktural dijalankan untuk menguji hubungan antara konstruk laten. Ia berkaitan dengan pengaruh pembolehubah tidak bersandar terhadap pembolehubah bersandar dan keupayaan ramalan model (Hair et al., 2016). Dalam kajian ini, ia melibatkan penilaian hubungan langsung dan hubungan tidak langsung (penyederhana). Terdapat empat pengujian untuk model struktural yang penting. Pertama, R^2 pada konstruk *endogenous* yang merupakan salah satu kriteria yang digunakan secara meluas untuk menilai kekuatan model struktur dan mencerminkan tahap varians dalam pembolehubah bersandar yang diterangkan oleh gabungan pembolehubah tidak bersandar (Hair et al., 2010; Hair et al., 2016; Henseler et al., 2009). Tiada nilai koefisien yang diterima secara umum. Menurut Hair et al., (2014), nilai R^2 sebesar 0.67 adalah kuat, 0.33 adalah sederhana dan 0.19 adalah lemah. Falk dan Miller (1992) berpendapat bahawa standard ini bergantung pada konteks dan sifat kajian. Oleh itu, 0.10 dianggap sebagai nilai minimum yang boleh diterima (Falk & Miller, 1992).

Kedua, *Effect size* (f^2) yang dijalankan untuk mengetahui kekuatan model tersebut, di mana f^2 menentukan kesan satu pembolehubah tidak bersandar terhadap pembolehubah bersandar. Dalam menentukan f^2 , setiap satu pembolehubah tidak bersandar akan dikeluarkan daripada model untuk melihat perbezaan nilai R^2 . Ini akan menentukan sama ada konstruk yang dikeluarkan mempunyai impak yang kuat terhadap pembolehubah bersandar (Hair et al., 2014). Nilai-nilai f^2 juga dikategorikan sebagai mempunyai impak yang kecil (0.02), sederhana (0.15) dan besar (0.35) (Cohen, 1988).

Ketiga, *Prediction relevance (Q2)* atau dikenali sebagai *Stone-Geisser's*. Ujian ini dilakukan untuk mengetahui kemampuan ramalan dengan prosedur *blindfolding*. Nilai yang diperoleh didasarkan kepada 0.02 (kecil), 0.15 (sederhana) dan 0.35 (besar). Nilai ini hanya dapat dilakukan untuk konstruk endogenous dengan indikator reflektif.

Keempat, Kepentingan *path coefficients*. Tujuan utama model ini adalah untuk menentukan sama ada hubungan antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar adalah signifikan atau tidak. Dalam kajian ini, terdapat hubungan langsung dan hubungan tidak langsung (penyederhana). Kedua-dua hubungan ini diselidik menggunakan kaedah *bootstrap*. Sampel *bootstrap* disarankan hendaklah sepadan dengan bilangan pemerhatian yang sah dan sekurang-kurangnya 5,000 sampel *bootstrap* digunakan (Hair et al., 2014; Hair et al., 2016).

3.8 Etika Pertimbangan

Saunders (2013) mendapati seseorang penyelidik haruslah memberi fokus sepenuhnya terhadap kepentingan umum masyarakat dan tindakan itu seharusnya tidak memberi impak negatif terhadap kepentingan orang lain. Penyelidik haruslah meminta kebenaran dari pihak berkuasa sebelum mereka menjalankan proses pengumpulan data terhadap responden yang disasarkan dalam menjalankan sesuatu kajian. Responden boleh menarik diri untuk tidak menjawab soalan kaji selidik sekiranya mereka mendapati ia mendatangkan kerugian atau kesan negatif tanpa dikenakan sebarang penalti. Dalam kajian, tidak ada responden yang diwajibkan memberi maklumat untuk mengelakkan responden daripada gangguan emosi, sosial dan intelektual.

3.9 Kajian Rintis

Kajian rintis merupakan kaedah yang digunakan oleh penyelidik untuk memperbaiki instrumen kajian. Ia merupakan kaedah awal soal selidik dijalankan ke atas populasi kajian sebelum kajian utama dijalankan (Zikmund et al., 2013). Kajian ini telah menjalankan kajian rintis mengikut cadangan (Sekaran & Bougie, 2013). Kelebihan utama kajian rintis adalah keputusan yang diperoleh memberikan petunjuk awal data sebenar yang menyebabkan penyelidik dapat mengatasi sesuatu masalah yang mungkin akan berlaku semasa proses pengumpulan data sebenar (Muasya & Mulwa, 2023). Selain itu, kebolehpercayaan instrumen penyelidikan dapat ditingkatkan melalui prosedur kajian rintis.

Saiz sampel yang terdiri daripada 15 hingga 30 soal selidik adalah sesuai dalam sesebuah kajian, walaupun ia boleh melebihi jumlah tersebut, terutamanya apabila ujian melibatkan beberapa tahap (Malhotra & Birks, 2007). Dalam kajian ini, sebanyak 30 borang soal selidik telah diedarkan kepada responden yang terdiri daripada syarikat besar di Malaysia seperti dicadangkan oleh Bujang et al., (2024) dan Sekaran & Bougie (2013). Semasa proses kajian rintis dijalankan oleh penyelidik, semua syarikat besar tersebut diminta untuk mengenal pasti sebarang ketidakfahaman, kekeliruan atau soalan yang sukar yang terdapat dalam borang soal selidik tersebut. Selain itu, kajian rintis digunakan untuk merekodkan masa yang diambil oleh responden untuk melengkapkan soal selidik bagi menilai sama ada masa yang diambil adalah munasabah. Daripada 30 soal selidik yang diedarkan kepada syarikat besar melalui aplikasi '*Google Form*' dan bersemuka di antara penyelidik dengan pegawai kewangan syarikat yang bertanggungjawab dalam pembayaran cukai syarikat,

kesemua soalan telah dikembalikan dengan lengkap dan sempurna. Oleh itu, 30 soal selidik tersebut dianggap sesuai untuk tujuan analisis dalam kajian ini.

Selepas kajian rintis dijalankan oleh penyelidik, semua soalan yang kabur dan tidak jelas telah diselaraskan semula atau dibuang untuk meningkatkan kebolehpercayaan. Menurut Salkind (2012), kebolehpercayaan berlaku apabila sesuatu item pengukuran digunakan untuk mengukur konstruk yang sama lebih daripada sekali dan menghasilkan keputusan yang sama. Kebolehpercayaan boleh diuji dengan pelbagai kaedah namun menurut Sekaran dan Bougie (2013) menyatakan kaedah popular yang digunakan oleh penyelidik untuk menguji konsistensi antara item dan kebolehpercayaan adalah menggunakan pekali *Cronbach alpha*. *Cronbach alpha* digunakan untuk menentukan sejauh mana item-item dalam sesuatu konstruk adalah konsisten dan boleh ditunjukkan melalui hubungan antara korelasi koefisien dengan julat nilai antara 0 hingga +1. Ini bermaksud sesuatu kajian itu boleh diterima sekiranya nilai alpha berada sekurang-kurangnya pada 0.6 hingga 0.7 (Hair et al., 2014). Penilaian *Cronbach alpha* untuk semua konstruk telah dijalankan oleh penyelidik untuk menentukan konsistensi dalaman semua item soal selidik dengan menggunakan SPSS versi 30.

Dalam Jadual 3.14, instrumen kajian telah mencapai konsistensi dalaman yang memuaskan untuk semua pembolehubah melalui ujian *Cronbach alpha*. *Cronbach alpha* untuk kesemua pembolehubah kajian adalah antara 0.600 hingga 0.965. Oleh itu, semua pembolehubah mempunyai kebolehpercayaan dalam julat yang diperlukan.

Kesemua soalan dalam instrumen dalam kajian ini dikekalkan dalam bentuk asalnya kerana tiada isu kekeliruan, ketidakfahaman dan kekaburan dari responden.

Jadual 3.14

Kebolehpercayaan Instrumen dalam Kajian Rintis (N=30)

Pembolehubah	Jumlah Item	Cronbach's Alpha
Gelagat Kepatuhan Cukai (GKC)	5	0.608
Reputasi (RPS)	5	0.764
Kestabilan Prestasi Kewangan (KPK)	4	0.600
Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat (PCP)	6	0.766
Kerumitan undang-undang cukai (KUC)	5	0.637
Kebarangkalian pengesanan audit (KPA)	4	0.691
Penguatkuasaan undang-undang (PUU)	4	0.559
Media Sosial (MDS)	5	0.868
Kualiti Perkhidmatan (KPT)	5	0.918
Ejen Cukai (EJK)	4	0.965

3.10 Ringkasan Bab

Bab ini membincangkan rangka kerja konseptual dan pembangunan hipotesis yang berdasarkan kajian lepas, merangkumi hubungan langsung dan tidak langsung antara pembolehubah bersandar, tidak bersandar, dan penyederhana. Kajian ini meliputi reka bentuk kajian, populasi dan pensampelan, instrumen pengukuran, proses pengumpulan, analisis data serta kajian rintis. SPSS digunakan untuk menentukan kesahan dan kebolehpercayaan instrumen, manakala SmartPLS digunakan untuk analisis lanjutan menggunakan pendekatan PLS-SEM. Kajian ini juga mengambil langkah teliti bagi memastikan ketepatan data. Tujuan bab ini adalah untuk memudahkan proses penyelidikan dan menjawab soalan kajian berkaitan hubungan gelagat kepatuhan cukai syarikat dengan pelbagai faktor, di mana ejen cukai berperanan sebagai pembolehubah penyederhana. Keputusan kajian rintis menunjukkan soal selidik adalah sesuai untuk tujuan kutipan data sebenar.

BAB EMPAT

PENEMUAN KAJIAN

4.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan tentang dapatan kajian berdasarkan tinjauan kaji selidik ke atas 161 syarikat besar di Malaysia. Bab ini dimulakan dengan penerangan tentang pengumpulan data kajian diikuti dengan pemeriksaan data dan profil demografi responden. Ini diikuti dengan analisis deskriptif pembolehubah kajian dan penilaian model pengukuran dan penilaian model struktur. Selain daripada itu, analisis ujian penyederhana juga turut dibincangkan. Di akhir bab, ringkasan keseluruhan dibentangkan.

4.2 Pengumpulan Data

Proses yang paling penting dalam sesebuah kajian adalah pengumpulan data (Karunarathna et al., 2024). Seperti yang telah diterangkan dalam bab sebelumnya, kajian ini menggunakan kaedah soal selidik sebagai kaedah utama untuk mengumpul data kerana ia memberikan kebolehpercayaan yang tinggi (Wafudu et al., 2022). Bagi mendapatkan data, penyelidik menggunakan pendekatan penghantaran borang soal selidik melalui emel kepada syarikat-syarikat besar. Dalam kajian ini, pengedaran borang soal selidik dilakukan oleh penyelidik melalui alamat emel rasmi syarikat yang diperoleh daripada senarai syarikat besar berdaftar di Suruhanjaya Syarikat Malaysia

(SSM). Walaupun senarai tersebut tidak menyatakan maklumat pegawai bertanggungjawab percukaian, penyelidik memastikan arahan yang jelas disertakan supaya borang soal selidik hanya dijawab oleh pegawai yang menguruskan hal percukaian syarikat.

Seterusnya, penyelidik telah melantik pembantu penyelidik untuk membuat susulan secara sistematik melalui emel pengesahan dan panggilan telefon bagi memastikan soal selidik disalurkan kepada individu yang berkelayakan untuk mengurangkan risiko ketidaktepatan data. Selain daripada pengedaran emel, pembantu penyelidik juga berfungsi sebagai penghubung antara pihak penyelidik dan syarikat. Tugas mereka termasuk menghubungi bahagian pentadbiran atau sekretariat syarikat untuk memastikan soal selidik dihantar terus kepada pegawai yang bertanggungjawab dalam hal percukaian. Langkah ini meningkatkan keberkesanan pengedaran, mengurangkan kelewatan serta memastikan borang soal selidik dijawab oleh responden yang betul dan tepat.

4.3 Kadar Maklum Balas

Proses pengumpulan data telah dijalankan di antara bulan Julai hingga Disember 2021. Sampel yang terlibat dalam kajian ini adalah 500 syarikat besar di Semenanjung Malaysia (berdasarkan Krejcie dan Morgan, 1970; Salkind, 2012), yang diwakili oleh pegawai yang bertanggungjawab menguruskan hal percukaian. Borang soal selidik telah diedarkan oleh penyelidik melalui emel yang diperoleh dari Suruhanjaya Syarikat Malaysia kepada pegawai yang dipertanggungjawabkan oleh syarikat bagi membuat keputusan tentang hal ehwal cukai syarikat di Semenanjung Malaysia

dengan mengisi secara atas talian iaitu *Google Form*. Pengisian borang soal selidik melalui *Google Form* merupakan kaedah sangat popular pada masa kini kerana responden hanya mengisi melalui pautan yang disediakan untuk memperoleh jumlah responden yang ramai (Jansen et al., 2007) dengan cepat, mudah, murah dan berkesan serta sesuai untuk semua penyelidikan dalam semua jenis tinjauan (Raja, 2018).

Menurut Sekaran (2003), kadar tindak balas atau sambutan lebih dari 30 peratus adalah perlu untuk penganalisan data secara efektif. Daripada 500 borang soal selidik yang diedarkan, 192 (38%) borang soal selidik telah diisi dan dikembalikan kepada penyelidik. Daripada 192 borang soal selidik, 161 soal selidik (32%) dianggap lengkap untuk analisis kajian (Jadual 4.1). Saiz sampel ini dianggap mencukupi berdasarkan panduan yang diberikan oleh Hair et al., (2006) & Sekaran (2003). Manakala 32 borang soal selidik yang dikategorikan sebagai tidak boleh digunakan adalah kerana tidak memenuhi kriteria kelayakan yang telah ditetapkan oleh penyelidik khususnya dari segi kumpulan sasaran responden yang terlibat dalam kajian ini.

Walaupun soal selidik dijawab dengan sempurna, terdapat 32 orang individu seperti kerani akaun yang bukan merupakan pegawai yang menguruskan hal ehwal percukaian syarikat. Hal ini dapat menjejaskan kesahihan data kerana jawapan yang diberikan bukan daripada pihak yang berautoriti atau berpengetahuan dalam bidang cukai. Justeru, maklum balas tersebut terpaksa diketepikan bagi memastikan analisis hanya melibatkan data daripada responden yang benar-benar layak dan relevan dengan objektif kajian.

Jadual 4.1

Kadar Maklum Balas melalui Soal Selidik

Bil.	Respon	Maklum Balas	Peratusan (%)
1.	Borang soal selidik yang dihantar	500	100
2.	Borang soal selidik yang dikembalikan	192	38
3.	Borang soal selidik yang boleh digunakan untuk analisis	161	32

4.4 Pemeriksaan Data

Sebelum menjalankan analisis statistik, pemeriksaan data dijalankan bertujuan mengenal pasti data hilang atau terpencil dan data yang tidak lengkap dalam kajian.

4.4.1 Data yang Hilang dan Terpencil

Bagi setiap pembolehubah, didapati bahawa tidak terdapat data yang hilang (*missing data*) dan data terpencil (*outlier*) dalam kajian ini. Ia disebabkan oleh penggunaan *Google Form* yang mewajibkan responden memilih jawapan yang berkaitan bagi setiap item. Justeru, tiada tindakan susulan yang perlu dilakukan dan analisis diteruskan ke peringkat seterusnya seperti yang dibincangkan di bahagian berikut ini.

4.4.2 Ujian Kenormalan

Ujian kenormalan juga dilaksanakan dalam kajian ini sebagai sebahagian daripada proses penyaringan data. Dalam ujian ini, sekiranya hasil nilai menunjukkan nilai kepencongan (*skewness*) dan *kurtosis* kurang daripada ± 2.58 , pembolehubah-pembolehubah tersebut dianggap mempunyai taburan normal. Pembolehubah dianggap memenuhi kriteria kenormalan sekiranya nilai kepencongannya dan *kurtosis* jika kurang daripada ± 2.58 (Coakes, 2013). Jadual 4.2 menunjukkan nilai kepencongan berada dalam julat -0.062 hingga -0.970 dan *kurtosis* nilai dalam julat -

0.191 hingga 1.491. Oleh itu, taburan data dalam kajian ini boleh dianggap normal berdasarkan ujian kenormalan tersebut. Analisis menggunakan PLS akan dibincangkan dalam bahagian seterusnya.

Jadual 4.2

Hasil Ujian Statistik Kepencongan dan Kurtosis bagi semua Pembolehubah

Pembolehubah	Kepencongan	Kurtosis
RPS	-0.970	-0.192
KPK	-0.074	-0.191
PCP	-0.649	0.526
KUC	-0.622	1.111
KPA	-0.062	0.358
PUU	-0.224	-0.538
MDS	-0.562	0.113
KPT	-0.477	0.637
GKC	-0.801	0.058
EJK	-1.042	1.491

Nota: RPS = Reputasi, KPK = Kestabilan prestasi kewangan, PCP = Pengetahuan cukai pengarah syarikat, KUC = Kerumitan undang-undang cukai, KPA = Kebarangkalian pengesanan audit, PUU = Penguatkuasaan undang-undang, MDS = Media Sosial, KPT = Kualiti Perkhidmatan

4.4.3 Ujian Multikolineariti

Ujian multikolineariti adalah suatu ujian yang dijalankan bertujuan memastikan kewujudan hubungan linear atau tidak antara pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar. Ini bermaksud masalah multikolineariti berlaku sekiranya terdapat kewujudan hubungan linear antara pembolehubah-pembolehubah tersebut. Kesan utama masalah multikolineariti akan menyebabkan nilai anggaran parameter jauh berbeza dengan nilai sebenar parameter kerana kewujudan korelasi antara pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar (Mokhtar, 1994).

Analisis korelasi adalah salah satu analisis yang dijalankan untuk mengenalpasti masalah multikolineariti (Alias, 2000; Gupta, 1999; Mokhtar, 1994). Menurut Gupta

(1999), masalah multikolineariti yang tinggi berlaku apabila nilai koefisien korelasi antara pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar melebihi 0.8. Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) merujuk kepada jumlah kepelbagaian bagi sesuatu pembolehubah tidak bersandar yang dapat diterangkan melalui pembolehubah yang lain. Manakala nilai *tolerance* adalah berlawanan dengan nilai VIF (Hair et al., 2010). Menurut Hair et al., (2010) lagi, nilai VIF hendaklah lebih rendah daripada 10 manakala nilai *tolerance* haruslah tinggi dari 0.1 yang dapat diterima bagi sesuatu kajian. Nilai VIF yang hampir dengan 1.00 merujuk kepada tiada atau sedikit isu multikolineariti. Jadual 4.3 menunjukkan hasil analisis korelasi yang dijalankan terhadap pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar. Nilai *tolerance* dilihat berada dalam lingkungan 0.670 hingga 0.858 manakala nilai VIF berada dalam lingkungan 1.165 hingga 1.493 yang menunjukkan bahawa tiada isu multikolineariti dalam sampel kajian ini.

Jadual 4.3

Hasil Ujian Statistik Multikolineariti

Pembolehubah	Tolerance	Statistik Kolineariti	
		VIF	
RPS	.670	1.493	
KPK	.742	1.349	
PCP	.739	1.353	
KUC	.677	1.478	
KPA	.858	1.165	
PUU	.683	1.465	
MDS	.713	1.402	
KPT	.768	1.302	

Nota: RPS = Reputasi, KPK = Kestabilan prestasi kewangan, PCP = Pengetahuan cukai pengarah syarikat, KUC = Kerumitan undang-undang cukai, KPA = Kebarangkalian pengesanan audit, PUU = Penguatkuasaan undang-undang, MDS = Media Sosial, KPT = Kualiti Perkhidmatan

4.4.4 Ralat Tiada Respon

Pemeriksaan ralat tiada respon (*non-response bias*) juga dijalankan untuk melihat sama ada sampel yang dipilih mewakili keseluruhan syarikat besar di Malaysia. Untuk tujuan tersebut, ujian-t dijalankan untuk melihat perbezaan jawapan (sekiranya ada) di antara responden yang menjawab soalan pada awal tempoh pengumpulan data dan responden akhir yang menjawab soalan paling lewat seperti yang dicadangkan oleh Lindner et al., (2001). Dalam kajian ini, ralat tiada respon dibahagikan kepada dua kumpulan iaitu kumpulan 1 terdiri daripada 30 responden yang menjawab soalan dengan awal manakala kumpulan 2 terdiri daripada 30 orang responden menjawab soalan dengan lewat. Hasil ujian-t ke atas data awal dan akhir memperoleh nilai-t pada 1.772 dan tidak signifikan ($p=0.08$). Ini menunjukkan bahawa jawapan daripada responden awal dan akhir adalah tidak berbeza dan bebas daripada masalah ralat tiada respon.

4.4.5 Analisis ANOVA Sehala

Keputusan analisis *ANOVA* sehala dibahagikan kepada mengikut sektor perniagaan, mengikut tempoh perniagaan, mengikut jawatan, berdasarkan tempoh perkhidmatan dalam jawatan sekarang dan tempoh perkhidmatan dalam syarikat.

4.4.5.1 Analisis ANOVA Sehala bagi Sektor Perniagaan

Keputusan ujian *ANOVA* sehala dalam Jadual 4.4 menunjukkan perbezaan yang signifikan dalam tahap gelagat kepatuhan cukai syarikat antara sektor perniagaan ($p = 0.035$), dan ujian *Levene* yang tidak signifikan ($p = 0.409$) mengesahkan andaian homogeniti varians dipenuhi. Oleh itu, ujian *Post Hoc Tukey HSD* (Jadual 4.5)

dijalankan dan mendapati terdapat perbezaan yang signifikan antara sektor perdagangan dan sektor pembinaan ($p = 0.025$), manakala sektor lain tidak menunjukkan perbezaan yang ketara. Dapatan ini menunjukkan bahawa syarikat dalam sektor perdagangan mempunyai tahap kepatuhan cukai yang lebih tinggi berbanding sektor pembinaan. Penemuan ini dapat dijelaskan melalui TPK, di mana struktur operasi dan sistem pelaporan kewangan yang lebih tersusun dalam sektor perdagangan menyokong proses membuat keputusan cukai yang lebih patuh, berbanding sektor pembinaan yang mempunyai struktur projek yang lebih kompleks serta berisiko tinggi terhadap ketidakpastian.

Jadual 4.4
Hasil Ujian ANOVA Sehala

Ujian Homogeniti Varians				
Gelagat Kepatuhan cukai syarikat	Statistik Levene	df1	df2	Signifikan
	1.019	5	155	.409

ANOVA					
	Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Signifikan
Antara Kumpulan	5.569	5	1.114	2.464	.035
Dalam Kumpulan	70.065	155	.452		
Jumlah	75.634	160			

Jadual 4.5
Ujian Post Hoc Tukey HSD bagi Tahap Gelagat Kepatuhan Cukai Mengikut Sektor Perniagaan

Sektor (I)	Sektor (J)	Perbezaan Min (I-J)	Std. Ralat	Nilai p	Tafsiran
Perdagangan	Pembinaan	-0.785	0.251	0.025	Signifikan

Nota: *Ujian Post Hoc Tukey HSD* menunjukkan hanya perbandingan antara sektor perdagangan dan pembinaan menunjukkan perbezaan min yang signifikan ($p < 0.05$).

4.4.5.2 Analisis ANOVA Sehala bagi Tempoh Perniagaan

Ujian *Levene* dalam Jadual 4.6 menunjukkan bahawa andaian homogeniti varians dipenuhi ($p = 0.822$) dan ujian ANOVA sehala sah untuk diteruskan. Berdasarkan keputusan ANOVA sehala dalam Jadual 4.6, didapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi tahap gelagat kepatuhan cukai syarikat berdasarkan tempoh perniagaan ($F(3,157) = 0.841$, $p = 0.473$). Ini menunjukkan bahawa tempoh operasi syarikat tidak mempengaruhi tahap kepatuhan cukai yang dilaporkan oleh responden.

Jadual 4.6
Hasil Ujian ANOVA Sehala

Ujian Homogeniti Varians					
Gelagat Kepatuhan cukai syarikat	Statistik <i>Levene</i>	df1	df2	Signifikan	
	.305	3	157	.822	
ANOVA					
	Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Signifikan
Antara Kumpulan	1.196	3	.399	.841	.473
Dalam Kumpulan	74.438	157	.474		
Jumlah	75.634	160			

4.4.5.3 Analisis ANOVA Sehala bagi Jawatan

Ujian *Levene* dalam Jadual 4.7 menunjukkan bahawa andaian homogeniti varians dipenuhi ($p = 0.464$) dan ujian ANOVA sehala sah untuk diteruskan. Hasil analisis menunjukkan tiada perbezaan signifikan dalam tahap gelagat kepatuhan cukai syarikat berdasarkan jawatan responden, $F(3,157) = 0.465$, $p = 0.707$. Ini bermaksud jawatan seseorang dalam syarikat sama ada di peringkat atasan, pertengahan atau pelaksana

tidak mempengaruhi tahap kepatuhan cukai syarikat. Dapatan ini menunjukkan bahawa amalan kepatuhan cukai lebih dipengaruhi oleh dasar dan struktur tadbir urus syarikat secara kolektif berbanding pengaruh individu mengikut hierarki jawatan.

Jadual 4.7
Hasil Ujian ANOVA Sehala

Ujian Homogeniti Varians					
Gelagat Kepatuhan cukai syarikat	Statistik <i>Levene</i>	df1	df2	Signifikan	
	.771	2	157	.464	

ANOVA					
	Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Signifikan
Antara Kumpulan	.667	3	.222	.465	.707
Dalam Kumpulan	74.967	157	.477		
Jumlah	75.634	160			

4.4.5.4 Analisis ANOVA Sehala bagi Tempoh Perkhidmatan dalam Jawatan

Sekarang

Ujian *Levene* dalam Jadual 4.8 menunjukkan bahawa andaian homogeniti varians telah dipenuhi ($p = 0.492$), menandakan bahawa varians antara kumpulan adalah seragam dan seterusnya membolehkan ujian *ANOVA* sehala dijalankan dengan sah. Berdasarkan Jadual 4.8 juga, keputusan *ANOVA* sehala menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam tahap gelagat kepatuhan cukai syarikat berdasarkan tempoh perkhidmatan dalam jawatan sekarang ($F(3,157) = 0.146$, $p = 0.932$). Dapatan ini menunjukkan bahawa walaupun tempoh perkhidmatan responden berbeza, tahap kepatuhan cukai syarikat masih berada pada tahap yang hampir sama. Ini mencadangkan bahawa faktor-faktor lain seperti dasar syarikat, latihan atau sistem

kepatuhan percukaian berkemungkinan memainkan peranan yang lebih besar dalam mempengaruhi kepatuhan cukai berbanding pengalaman kerja individu.

Jadual 4.8
Hasil Ujian ANOVA Sehala

Ujian Homogeniti Varians					
Gelagat Kepatuhan cukai syarikat	Statistik Levene	df1	df2	Signifikan	
	.712	2	157	.492	

ANOVA					
	Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Signifikan
Antara Kumpulan	.210	3	.070	.146	.932
Dalam Kumpulan	75.424	157	.480		
Jumlah	75.634	160			

4.4.5.5 Analisis ANOVA Sehala bagi Tempoh Perkhidmatan dalam Syarikat Sekarang

Merujuk Jadual 4.9, Ujian *Levene* menunjukkan bahawa andaian homogeniti varians telah dipenuhi ($p = 0.403$), menandakan bahawa varians antara kumpulan adalah seragam dan seterusnya membolehkan ujian *ANOVA* sehala dijalankan dengan sah. Keputusan ujian *ANOVA* sehala menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam tahap gelagat kepatuhan cukai syarikat berdasarkan tempoh perkhidmatan dalam jawatan sekarang, $F(3,157) = 0.309$, $p = 0.819$. Ini menunjukkan bahawa tempoh perkhidmatan dalam jawatan semasa tidak mempengaruhi tahap gelagat kepatuhan cukai dalam kalangan responden.

Jadual 4.9
Hasil Ujian ANOVA Sehala

Ujian Homogeniti Varians				
Gelagat Kepatuhan cukai syarikat	Statistik Levene	df1	df2	Signifikan
	.914	2	157	.403

ANOVA					
	Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Signifikan
Antara Kumpulan	.444	3	.148	.309	.819
Dalam Kumpulan	75.189	157	.479		
Jumlah	75.634	160			

4.5 Profil Demografi Responden

Bahagian ini membincangkan ciri-ciri demografik responden. Pembolehubah yang dikaji dalam bahagian ini adalah sektor perniagaan, usia perniagaan, jawatan, tempoh perkhidmatan dalam jawatan sekarang dan tempoh perkhidmatan dalam jawatan sekarang. Jadual 4.10 di bawah menunjukkan profil demografik responden.

Jadual 4.10
Profil Responden (n=161)

Demografi	Kekerapan	Peratus (%)	Peratus Kumulatif (%)
Sektor Perniagaan:			
Pembuatan	45	27.9	27.9
Pembinaan	15	9.9	37.8
Perkhidmatan	54	33.5	71.3
Perdagangan	13	8.1	79.4
Pengangkutan	20	12	91.4
Lain-lain	14	8.6	100
Tempoh Perniagaan:			
Kurang daripada 10 tahun	19	11.8	11.8
10-20 tahun	31	19.3	31.1
21-30 tahun	56	34.8	65.8
31 tahun ke atas	55	34.2	100

Demografi	Kekerapan	Peratus (%)	Peratus Kumulatif (%)
Jawatan:			
Lembaga Pengarah	1	0.6	0.6
Pengurusan Atasan, Ketua	15	9.3	9.9
Pegawai Eksekutif, Ketua			
Pegawai Kewangan			
Pengurus Kanan, Pengurus	65	40.4	50.3
Eksekutif Kewangan	74	46.0	96.3
Lain-lain	6	3.7	100
Tempoh perkhidmatan dalam jawatan sekarang:			
Kurang daripada 10 tahun	121	75.2	75.2
10-20 tahun	32	19.9	95.1
21-30 tahun	7	4.3	99.4
31 tahun ke atas	1	0.6	100
Tempoh perkhidmatan dalam syarikat sekarang:			
Kurang daripada 10 tahun	124	77	77
10-20 tahun	25	15.5	92.5
21-30 tahun	11	6.8	99.4
31 tahun ke atas	1	0.6	100

Berdasarkan Jadual 4.10, majoriti responden mewakili sektor perkhidmatan (n=54, 33.5%), diikuti dengan sektor pembuatan mewakili 27.9 peratus (n=45). Manakala sektor pengangkutan (n=20, 12%), diikuti dengan sektor pembinaan mewakili 9.9 peratus (n=15) dan sektor lain-lain (n=14, 8.6%) yang terdiri daripada pelancongan, pelaburan dan teknologi maklumat. Sektor perniagaan yang paling rendah ialah perdagangan dengan 13 syarikat (8.1%). Berkaitan tempoh perniagaan, kebanyakan syarikat (34.8%) telah berada dalam industri selama 21-30 tahun. Manakala 55 syarikat lagi (34.2%) telah wujud melebihi 31 tahun. Hanya 19 syarikat (11.8%) dilihat agak baru dengan tempoh perniagaan kurang daripada 10 tahun.

Jadual 4.10 turut menunjukkan jawatan responden yang mewakili syarikat masing-masing. Sebanyak 74 syarikat (46%) diwakili oleh eksekutif kewangan, 65 syarikat

(40.4%) diwakili oleh pengurus dan pengurus kanan dan 15 syarikat (9.3%) adalah terdiri daripada pengurusan atasan, ketua pegawai eksekutif, ketua pegawai kewangan. Seterusnya, sebanyak enam syarikat (3.7%) yang terdiri daripada penyelia akaun dan pegawai analiss perakaunan manakala hanya seorang ahli lembaga pengarah yang telah menjawab soal selidik mewakili syarikatnya.

Tempoh perkhidmatan dalam jawatan sekarang bagi majoriti pegawai yang bekerja dalam syarikat besar ini adalah kurang daripada 10 tahun ($n=12$, 75.2%) diikuti 10-20 tahun ($n=32$, 19.9%), 21-30 tahun ($n=7$, 4.3%) dan 31 tahun ke atas ($n=1$, 0.6%). Majoriti pegawai dalam syarikat besar mempunyai tempoh perkhidmatan kurang daripada 10 tahun (75.2%). Tempoh perkhidmatan pegawai bekerja di syarikat sekarang adalah kebanyakannya terdiri daripada perkhidmatan kurang daripada 10 tahun ($n=124$, 77%), 10-20 tahun ($n=25$, 15.5%), 21-30 tahun ($n=11$, 6.8%) dan 31 tahun ke atas ($n=1$, 0.6%).

4.6 Analisis Deskriptif Pembolehubah Kajian

Bahagian ini membincangkan statistik deskriptif bagi pembolehubah dalam kajian ini. Instrumen kajian ini diukur menggunakan skala Likert 5 mata iaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = neutral, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju. Proses pengkodan semula dilakukan untuk memastikan item-item negatif dalam soal selidik dikod semula menjadi positif bagi memastikan ia menggambarkan gelagat yang berkaitan dengan kepatuhan cukai. Pengkodan semula dilakukan dengan item yang bertanda 5, 4, 2, dan 1 dikod semula kepada 1, 2, 4, dan 5. Semakan lanjut kesemua data dilakukan oleh penyelidik setelah selesai proses kod semula untuk memastikan tiada berlaku

sebarang kesilapan semasa pengkodan semula data. Dalam kajian ini, sebanyak tujuh item bagi keseluruhan pembolehubah yang berbentuk pernyataan negatif telah dikod semula kepada pernyataan yang bersifat positif.

Bagi pembolehubah reputasi, terdapat satu soalan yang negatif adalah “reputasi syarikat tidak begitu mempengaruhi keputusan kami untuk mengisytiharkan pendapatan sebenar kepada LHDNM”. Pembolehubah prestasi kestabilan kewangan pula terdapat satu pernyataan negatif seperti “syarikat yang mempunyai prestasi kewangan yang baik kurang berkemungkinan akan mematuhi kewajipan pembayaran cukai”. Bagi pembolehubah kerumitan undang-undang cukai, terdapat satu pernyataan yang bersifat negatif iaitu “undang-undang yang berkaitan dengan cukai syarikat adalah jelas”. Manakala bagi pembolehubah kebarangkalian pengesanan audit terdapat tiga pernyataan negatif iaitu “kebarangkalian untuk ditangkap kerana ketidakpatuhan cukai dalam kalangan syarikat adalah rendah”; “LHDNM tidak pernah membuat semakan terhadap syarikat yang tidak membayar cukai”; dan “kebarangkalian LHDNM untuk mengesan syarikat yang mengisytiharkan pendapatan dan keuntungan tahunan dengan tidak tepat adalah rendah”. Akhir sekali, pembolehubah penguatkuasaan undang-undang terdapat satu pernyataan negatif iaitu “undang-undang dan peraturan cukai syarikat tidak dikuatkuasakan dengan ketat”. Seterusnya, analisis statistik deskriptif dijalankan bagi setiap pembolehubah yang terdapat dalam kajian ini.

4.6.1 Statistik Deskriptif

Menurut Sekaran dan Bougie (2013) analisis statistik deskriptif adalah penting supaya penyelidik dapat melakukan penelitian terhadap min dan sisihan piawai konstruk sebelum analisis lanjut dilakukan. Pengiraan nilai statistik iaitu min, sisihan piawai serta pilihan minimum dan maksimum dijalankan bagi setiap maklum balas item konstruk yang dijawab oleh responden yang terdiri daripada syarikat besar. Maklumat statistik deskriptif keseluruhan bagi setiap konstruk kajian ditunjukkan dalam Jadual 4.11 hingga Jadual 4.20.

4.6.1.1 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah Bersandar Gelagat Kepatuhan

Cukai Syarikat

Jadual 4.11 menunjukkan statistik deskriptif bagi pembolehubah bersandar iaitu gelagat kepatuhan cukai syarikat di kalangan syarikat besar di Malaysia. Responden dikehendaki menjawab lima soalan yang berkaitan dengan gelagat kepatuhan cukai bagi menjawab objektif pertama kajian. Majoriti responden memberikan maklum balas positif berhubung dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat dengan jumlah min keseluruhan 4.26 dan sisihan piawai 0.68. Item dengan min tertinggi adalah GKC1 (min = 4.63, sisihan piawai = 0.658) yang menunjukkan syarikat mengisytiharkan dan membayar cukai yang sebenar untuk pendapatan daripada setiap aktiviti perniagaan. Ini menunjukkan komitmen syarikat besar tentang tanggungjawab mereka dalam pembayaran cukai kepada pihak LHDNM demi pembangunan ekonomi negara. Item dengan min terendah pula adalah GKC2 (min = 3.83, sisihan piawai = 1.433) iaitu syarikat tidak mengisytiharkan amaun pendapatan yang lebih rendah daripada jumlah sebenar yang diterima. Ini menunjukkan kemungkinan segelintir syarikat tidak

menganggap pendapatan yang diisytihar adalah penting kerana mereka memberi fokus kepada keuntungan jangka pendek daripada patuh kepada pembayaran cukai.

Bagi item GKC3 iaitu syarikat tidak pernah dikenakan tindakan oleh pihak LHDNM atas sebab tidak membayar cukai adalah sebanyak pada min = 4.20 dan sisihan piawai = 1.184. Ini menunjukkan bahawa syarikat besar komited dalam melaksanakan kewajipan sebagai pembayar cukai syarikat dengan membayar jumlah cukai dengan tepat dan masa yang ditetapkan oleh pihak LHDNM. Justeru, tiada tindakan penguatkuasaan dikenakan ke atas mereka. GKC4 pula adalah merujuk kepada syarikat tidak pernah lewat untuk membayar cukai kepada LHDNM iaitu min sebanyak 4.18 dan sisihan piawai 1.060. Ini menunjukkan syarikat besar menepati tarikh pembayaran cukai kepada LHDNM untuk mengelakkan mereka dikenakan denda akibat tidak patuh pembayaran cukai. GKC5 merujuk kepada peningkatan jumlah keuntungan akan menyebabkan jumlah cukai lebih tinggi adalah min sebanyak 4.47 dan sisihan piawai 0.791. Ini adalah kerana syarikat besar memahami bahawa jumlah keuntungan yang tinggi menyebabkan pembayaran cukai adalah tinggi dan memerlukan mereka merancang kewangan dan pengisytiharan cukai dengan terperinci.

Jadual 4.11
Statistik Deskriptif Gelagat Kepatuhan Cukai

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
GKC1	Syarikat kami mengisytiharkan dan membayar cukai yang sebenar untuk pendapatan daripada setiap aktiviti	1	5	4.63	0.658

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
GKC2	perniagaan yang dijalankan di Malaysia. Syarikat kami tidak mengisytiharkan amaun pendapatan yang lebih rendah daripada jumlah sebenar yang diterima.	1	5	3.83	1.433
GKC3	Syarikat kami tidak pernah dikenakan tindakan oleh pihak LHDNM atas sebab tidak membayar cukai.	1	5	4.20	1.184
GKC4	Syarikat kami tidak pernah lewat untuk membayar cukai kepada pihak LHDNM.	1	5	4.18	1.060
GKC5	Peningkatan jumlah keuntungan akan menyebabkan jumlah cukai lebih tinggi.	1	5	4.47	0.791
GKC	Kepatuhan cukai syarikat (Keseluruhan)	1	5	4.26	0.68

4.6.1.2 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah Tidak Bersandar Reputasi

Jadual 4.12 menunjukkan statistik deskriptif bagi pembolehubah tidak bersandar iaitu reputasi di kalangan syarikat besar di Malaysia. Responden dikehendaki menjawab lima soalan yang berkaitan dengan pembolehubah reputasi. Majoriti responden memberikan maklum balas positif berhubung dengan pembolehubah tersebut. Min keseluruhan bagi pembolehubah ini adalah 4.06, sisihan piawai 0.60 iaitu menunjukkan bahawa responden umumnya menganggap reputasi syarikat besar adalah penting dalam mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat besar. Item dengan min tertinggi adalah RPS4 (min = 4.58, sisihan piawai = 0.764) iaitu kewajipan pembayaran cukai merupakan perkara serius yang diperlu dipatuhi oleh syarikat demi menjaga reputasi.

Ini menunjukkan kepatuhan terhadap kewajipan pembayaran cukai bukan sahaja memastikan syarikat mematuhi undang-undang, tetapi juga membantu mengekalkan reputasi baik di mata pihak berkuasa dan masyarakat. Manakala item dengan min terendah pula adalah RPS2 (min = 3.17, sisihan piawai = 1.307) iaitu reputasi syarikat tidak begitu mempengaruhi keputusan untuk mengisytiharkan pendapatan sebenar kepada LHDNM.

Bagi item RPS1 (min = 4.10, sisihan piawai = 0.995) iaitu reputasi syarikat akan meningkat sekiranya syarikat membayar jumlah cukai yang betul. Ini adalah kerana kepatuhan terhadap kewajipan cukai menunjukkan bahawa syarikat beroperasi secara telus dan mengikut peraturan undang-undang yang mampu meningkatkan keyakinan pelanggan, pelabur, dan pihak berkepentingan lain terhadap integriti syarikat. RPS3 (min = 4.38, sisihan piawai = 0.758) merujuk kepada reputasi yang baik mendorong syarikat untuk patuh pembayaran cukai sukarela bagi mengelakkan imej syarikat daripada tercalar. Manakala RPS5 (min = 4.09, sisihan piawai = 1.017) mengukur sama ada reputasi mendorong syarikat membayar cukai secara tekal kepada LHDNM. Pembayaran cukai yang tekal menunjukkan tanggungjawab dan kepatuhan terhadap peraturan, yang dapat memperkukuh kepercayaan pihak berkepentingan dan meningkatkan integriti syarikat.

Jadual 4.12
Statistik Deskriptif Reputasi

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
RPS1	Reputasi syarikat kami akan meningkat sekiranya syarikat membayar jumlah cukai yang betul.	1	5	4.10	0.995

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
RPS2	Reputasi syarikat tidak begitu mempengaruhi keputusan kami untuk mengisytiharkan pendapatan sebenar kepada LHDNM.	1	5	3.17	1.307
RPS3	Reputasi yang baik mendorong kami menjaga imej dalam pembayaran cukai sukarela untuk mengelakkan imej syarikat daripada tercalar.	1	5	4.38	0.758
RPS4	Kewajipan pembayaran cukai merupakan perkara serius yang diperlu dipatuhi oleh syarikat kami demi menjaga reputasi.	1	5	4.58	0.764
RPS5	Faktor reputasi mendorong syarikat kami membayar cukai secara tekal kepada LHDNM.	1	5	4.09	1.017
RPS	Reputasi (Keseluruhan)	1	5	4.06	0.60

4.6.1.3 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah Tidak Bersandar Kestabilan Prestasi Kewangan

Jadual 4.13 menunjukkan statistik deskriptif bagi pembolehubah kestabilan prestasi kewangan di kalangan syarikat besar di Malaysia. Responden dikehendaki menjawab empat soalan yang berkaitan dengan pembolehubah tersebut. Min keseluruhan bagi pembolehubah ini adalah min = 3.99, sisihan piawai = 0.56 iaitu menunjukkan kestabilan prestasi kewangan adalah merupakan faktor penting untuk memastikan syarikat besar patuh membayar cukai kepada LHDNM mengikut jumlah cukai yang sepatutnya. Item dengan min tertinggi adalah KPK1 (min = 4.39, sisihan piawai = 0.823) merujuk kepada prestasi kewangan syarikat adalah penting untuk menentukan jumlah cukai yang perlu dibayar. Ini menunjukkan bahawa syarikat menyedari jumlah cukai yang dikenakan oleh LHDNM kepada mereka bergantung kepada prestasi

kewangan yang stabil terutamanya dari keuntungan yang dilaporkan. Item dengan min terendah pula adalah KPK4 (min = 3.22, sisihan piawai = 1.359) yang menunjukkan syarikat dengan prestasi kewangan yang baik kurang berkemungkinan untuk mematuhi kewajipan pembayaran cukai. Syarikat yang mempunyai kewangan stabil beranggapan mampu menanggung denda dan hukuman akibat tidak patuh pembayaran cukai kerana mempunyai sumber kewangan yang kukuh.

Bagi item KPK2 (min = 4.02, sisihan piawai = 1.129) menunjukkan prestasi kewangan syarikat yang tidak stabil akan menjejaskan pembayaran cukai syarikat. Majoriti responden menyatakan ketidakstabilan prestasi kewangan syarikat besar seperti aliran tunai yang tidak tetap akan mengakibatkan mereka tidak mampu membayar cukai. Item KPK3 pula (min = 4.35, sisihan piawai = 0.778) adalah menerangkan prestasi kewangan syarikat yang baik mendorong syarikat kami untuk mematuhi kewajipan pembayaran cukai. Majoriti responden bersetuju menyatakan bahawa syarikat akan melaksanakan kewajipan pembayaran cukai sekiranya mempunyai prestasi kewangan yang stabil seperti aliran tunai yang tetap.

Jadual 4.13

Statistik Deskriptif Kestabilan Prestasi Kewangan

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
KPK1	Prestasi kewangan syarikat kami adalah penting untuk menentukan jumlah cukai yang perlu dibayar.	1	5	4.39	0.823
KPK2	Prestasi kewangan syarikat kami yang tidak stabil akan menjejaskan pembayaran cukai syarikat.	1	5	4.02	1.129

KPK3	Prestasi kewangan syarikat yang baik mendorong syarikat kami untuk mematuhi kewajipan pembayaran cukai.	1	5	4.35	0.778
KPK4	Syarikat yang mempunyai prestasi kewangan yang baik kurang berkemungkinan akan mematuhi kewajipan pembayaran cukai.	1	5	3.22	1.359
KPK	Kestabilan Prestasi Kewangan (Keseluruhan)	1	5	3.99	0.56

4.6.1.4 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah Tidak Bersandar Pengetahuan

Cukai Pengarah Syarikat

Jadual 4.14 menunjukkan statistik deskriptif bagi pembolehubah bersandar iaitu pengetahuan cukai pengarah syarikat di kalangan syarikat besar di Malaysia. Responden dikehendaki menjawab enam soalan yang berkaitan dengan pembolehubah pengetahuan cukai pengarah syarikat. Majoriti responden memberikan maklum balas positif berhubung dengan pembolehubah tersebut. Min keseluruhan bagi pembolehubah ini adalah 4.14, dengan sisihan piawai 0.70. Ini menunjukkan pengetahuan cukai pengarah syarikat adalah penting untuk memastikan mereka sentiasa patuh kepada undang-undang cukai dan mengelakkan diri dari terlibat dalam ketidakpatuhan cukai. Item dengan min tertinggi adalah PCP1 (min = 4.61, sisihan piawai = 0.682) yang menerangkan tentang pengarah syarikat menyedari kewajipan mereka untuk membayar cukai syarikat.

Ini adalah penting untuk memastikan mereka membayar cukai dengan jumlah yang betul dan mengikut masa yang ditetapkan untuk mengelakkan ketidakpatuhan cukai.

Item dengan min terendah pula adalah PCP6 (min = 3.66, sisihan piawai = 1.102) yang

menunjukkan pengaruh syarikat menghadiri seminar dan persidangan secara berkala untuk mengemas kini pengetahuan percukaian. Ini berkemungkinan disebabkan oleh kekangan masa Pengarah syarikat untuk menghadiri seminar kerana mereka lebih menumpukan pengurusan syarikat yang terlalu rumit. Bagi item PCP2 (min = 4.41, sisihan piawai = 0.869) menunjukkan pengaruh syarikat memahami undang-undang dan peraturan cukai syarikat. Pengarah syarikat yang mempunyai kefahaman yang jelas terhadap undang-undang percukaian akan cenderung memastikan syarikat mereka patuh kepada semua undang-undang percukaian di Malaysia.

PCP3 (min = 4.27, sisihan piawai = 0.871) menunjukkan bahawa pengaruh syarikat mengetahui taksiran sebenar pendapatan syarikat yang dikenakan cukai. Ini adalah penting untuk memastikan pengaruh syarikat dapat melakukan keputusan yang rasional berkaitan dengan pembayaran cukai untuk mengelakkan sebarang hukuman akibat tidak patuh cukai. Item PCP4 (min = 4.11, sisihan piawai = 0.949) menerangkan pengaruh syarikat mempunyai ilmu pengetahuan cukai yang mencukupi untuk membantu pembuatan keputusan berkaitan cukai syarikat. Pengarah syarikat dapat membantu menguruskan kewajipan pembayaran cukai mereka dengan lebih berkesan sekiranya mempunyai ilmu pengahuan cukai yang cukup. Item PCP5 (min = 3.79, sisihan piawai = 0.977) iaitu pengaruh syarikat menerima pendidikan atau latihan secara formal berkaitan urusan percukaian. Pengarah syarikat mungkin mempunyai anggapan bahawa mereka mempunyai ilmu pengetahuan percukaian secukupnya melalui pengalaman atau sumber luar seperti penasihat cukai, tanpa perlu menghadiri kursus atau latihan rasmi.

Jadual 4.14

Statistik Deskriptif Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
PCP1	Pengarah syarikat kami menyedari kewajipan mereka untuk membayar cukai syarikat.	1	5	4.61	0.682
PCP2	Pengarah syarikat kami memahami undang-undang dan peraturan cukai syarikat.	1	5	4.41	0.869
PCP3	Pengarah syarikat kami mengetahui taksiran sebenar pendapatan syarikat yang dikenakan cukai.	1	5	4.27	0.871
PCP4	Pengarah syarikat kami mempunyai ilmu pengetahuan cukai yang mencukupi untuk membantu pembuatan keputusan berkaitan cukai syarikat.	1	5	4.11	0.949
PCP5	Pengarah syarikat kami menerima pendidikan atau latihan secara formal berkaitan urusan percukaian.	1	5	3.79	0.977
PCP6	Pengarah syarikat kami menghadiri seminar dan persidangan secara berkala untuk mengemas kini pengetahuan percukaian.	1	5	3.66	1.102
PCP	Pengetahuan cukai pengarah syarikat (Keseluruhan)	1	5	4.14	0.70

4.6.1.5 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah Tidak Bersandar Kerumitan**Undang- Undang Cukai**

Responden dikehendaki menjawab lima soalan yang berkaitan dengan pembolehubah kerumitan undang-undang cukai seperti dalam Jadual 4.15. Min keseluruhan bagi pembolehubah ini adalah 3.21, dengan sisihan piawai 0.65. Ini menunjukkan bahawa

syarikat menghadapi kesukaran dalam memahami undang-undang dan peraturan cukai yang rumit. Item dengan min tertinggi adalah KUC2 (min = 3.86, sisihan piawai = 1.095) menunjukkan syarikat memerlukan ejen cukai profesional untuk memberikan nasihat berkaitan hal cukai disebabkan kerumitan cukai. Ini menunjukkan syarikat besar bergantung sepenuhnya kepada bantuan ejen cukai dalam memastikan syarikat patuh kepada undang-undang cukai yang terlalu rumit untuk difahami. Item dengan min terendah pula adalah KUC4 (min = 1.99, sisihan piawai = 0.859) menerangkan undang-undang yang berkaitan dengan cukai syarikat adalah jelas. Ini adalah kerana peraturan perundangan cukai sering berubah, tidak jelas dan sentiasa dikemaskini yang menyebabkan syarikat besar sukar dan gagal mematuhi undang-undang cukai.

Bagi item KUC1 (min = 3.30, sisihan piawai = 0.934) menerangkan undang-undang dan peraturan cukai terlalu rumit untuk difahami. Syarikat besar mempunyai struktur perniagaan yang rumit yang menyebabkan peraturan cukai menjadi sukar difahami kerana pelbagai isu perlu diberi perhatian seperti pemotongan cukai, pelepasan dua kali cukai dan insentif cukai. Item KUC3 (min = 3.74, sisihan piawai = 1.267) pula menjelaskan borang penyata cukai syarikat diuruskan oleh ejen cukai.

Syarikat mungkin kurang mempercayai ejen cukai untuk menguruskan borang penyata cukai mereka, terutamanya jika mereka pernah mengalami masalah atau kelewatan dalam perkhidmatan ejen cukai sebelum ini. Item KUC5 (min = 3.19, sisihan piawai = 1.028) menunjukkan terma dan istilah yang terdapat dalam borang penyata cukai syarikat adalah terlalu panjang dan tidak mesra pengguna. Syarikat mungkin mendapati terma dan istilah yang digunakan dalam borang penyata cukai agak teknikal

dan sukar difahami, terutamanya bagi mereka yang tidak mempunyai latar belakang atau pengetahuan mendalam mengenai percukaian. Kekeliruan ini boleh menyebabkan kesulitan dalam mengisi borang dengan betul.

Jadual 4.15

Statistik Deskriptif Kerumitan Undang-Undang Cukai

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
KUC1	Undang-undang dan peraturan cukai terlalu rumit untuk difahami.	1	5	3.30	0.934
KUC2	Syarikat kami memerlukan ejen cukai profesional untuk memberikan nasihat berkaitan hal cukai disebabkan kerumitan cukai.	1	5	3.86	1.095
KUC3	Borang penyata cukai syarikat kami diuruskan oleh ejen cukai.	1	5	3.74	1.267
KUC4	Undang-undang yang berkaitan dengan cukai syarikat adalah jelas.	1	5	1.99	0.859
KUC5	Terma dan istilah yang terdapat dalam borang penyata cukai syarikat adalah terlalu panjang dan tidak mesra pengguna.	1	5	3.19	1.028
KUC	Kerumitan Undang-Undang Cukai (Keseluruhan)	1	5	3.21	0.65

4.6.1.6 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah Tidak Bersandar Kebarangkalian

Pengesanan Audit

Jadual 4.16 menunjukkan statistik deskriptif bagi pembolehubah kebarangkalian pengesanan audit di kalangan syarikat besar di Malaysia. Responden dikehendaki menjawab empat soalan yang berkaitan dengan pembolehubah tersebut. Min keseluruhan bagi pembolehubah ini adalah 3.38, dengan sisihan piawai 0.73. Ini

menunjukkan kepentingan kepada syarikat bahawa kebarangkalian mereka untuk diaudit oleh LHDNM adalah tinggi dan mereka wajib mematuhi undang-undang cukai negara. Item dengan min tertinggi adalah KPA2 (min = 4.02, sisihan piawai = 1.049) iaitu LHDNM dapat mengesan syarikat yang tidak membayar cukai pada bila-bila masa sahaja. Responden berpendapat bahawa LHDNM mempunyai sistem dan keupayaan yang canggih untuk mengesan syarikat yang gagal membayar cukai termasuk penggunaan teknologi, audit, dan pemeriksaan yang teliti, yang meningkatkan keyakinan terhadap kemampuan LHDNM untuk mengesan ketidakpatuhan pada bila-bila masa. Item dengan min terendah pula adalah KPA1 (min = 2.68, sisihan piawai = 1.227) menjelaskan kebarangkalian untuk ditangkap kerana ketidakpatuhan cukai dalam kalangan syarikat adalah rendah. Responden mungkin merasakan bahawa penguatkuasaan undang-undang cukai tidak cukup ketat atau tidak konsisten, yang menyebabkan mereka berpendapat bahawa kebarangkalian untuk syarikat ditangkap kerana ketidakpatuhan cukai adalah rendah.

Bagi item KPA3 (min = 3.70, sisihan piawai = 1.161), LHDNM tidak pernah membuat semakan terhadap syarikat yang tidak membayar cukai. Responden berpendapat bahawa LHDNM sentiasa menjalankan semakan dan pengawasan secara ketat dan tegas terhadap syarikat yang gagal membayar cukai. Mereka mungkin merasakan bahawa pihak berkuasa cukai secara aktif memantau dan mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan cukai. KPA4 pula menjelaskan (min= 3.14, sisihan piawai= 1.098) kebarangkalian LHDNM untuk mengesan syarikat yang mengisytiharkan pendapatan dan keuntungan tahunan dengan tidak tepat adalah rendah. Responden berpendapat bahawa LHDNM mempunyai keupayaan yang baik untuk mengesan syarikat yang

mengisytiharkan pendapatan dan keuntungan secara tidak tepat. Ini mungkin termasuk penggunaan audit, teknologi, dan prosedur pengawasan yang canggih untuk mengenal pasti ketidakpatuhan.

Jadual 4.16

Statistik Deskriptif Kebarangkalian Pengesanan Audit

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan piawai
KPA1	Kebarangkalian untuk ditangkap kerana ketidakpatuhan cukai dalam kalangan syarikat adalah rendah.	1	5	2.68	1.227
KPA2	LHDNM dapat mengesan syarikat yang tidak membayar cukai pada bila-bila masa sahaja.	1	5	4.02	1.049
KPA3	LHDNM tidak pernah membuat semakan terhadap syarikat yang tidak membayar cukai.	1	5	3.70	1.161
KPA4	Kebarangkalian LHDNM untuk mengesan syarikat yang mengisytiharkan pendapatan dan keuntungan tahunan dengan tidak tepat adalah rendah.	1	5	3.14	1.098
KPA	Kebarangkalian untuk diaudit (Keseluruhan)	1	5	3.38	0.73

4.6.1.7 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah Tidak Bersandar Penguatkuasaan Undang-Undang

Jadual 4.17 menunjukkan statistik deskriptif bagi pembolehubah penguatkuasaan undang-undang di kalangan syarikat besar di Malaysia. Responden dikehendaki menjawab empat soalan yang berkaitan dengan pembolehubah tersebut. Min

keseluruhan bagi pembolehubah ini adalah 4.20, dengan sisihan piawai 0.46. Ini menunjukkan syarikat mematuhi kewajipan cukai mereka untuk mengelakkan risiko undang-undang dan penguatkuasaan undang-undang cukai perlu dipertingkatkan untuk memastikan pematuhan yang lebih kuat.

Item dengan min tertinggi adalah PUU1 (min = 4.66, sisihan piawai = 0.547) menunjukkan syarikat secara konsisten membayar cukai untuk mengelakkan daripada dikenakan sebarang tindakan undang-undang oleh LHDNM. Ini mungkin mencerminkan amalan yang baik atau kesedaran tinggi dalam kalangan syarikat mengenai kewajipan pembayaran cukai mereka dan kesan undang-undang yang boleh timbul akibat kegagalan untuk membayar cukai. Item dengan min terendah pula adalah PUU4 (min = 2.96, sisihan piawai = 1.169) iaitu undang-undang dan peraturan cukai syarikat tidak dikuatkuasakan dengan ketat. Ini adalah kerana majoriti responden tidak merasakan bahawa peraturan cukai syarikat tidak dikuatkuasakan dengan ketat, malah mereka mungkin merasakan penguatkuasaan itu dijalankan dengan lebih berkesan.

Bagi item PUU2 (min = 4.60, sisihan piawai = 0.673) menerangkan syarikat yang tidak membayar cukai wajib dikenakan denda. Responden mungkin menyedari bahawa membayar cukai adalah kewajipan yang sangat penting, dan oleh itu, mereka cenderung untuk bersetuju bahawa syarikat yang melanggar kewajipan tersebut perlu dikenakan denda. PUU3 (min = 4.58, sisihan piawai = 0.686) pula menjelaskan penguatkuasaan undang-undang cukai akan menyebabkan syarikat akur untuk membayar cukai. Responden mungkin percaya bahawa penguatkuasaan undang-undang cukai yang tegas dapat memberi tekanan yang mencukupi kepada syarikat

untuk mematuhi kewajipan mereka dalam membayar cukai. Mereka mungkin melihat penguatkuasaan ini sebagai cara yang berkesan untuk memastikan syarikat tidak mengelak daripada membayar cukai.

Jadual 4.17

Statistik Deskriptif Penguatkuasaan Undang-Undang

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
PUU1	Syarikat kami secara konsisten membayar cukai untuk mengelakkan daripada dikenakan sebarang tindakan undang-undang oleh LHDNM.	1	5	4.66	0.547
PUU2	Syarikat yang tidak membayar cukai wajib dikenakan denda.	1	5	4.60	0.673
PUU3	Penguatkuasaan undang-undang cukai akan menyebabkan syarikat akur untuk membayar cukai.	1	5	4.58	0.686
PUU4	Undang-undang dan peraturan cukai syarikat tidak dikuatkuasakan dengan ketat.	1	5	2.96	1.169
PUU	Penguatkuasaan Undang-Undang (Keseluruhan)	1	5	4.20	0.46

4.6.1.8 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah Tidak Bersandar Media Sosial

Jadual 4.18 menunjukkan statistik deskriptif bagi pembolehubah media sosial di kalangan syarikat besar di Malaysia. Terdapat lima soalan berkaitan yang perlu dijawab oleh responden. Majoriti responden memberikan maklum balas positif berhubung dengan media sosial. Min keseluruhan bagi pembolehubah ini adalah 3.54, dengan sisihan piawai 0.88. Ini menunjukkan media sosial memainkan peranan penting dalam menyebarkan informasi percukaian di kalangan syarikat besar.

Item dengan min tertinggi adalah MDS1 (min = 3.87, sisihan piawai = 1.007) iaitu perkongsian ilmu oleh pakar percukaian berkaitan hal-hal cukai melalui media sosial mendorong syarikat untuk mematuhi pembayaran cukai. Media sosial yang disediakan oleh LHDNM merupakan saluran informasi yang penting untuk pembayar cukai syarikat yang dapat membantu mereka dalam mengurangkan kekeliruan dan ketidakfahaman tentang undang-undang cukai negara. Item dengan min terendah pula adalah MDS4 (min = 2.94, sisihan piawai = 1.158) iaitu syarikat mencari maklumat percukaian melalui media sosial. Kekurangan kesedaran atau tidak mengetahui tentang saluran media yang disediakan oleh LHDNM dalam menyediakan maklumat yang rasmi berkaitan hal ehwal percukaian menjadi sebab utama tidak patuh cukai.

Bagi item seperti MDS2 (min = 3.83, sisihan piawai = 1.056) merujuk penggunaan media sosial oleh LHDNM adalah berguna untuk mendorong syarikat kami membayar cukai. Ini adalah kerana syarikat besar lebih mengutamakan komunikasi secara langsung dengan pegawai LHDNM berbanding bergantung kepada informasi yang terdapat dalam media sosial LHDNM. Item MDS3 (min = 3.78, sisihan piawai = 1) menunjukkan media sosial menyediakan pelbagai maklumat percukaian yang boleh dipercayai untuk meningkatkan keyakinan syarikat untuk membayar cukai. Ini adalah kerana media sosial yang disediakan oleh LHDNM mungkin tidak menyediakan interaksi langsung atau sokongan peribadi yang diperlukan oleh syarikat untuk menyelesaikan isu percukaian tertentu. Item MDS5 (min = 3.31, sisihan piawai = 1.211) menerangkan syarikat boleh menghubungi LHDNM dengan mudah berkaitan dengan khidmat nasihat melalui media sosial.

Jadual 4.18

Statistik Deskriptif Media Sosial

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
MDS1	Perkongsian ilmu oleh pakar percukaian berkaitan hal-hal cukai melalui media sosial mendorong syarikat kami untuk mematuhi pembayaran cukai.	1	5	3.87	1.007
MDS2	Penggunaan media sosial oleh LHDNM adalah berguna untuk mendorong syarikat kami membayar cukai.	1	5	3.83	1.056
MDS3	Media sosial menyediakan pelbagai maklumat percukaian yang boleh dipercayai untuk meningkatkan keyakinan syarikat kami untuk membayar cukai.	1	5	3.78	1.00
MDS4	Syarikat kami mencari maklumat percukaian melalui media sosial.	1	5	2.94	1.158
MDS5	Syarikat kami boleh menghubungi LHDNM dengan mudah berkaitan dengan khidmat nasihat melalui media sosial.	1	5	3.31	1.211
MDS	Media sosial (Keseluruhan)	1	5	3.54	0.88

4.6.1.9 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah Tidak Bersandar Kualiti**Perkhidmatan**

Responden di kalangan syarikat besar dikehendaki menjawab lima soalan yang berkaitan dengan pembolehubah kualiti perkhidmatan seperti dalam Jadual 4.19. Min keseluruhan bagi pembolehubah ini adalah 3.66, dengan sisihan piawai 0.75. Ini menunjukkan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh LHDNM kepada syarikat adalah penting untuk memastikan kepatuhan cukai. Item dengan min tertinggi adalah KPT2 (min = 3.89, sisihan piawai = 0.798) menunjukkan para pegawai LHDNM yang

berurusan dengan pelanggan adalah berkebolehan dan berpengetahuan. Ini menunjukkan para pegawai LHDNM telah dilatih dengan baik dan mempunyai pengalaman yang mencukupi dalam membantu syarikat besar menguruskan hal ehwal urusan percukaian. Item dengan min terendah pula adalah KPT4 (min = 3.32, sisihan piawai = 1.033) adalah para pegawai LHDNM mudah dihubungi atau ditemui bagi membantu menyelesaikan masalah yang dikemukakan oleh pelanggan. Ini adalah kerana berkemungkinan prosedur untuk menghubungi pegawai LHDNM adalah rumit yang menyebabkan pelanggan tidak berpuas hati dalam mendapatkan bantuan urusan percukaian dengan segera.

Bagi item KPT1 (min = 3.68, sisihan piawai = 0.906) menerangkan para pegawai LHDNM selalu membantu pelanggan. Dapatan kajian menunjukkan min rendah disebabkan berkemungkinan pegawai LHDNM mempunyai beban kerja yang tinggi yang menyebabkan mereka gagal memberi bantuan segera kepada syarikat besar. Item KPT3 pula menjelaskan (min = 3.80, sisihan piawai = 0.852) para pegawai LHDNM yang berurusan dengan pelanggan mudah memahami keperluan pelanggan. Ini berkemungkinan pegawai LHDNM kurang mempunyai latihan dan pengalaman dalam berkomunikasi dengan syarikat besar dalam urusan hal ehwal percukaian. Item KPT 5 (min = 3.66, sisihan piawai = 0.852) iaitu para pegawai LHDNM memberikan perkhidmatan sebagaimana yang dijanjikan dalam piagam pelanggan. Pegawai LHDNM gagal memenuhi janji dalam piagam pelanggan berkemungkinan disebabkan kekurangan staf dan teknologi yang tidak cukup dan tidak terkini dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada syarikat besar.

Jadual 4.19

Statistik Deskriptif Kualiti Perkhidmatan

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
KPT1	Para pegawai LHDNM selalu membantu pelanggan.	1	5	3.68	0.906
KPT2	Para pegawai LHDNM yang berurusan dengan pelanggan adalah berkebolehan dan berpengetahuan.	1	5	3.89	0.798
KPT3	Para pegawai LHDNM yang berurusan dengan pelanggan mudah memahami keperluan pelanggan.	1	5	3.80	0.852
KPT4	Para pegawai LHDNM mudah dihubungi atau ditemui bagi membantu menyelesaikan masalah yang dikemukakan oleh pelanggan.	1	5	3.32	1.033
KPT5	Para pegawai LHDNM memberikan perkhidmatan sebagaimana yang dijanjikan dalam piagam pelanggan.	1	5	3.66	0.852
KPT	Kualiti Perkhidmatan (Keseluruhan)	1	5	3.66	0.75

4.6.1.10 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah Penyederhana Ejen Cukai

Terdapat empat soalan yang berkaitan dengan pembolehubah ejen cukai ditunjukkan dalam Jadual 4.20. Responden dikehendaki menjawab empat soalan yang berkaitan dengan pembolehubah tersebut. Min keseluruhan bagi pembolehubah ini adalah min = 4.17, sisihan piawai = 0.80 iaitu menunjukkan ejen cukai berfungsi sebagai orang tengah di antara syarikat dan LHDNM dalam memberi nasihat percukaian yang mempengaruhi kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar. Item dengan min tertinggi adalah EJK1 (min = 4.22, sisihan piawai = 0.920) menerangkan ejen cukai syarikat kami membantu syarikat dalam hal-hal percukaian.

Ini menggambarkan ejen cukai menyediakan kepakaran kepada syarikat besar dari segi pengurusan percukaian yang cekap dan seterusnya membantu kepada kepatuhan cukai. Item dengan min terendah pula adalah EJK3 (min = 4.07, sisihan piawai = 0.950) menjelaskan ejen cukai mewakili syarikat untuk membincangkan dapatan daripada audit dengan para pegawai percukaian. Ini menunjukkan syarikat besar yang menguruskan urusan percukaian mereka secara langsung dengan pihak LHDNM kerana mereka mempunyai kepakaran daripada kakitangan atau pengarah yang mahir urusan percukaian.

Bagi item EJK2 iaitu ejen cukai syarikat menasihati syarikat untuk membayar jumlah cukai yang sepatutnya perlu dibayar adalah min sebanyak 4.20, dengan sisihan piawai 0.934. Ia menggambarkan peranan ejen cukai adalah penting dalam menyediakan khidmat nasihat kepada syarikat besar kerana mereka mempunyai pengetahuan yang mendalam tentang urusan undang-undang percukaian yang kerap berubah. Bagi item EJK4 pula adalah merujuk secara keseluruhan, ejen cukai syarikat memberikan banyak bantuan dalam menyelesaikan proses audit adalah min sebanyak 4.20, dengan sisihan piawai 0.907. Ini menunjukkan ejen cukai mempunyai kepakaran dalam menangani proses audit dan mereka juga bertindak sebagai orang tengah di antara syarikat besar dan pihak LHDNM dalam menyelesaikan proses audit dengan cekap.

Jadual 4.20

Statistik Deskriptif Ejen Cukai

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
EJK1	Ejen cukai syarikat kami membantu syarikat dalam hal-hal percukaian.	1	5	4.22	

Kod	Item	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
EJK3	Ejen cukai kami mewakili syarikat untuk membincangkan dapatan daripada audit dengan para pegawai percukaian.	1	5	4.07	
EJK4	Secara keseluruhan, ejen cukai syarikat kami memberikan banyak bantuan dalam menyelesaikan proses audit.	1	5	4.20	
EJK	Ejen Cukai (Keseluruhan)	1	5	4.17	

Jadual 4.21

Analisis Interpretasi Min Keseluruhan bagi setiap Pembolehubah

Pembolehubah	Bilangan Items	Minimum	Maximum	Min	Sisihan Piawai	Tahap
GKC	5	1	5	4.26	0.68	Tinggi
RPS	5	1	5	4.06	0.60	Tinggi
KPK	4	1	5	3.99	0.56	Sederhana
PCP	6	1	5	4.14	0.70	Tinggi
KUC	5	1	5	3.21	0.65	Sederhana
KPA	4	1	5	3.38	0.73	Tinggi
PUU	4	1	5	4.20	0.46	Tinggi
MDS	5	1	5	3.54	0.88	Sederhana
KPT	5	1	5	3.66	0.75	Tinggi
EJK	4	1	5	4.17	0.80	Tinggi

Nota: GKC= Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat, RPS= Reputasi, KPK= Kestabilan Presatsi Kewangan, PCP= Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat, KUC= Kerumitan Undang-Undang Cukai, KPA= Kebarangkalian Pengesanan Audit, PUU= Penguatkuasaan Undang-Undang, MDS= Media Sosial, KPT= Kualiti Perkhidmatan, EJK= Ejen Cukai.

Berdasarkan Jadual 4.21, analisis skor min keseluruhan bagi setiap pembolehubah menunjukkan bahawa kebanyakan pembolehubah berada pada tahap sederhana tinggi hingga tinggi. Nilai min tertinggi dicatatkan bagi pembolehubah gelagat kepatuhan

cukai (GKC) (min = 4.26, SP = 0.68) diikuti oleh penguatkuasaan undang-undang (PUU) (min = 4.20, SP = 0.46) dan ejen cukai (EJK) (min = 4.17, SP = 0.80), yang menunjukkan bahawa ketiga-tiga faktor ini berada pada tahap tinggi. Nilai min yang tinggi bagi pembolehubah gelagat kepatuhan cukai menunjukkan bahawa responden mempunyai tahap kesedaran dan komitmen yang kukuh terhadap aspek kewajipan cukai. Tahap penguatkuasaan undang-undang yang tinggi pula mencerminkan persepsi responden terhadap keberkesanan pemantauan, hukuman dan denda yang dilaksanakan oleh pihak berkuasa cukai. Sementara itu, peranan ejen cukai yang tinggi menunjukkan bahawa khidmat nasihat professional adalah penting membantu meningkatkan kefahaman dan kepatuhan cukai dalam kalangan responden.

Seterusnya, pengetahuan cukai pengarah syarikat (PCP) (min = 4.14) dan reputasi syarikat (RPS) (min = 4.06) juga menunjukkan tahap tinggi. Tahap pengetahuan cukai pengarah syarikat yang tinggi menunjukkan bahawa pengarah mempunyai kefahaman yang baik terhadap peraturan dan tanggungjawab percukaian syarikat, sekaligus membantu memastikan kepatuhan cukai dilaksanakan dengan betul. Reputasi syarikat yang tinggi pula mencerminkan keprihatinan syarikat untuk mengekalkan imej positif serta kepercayaan pihak berkepentingan, yang mendorong syarikat untuk mematuhi undang-undang cukai. Manakala pembolehubah kestabilan prestasi kewangan (KPK), kerumitan undang-undang cukai (KUC), kebarangkalian pengesanan audit (KPA), media sosial (MDS) dan kualiti perkhidmatan (KPT) menunjukkan tahap sederhana tinggi dengan skor min antara 3.21 hingga 3.99. Kestabilan prestasi kewangan yang sederhana tinggi menunjukkan bahawa keadaan kewangan syarikat yang stabil dan

kukuh dapat mempengaruhi keupayaan untuk mematuhi cukai, namun kesannya bergantung kepada tahap aliran tunai dan keuntungan semasa.

Kerumitan undang-undang cukai yang sederhana tinggi pula mencerminkan bahawa peraturan yang rumit boleh menimbulkan cabaran kepada kepatuhan cukai, tetapi masih boleh diurus dengan pengetahuan dan sokongan yang sesuai. Kebarangkalian pengesanan audit yang sederhana tinggi menunjukkan bahawa jangkaan terhadap risiko diaudit mendorong kepatuhan cukai, walaupun bukan faktor utama. Media sosial yang sederhana tinggi juga berperanan sebagai saluran maklumat yang sederhana terhadap amalan kepatuhan cukai. Sementara itu, kualiti perkhidmatan sederhana tinggi pula bermaksud pihak berkuasa cukai mempengaruhi sikap dan kerjasama pembayar cukai, tetapi kesannya adalah sederhana berbanding faktor lain.

Secara keseluruhan, dapatan ini menggambarkan bahawa tahap purata bagi semua pembolehubah berada dalam julat positif (min = 3.21 hingga 4.26), menunjukkan tahap pelaksanaan dan persepsi yang baik dalam kalangan responden terhadap aspek-aspek yang dikaji.

4.7 Partial Least Square (PLS) Structural Equation Modeling

Dapatan analisis kajian ini dibentangkan dengan menggunakan dua kaedah seperti yang dicadangkan dalam literatur (Hair et al., 2014; Chin, 2010) iaitu model pengukuran (*measurement model*) dan model struktur (*structural model*) yang dibincangkan pada bahagian seterusnya.

4.7.1 Penilaian Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Pengukuran model ini adalah bertujuan untuk mengesan penggunaan indikator yang bersesuaian dalam memastikan sesuatu konstruk dapat dilakukan dengan baik (Churchill, 1979). Oleh yang demikian, secara spesifik, pengukuran yang dianalisis adalah (1) kebolehpercayaan pengukuran (*indicator reliability*); (2) ketekalan dalaman (*internal consistency*); (3) kesahan konvergen (*convergence validity*); dan (4) kesahan diskriminan (*discriminant validity*).

4.7.1.1 Kebolehpercayaan Item Pengukuran (*Indicator Reliability*)

Dalam kajian ini, hanya lapan (**huruf tebal**) daripada keseluruhan empat puluh tiga item mempunyai nilai bebanan luar yang kurang dari 0.40 iaitu item RPS2 (0.161), KPK4 (0.308), KUC1 (0.057), KUC3 (0.170), KUC5 (0.073), KPA1 (0.271), KPA4 (0.145) dan KPA4 (0.309) yang ditunjukkan dalam Jadual 4.22. Selain itu, baki 35 item mempunyai nilai bebanan luar melebihi 0.40. Oleh itu, semua item pengukuran kajian ini dikekalkan.

Jadual 4.22

Muatan Faktor Pengukuran Kajian

Faktor-faktor	Item	Nilai bebanan luar
Gelagat kepatuhan cukai syarikat (GKC)	GKC1	0.681
	GKC2	0.510
	GKC3	0.701
	GKC4	0.701
	GKC5	0.549
Reputasi (RPS)	RPS1	0.736
	RPS2	0.161
	RPS3	0.853
	RPS4	0.707
	RPS5	0.777
Kestabilan Prestasi Kewangan (KPK)	KPK1	0.793
	KPK2	0.688
	KPK3	0.732

Faktor-faktor	Item	Nilai bebanan luar
	KPK4	0.308
Pengetahuan cukai pengarah syarikat (PCP)	PCP1	0.618
	PCP2	0.803
	PCP3	0.851
	PCP4	0.868
	PCP5	0.758
	PCP6	0.726
Kerumitan undang-undang cukai (KUC)	KUC1	0.057
	KUC2	0.391
	KUC3	0.170
	KUC4	0.882
	KUC5	0.073
Kebarangkalian Pengesanan Audit (KPA)	KPA1	0.271
	KPA2	0.930
	KPA3	0.441
	KPA4	0.145
Penguatkuasaan undang-undang (PUU)	PUU1	0.844
	PUU2	0.673
	PUU3	0.586
	PUU4	0.309
Media Sosial (MDS)	MDS1	0.854
	MDS2	0.788
	MDS3	0.664
	MDS4	0.593
	MDS5	0.822
Kualiti Perkhidmatan (KPT)	KPT1	0.843
	KPT2	0.879
	KPT3	0.912
	KPT4	0.797
	KPT5	0.854
Ejen Cukai (EJK)	EJK1	0.850
	EJK2	0.891
	EJK3	0.898
	EJK4	0.836

4.7.1.2 Kebolehppercayaan Ketekalan Dalam

Jadual 4.23 menunjukkan keputusan analisis muatan silang bagi semua konstruk dalam model pengukuran. Hasil analisis menunjukkan bahawa setiap item mempunyai nilai muatan tertinggi terhadap konstruk asalnya berbanding dengan konstruk lain. Walaupun terdapat beberapa item yang mencatatkan nilai muatan sekitar 0.50 iaitu item GKC2, GKC5, KUC2, KPA3 dan MDS4, nilai tersebut masih dianggap

mencukupi kerana disokong Hulland (1999) dan Chin (1998) yang menyatakan bahawa item dengan muatan antara 0.40 hingga 0.70 boleh diterima sekiranya konstruk berkenaan mempunyai nilai kebolehpercayaan komposit (CR) melebihi 0.70 serta kesahan konvergen (AVE) yang menghampiri atau melebihi 0.50.

Keputusan ini menunjukkan bahawa semua konstruk dalam kajian ini mempunyai tahap ketekalan dalaman yang baik selari dengan saranan Hair et al., (2021). Secara keseluruhannya, nilai muatan silang bagi konstruk gelagat kepatuhan cukai (GKC), reputasi (RPS), kestabilan prestasi kewangan (KPK), pengetahuan cukai pengarah (PCP), kerumitan undang-undang cukai (KUC), kebarangkalian pengesanan audit (KPA), penguatkuasaan undang-undang (PUU), media sosial (MDS), kualiti perkhidmatan (KPT) dan ejen cukai (EJK) menunjukkan perbezaan yang jelas antara konstruk. Dapatan ini mengesahkan bahawa kesahan diskriminan bagi semua konstruk adalah memuaskan kerana setiap item menunjukkan korelasi yang lebih tinggi dengan konstruk yang diwakilinya berbanding dengan konstruk lain, selari dengan saranan Hair et al., (2021).

Jadual 4.23

Analisis Muatan Silang

Pembolehubah	GKC	RPS	KPK	PCP	KUC	KPA	PUU	MDS	KPT	EJK
GKC1	0.693	0.277	0.258	0.385	-0.118	0.333	0.448	-0.147	0.253	0.30
GKC2	0.524	-0.001	0.062	0.067	0.069	-0.019	0.152	0.016	0.064	0.007
GKC3	0.692	0.128	0.123	0.160	-0.188	0.091	0.212	0.038	0.113	0.214
GKC4	0.689	0.185	0.104	0.280	-0.234	0.059	0.319	-0.043	0.081	0.091
GKC5	0.545	0.148	0.308	0.216	-0.066	0.045	0.229	-0.042	0.056	0.066
RPS1	0.204	0.771	0.318	0.251	-0.117	0.007	0.176	-0.528	0.203	0.208
RPS2	0.299	0.867	0.415	0.376	-0.171	0.233	0.398	-0.297	0.319	0.490
RPS3	0.120	0.721	0.272	0.212	-0.164	0.177	0.307	-0.260	0.209	0.298
RPS4	0.204	0.778	0.407	0.286	-0.159	0.102	0.263	-0.444	0.308	0.508
KPK1	0.273	0.431	0.822	0.292	-0.117	0.076	0.376	-0.157	0.116	0.223
KPK2	0.214	0.119	0.679	0.070	-0.199	0.173	0.070	-0.187	0.084	0.980
KPK3	0.164	0.506	0.737	0.251	-0.213	0.201	0.381	-0.320	0.232	0.240
PCP1	0.244	0.338	0.305	0.617	-0.156	0.174	0.390	-0.046	0.108	0.120
PCP2	0.322	0.360	0.252	0.803	-0.282	0.204	0.401	-0.130	0.252	0.267

Pembolehubah	GKC	RPS	KPK	PCP	KUC	KPA	PUU	MDS	KPT	EJK
PCP3	0.310	0.303	0.245	0.850	-0.334	0.302	0.326	-0.287	0.259	0.270
PCP4	0.390	0.305	0.250	0.868	-0.292	0.238	0.381	-0.209	0.244	0.290
PCP5	0.321	0.242	0.182	0.759	-0.226	0.072	0.276	-0.337	0.248	0.278
PCP6	0.288	0.205	0.063	0.727	-0.165	0.106	0.200	-0.235	0.280	0.289
KUC2	-0.10	0.108	0.001	-0.05	0.516	0.017	0.108	-0.045	-0.048	-0.049
KUC4	-0.17	-0.287	-0.261	-0.34	0.866	-0.378	-0.34	0.258	-0.240	-0.278
KPA2	0.234	0.201	0.182	0.236	-0.307	0.969	0.311	-0.234	0.401	0.459
KPA3	0.068	-0.029	0.090	0.108	-0.165	0.537	0.265	-0.051	0.153	0.287
PUU1	0.477	0.353	0.332	0.355	-0.178	0.376	0.859	-0.137	0.252	0.276
PUU2	0.311	0.233	0.213	0.351	-0.177	0.119	0.706	-0.023	0.133	0.289
PUU3	0.189	0.191	0.264	0.202	-0.211	0.220	0.624	0.004	0.071	0.890
MDS1	0.067	0.389	0.334	0.261	-0.141	0.155	0.098	-0.863	0.243	0.239
MDS2	0.038	0.385	0.328	0.204	-0.126	0.175	0.097	-0.803	0.266	0.289
MDS3	-0.00	0.369	0.201	0.183	-0.106	0.048	0.030	-0.679	0.298	0.289

Pembolehubah	GKC	RPS	KPK	PCP	KUC	KPA	PUU	MDS	KPT	EJK
MDS4	-0.01	0.225	0.119	0.145	-0.088	0.047	-0.02	-0.589	0.267	0.270
MDS5	0.076	0.259	0.078	0.202	-0.193	0.180	0.031	-0.808	0.491	0.56
KPT1	0.188	0.254	0.174	0.279	-0.201	0.304	0.105	-0.364	0.843	0.987
KPT2	0.184	0.323	0.139	0.271	-0.171	0.422	0.247	-0.351	0.880	0.889
KPT3	0.180	0.266	0.116	0.265	-0.230	0.430	0.220	-0.370	0.913	0.918
KPT4	0.172	0.271	0.211	0.260	-0.242	0.227	0.162	-0.422	0.796	0.801
KPT5	0.181	0.341	0.128	0.221	-0.141	0.307	0.272	-0.310	0.853	0.862
EJK1	0.156	0.186	0.103	0.074	0.065	0.103	0.316	-0.074	-0.012	0.850
EJK2	0.189	0.189	0.082	0.118	0.052	0.089	0.259	-0.065	0.003	0.891
EJK3	0.209	0.172	0.059	0.177	-0.078	0.056	0.288	-0.141	0.065	0.898
EJK4	0.104	0.213	0.048	0.152	-0.031	0.082	0.288	-0.137	0.092	0.836

4.7.1.3 Kesahan Konvergen

Dalam kajian ini, Jadual 4.24 menunjukkan nilai pekali *Cronbach's alpha*, *rho A* dan kebolehpercayaan komposit adalah melebihi 0.7 dan nilai pekali AVE melebihi 0.5 seperti dicadangkan oleh Hair et al., (2017) kecuali pembolehubah ketidakpatuhan cukai nilai AVE kurang dari 0.50 masih boleh diterima kerana nilai kebolehpercayaan komposit (composite reliability) adalah 0.767 iaitu nilai lebih dari 0.70. Oleh itu, andaian kesahan konvergen bagi kajian ini telah dicapai.

Jadual 4.24

Analisis Kesahan Konvergen

Pembolehubah	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extract</i>
Gelagat kepatuhan cukai syarikat (GKC)	0.653	0.767	0.401
Reputasi (RPS)	0.80	0.865	0.617
Kestabilan prestasi kewangan (KPK)	0.613	0.791	0.560
Pengetahuan cukai pengarah syarikat (PCP)	0.864	0.899	0.601
Kerumitan undang-undang cukai (KUC)	0.035	0.660	0.508
Kebarangkalian Pengesanan Audit (KPA)	0.478	0.746	0.614
Penguatkuasaan undang-undang (PUU)	0.607	0.777	0.542
Media Sosial (MDS)	0.877	0.867	0.571
Kualiti Perkhidmatan (KPT)	0.910	0.933	0.736
Ejen Cukai (EJK)	0.894	0.930	0.755

4.7.1.4 Kesahan Diskriminan

Keputusan dari Jadual 4.25 menunjukkan bahawa model kajian ini telah memenuhi keperluan kesahan diskriminan berdasarkan kriteria *Fornell-Larcker* di mana kesemua nilai bacaan punca kuasa dua AVE bagi setiap pembolehubah yang dipadankan dengan pemboleh ubah itu sendiri, mencatatkan nilai tertinggi berbanding nilai padanan dengan pembolehubah-pembolehubah lain bagi model kajian ini. Sebagai contoh, nilai

punca kuasa dua AVE bagi pembolehubah RPS iaitu 0.786 adalah lebih tinggi berbanding nilai-nilai padanan pembolehubah lain seperti KPK (0.461), PUU (0.371) dan seterusnya.

Jadual 4.25

Analisis Kesahan Fornell & Larcker

Pembolehubah	RPS	KPK	PUU	KPA	MDS	KPT	EJK	KUC	PCP	GKC
RPS	0.693									
KPK	0.470	0.658								
PUU	0.350	0.327	0.634							
KPA	0.186	0.227	0.381	0.534						
MDS	-0.375	-0.275	-0.089	-0.247	0.745					
KPT	0.326	0.167	0.267	0.345	0.431	0.858				
EJK	0.214	0.085	0.327	0.092	-0.11	0.038	0.869			
KUC	-0.279	-0.243	-0.232	-0.333	0.244	-0.22	0.001	0.437		
PCP	0.381	0.290	0.441	0.226	-0.27	0.303	0.150	-0.32	0.775	
GKC	0.305	0.302	0.506	0.247	-0.09	0.208	0.199	-0.23	0.406	0.635

Nota: RPS= Reputasi, KPK= Kestabilan Prestasi Kewangan, PUU = Penguatkuasaan Undang-Undang, KPA= Kebarangkalian Pengesanan Audit, MDS= Media Sosial, KPT= Kualiti Perkhidmatan, KUC= Kerumitan Undang-Undang Cukai, PCP= Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat, GKC= Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat, EJK =Ejen Cukai

4.7.2 Penilaian Model Struktur

Berdasarkan Hair et al. (2014), kajian ini telah menjalankan prosedur sampel *bootstrapping* ke atas 161 responden di kalangan syarikat besar bagi memperolehi kesignifikanan laluan koefisien. Analisis kajian berkaitan (i) penilaian laluan koefisien, (ii) penilaian pekali penentuan (R^2), (iii) saiz kesan (f^2), (iv) penilaian kerelevanan ramalan (Q^2), dan (v) *goodness of fit* dibincangkan di bahagian seterusnya.

4.7.2.1 Penilaian Laluan Koefisien

Bagi hubungan secara langsung iaitu antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar, keputusan daripada prosedur *bootstrapping* bagi kajian ini dipaparkan dalam Jadual 4.26 bagi menjawab persoalan kajian kedua.

Keputusan tersebut menunjukkan *t-value* dan *p-value* berhubung anggaran statistik bagi model laluan koefisien pengujian hipotesis. Menurut Hair et al. (2014) nilai kritikal bagi ujian twotailed untuk signifikan adalah 2.57 (tahap signifikan 1%), 1.96 (tahap signifikan 5%) dan 1.65 (tahap signifikan 10%). Terdapat lapan hubungan langsung yang diuji berdasarkan hipotesis kajian ini. Keputusan menunjukkan dua hubungan disokong manakala enam lagi tidak disokong.

Jadual 4.26

Penilaian Model Struktur (Kesan Langsung)

Hipotesis	Hubungan	Laluan Koefisien (β)	Sisihan Piawai	Nilai t	Nilai p	Keputusan
H ₁	RPS → GKC	0.036	0.113	0.319	0.375	Tidak disokong
H ₂	KPK → GKC	0.108	0.099	1.089	0.138	Tidak disokong
H₃	PCP → GKC	0.224	0.088	2.549	0.005	Disokong
H ₄	KUC → GKC	-0.014	0.105	0.136	0.446	Tidak disokong
H ₅	KPA → GKC	0.027	0.098	0.274	0.392	Tidak disokong
H₆	PUU → GKC	0.316	0.098	3.216	0.001	Disokong
H ₇	MDS → GKC	0.077	0.144	0.533	0.297	Tidak disokong
H ₈	KPT → GKC	0.057	0.089	0.637	0.262	Tidak disokong

Nota: RPS= Reputasi, KPK= Kestabilan Prestasi Kewangan, PCP= Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat, KUC= Kerumitan Undang-Undang Cukai, KPA= Kebarangkalian Pengesanan Audit, PUU= Penguatkuasaan Undang-Undang, MDS= Media Sosial, KPT= Kualiti Perkhidmatan, GKC= Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat.

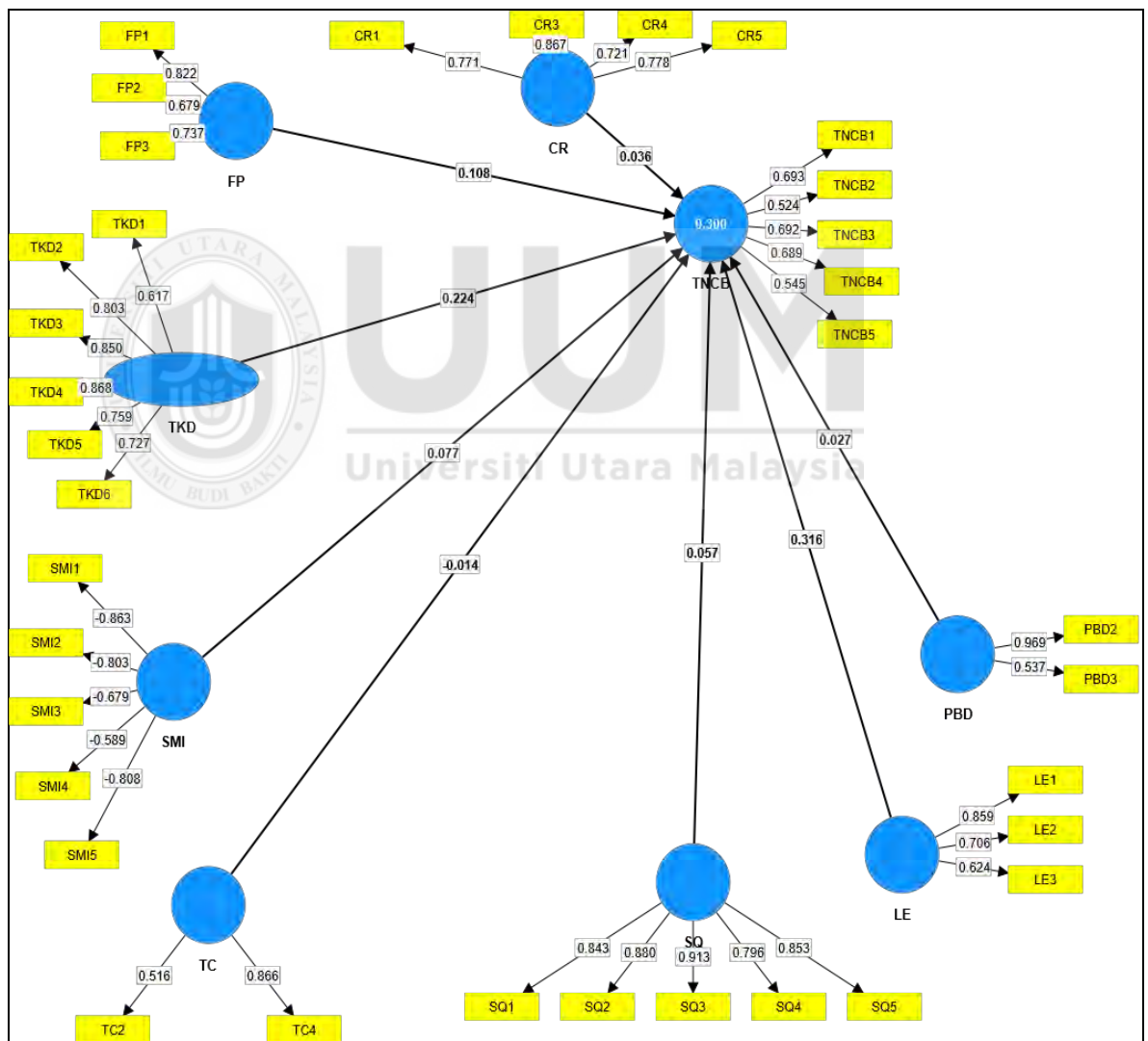
Berdasarkan penemuan yang ditunjukkan dalam Jadual 4.26, hasil daripada hubungan antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar adalah bercampur-campur. Dalam Partial Least Squares (PLS-SEM), arah (*direction*) sesuatu hubungan dapat dijelaskan dan ditentukan oleh tanda pekali laluan (*path coefficient*) yang diperoleh oleh penyelidik daripada analisis model yang dijalankan. Ini bermaksud, sekiranya pekali laluan mempunyai nilai positif, ia menunjukkan hubungan langsung iaitu apabila pembolehubah tidak bersandar meningkat, pembolehubah bersandar juga akan meningkat). Sebaliknya, sekiranya pekali laluan mempunyai nilai negatif, ia

menunjukkan hubungan songsang iaitu apabila pembolehubah bebas tidak bersandar meningkat, pembolehubah bersandar akan menurun). Penyelidik akan menentukan arah pekali ini mengikut hasil pengiraan algoritma PLS yang mengoptimumkan varian pembolehubah bersandar yang boleh dijelaskan oleh pembolehubah tidak bersandar, dan ia perlu ditafsir bersama nilai kepentingan statistik (seperti t-value atau p-value) untuk mengesahkan sama ada arah hubungan itu signifikan atau tidak.

Berdasarkan Jadual 4.26 dan Rajah 4.1, keputusan pembolehubah reputasi terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat menunjukkan hubungan positif dan tidak signifikan ($\beta = 0.036$, $t = 0.319$, $p > 0.05$), oleh itu, H_1 ini tidak disokong. Keputusan pembolehubah kestabilan prestasi kewangan terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat menunjukkan hubungan positif dan tidak signifikan ($\beta = 0.108$, $t = 1.089$, $p > 0.05$) oleh itu, H_2 ini tidak disokong. Keputusan pembolehubah pengetahuan cukai pengarah syarikat terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat menunjukkan hubungan positif dan signifikan ($\beta = 0.224$, $t = 2.549$, $p < 0.05$), oleh itu, H_3 ini disokong. Keputusan pembolehubah kerumitan undang-undang cukai terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat menunjukkan hubungan negatif dan tidak signifikan ($\beta = -0.014$, $t = 0.136$, $p > 0.05$), oleh itu, H_4 ini tidak disokong. Keputusan pembolehubah kebarangkalian pengesanan audit terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat menunjukkan hubungan positif dan tidak signifikan ($\beta = 0.027$, $t = 0.274$, $p > 0.05$) oleh itu, H_5 ini tidak disokong.

Keputusan pembolehubah penguatkuasaan undang-undang terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat menunjukkan hubungan positif dan signifikan ($\beta = 0.316$, $t =$

3.216, $p < 0.05$) oleh itu, H_6 disokong. Keputusan pembolehubah media sosial terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat menunjukkan hubungan positif dan tidak signifikan ($\beta = 0.077$, $t = 0.533$, $p > 0.05$), oleh itu, H_7 ini tidak disokong. Keputusan pembolehubah kualiti perkhidmatan terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat menunjukkan hubungan positif dan tidak signifikan ($\beta = 0.057$, $t = 0.637$, $p > 0.05$). Oleh itu, H_8 ini tidak disokong.



Rajah 4.1
PLS Bootstrapping bagi Model Struktur: Hubungan Langsung

Manakala bagi hubungan secara tidak langsung iaitu antara satu pembolehubah bersandar dan tujuh pembolehubah tidak bersandar dengan menggunakan ejen cukai sebagai pembolehubah penyederhana, keputusan daripada prosedur *bootstrapping* bagi kajian ini dipaparkan dalam Jadual 4.27 dan Rajah 4.2 bagi menjawab persoalan kajian ketiga.

Jadual 4.27

Penilaian Model Struktur (Hubungan Tidak Langsung / Penyederhana)

Hipotesis	Hubungan	Laluan koefisien (β)	Sisihan Piawai	Nilai t	Nilai p	Keputusan
H9 _a	Kesan Penyederhana (EJK) X RPS > GKC	-0.008	0.132	0.063	0.475	Tidak Disokong
H9 _b	Kesan Penyederhana (EJK) X PCP > GKC	-0.073	0.110	0.665	0.253	Tidak Disokong
H9 _c	Kesan Penyederhana (EJK) X KUC > GKC	0.138	0.101	1.365	0.086	Tidak Disokong
H9 _d	Kesan Penyederhana (EJK) X KPA > GKC	-0.032	0.118	0.273	0.393	Tidak Disokong
H9 _e	Kesan Penyederhana (EJK) X PUU > GKC	0.027	0.126	0.217	0.414	Tidak Disokong
H9 _f	Kesan Penyederhana (EJK) X MDS > GKC	0.046	0.138	0.333	0.369	Tidak Disokong
H9 _g	Kesan Penyederhana (EJK) X KPT > GKC	0.005	0.101	0.048	0.481	Tidak Disokong

Nota: RPS= Reputasi, KPK= Kestabilan Prestasi Kewangan, PCP= Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat, KUC= Kerumitan Undang-Undang Cukai, KPA= Kebarangkalian Pengesanan Audit, PUU= Penguatkuasaan Undang-Undang, MDS= Media Sosial, KPT= Kualiti Perkhidmatan, GKC= Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat.

Hipotesis 9_a meramalkan ejen cukai akan mengukuhkan hubungan antara reputasi dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Jadual 4.27 menunjukkan nilai $\beta = -0.008$, $t = 0.063$, $p > 0.05$. Keputusan ini menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan untuk mengukuhkan hubungan di antara reputasi dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Oleh itu, Hipotesis 9_a tidak disokong.

Hipotesis 9_b meramalkan ejen cukai akan mengukuhkan hubungan antara pengetahuan cukai pengarah syarikat dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Jadual 4.27 menunjukkan nilai $\beta = -0.073$, $t = 0.665$, $p > 0.05$. Keputusan ini menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan untuk mengukuhkan hubungan di antara pengetahuan cukai pengarah syarikat dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Oleh itu, Hipotesis 9_b tidak disokong.

Hipotesis 9_c meramalkan ejen cukai akan melemahkan hubungan antara kerumitan undang-undang cukai dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Jadual 4.27 menunjukkan nilai (β) = 0.138, $t = 1.365$, dan $p > 0.05$. Keputusan ini menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan untuk melemahkan hubungan antara kerumitan undang-undang cukai dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Oleh itu, Hipotesis 9_c tidak disokong.

Hipotesis 9_d meramalkan ejen cukai akan mengukuhkan hubungan antara kebarangkalian pengesanan audit dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Jadual 4.27 menunjukkan nilai (β) = -0.032, $t = 0.273$, dan $p > 0.05$. Keputusan ini menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan untuk mengukuhkan hubungan antara

kebarangkalian pengesanan audit dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Oleh itu, Hipotesis 9_d tidak disokong.

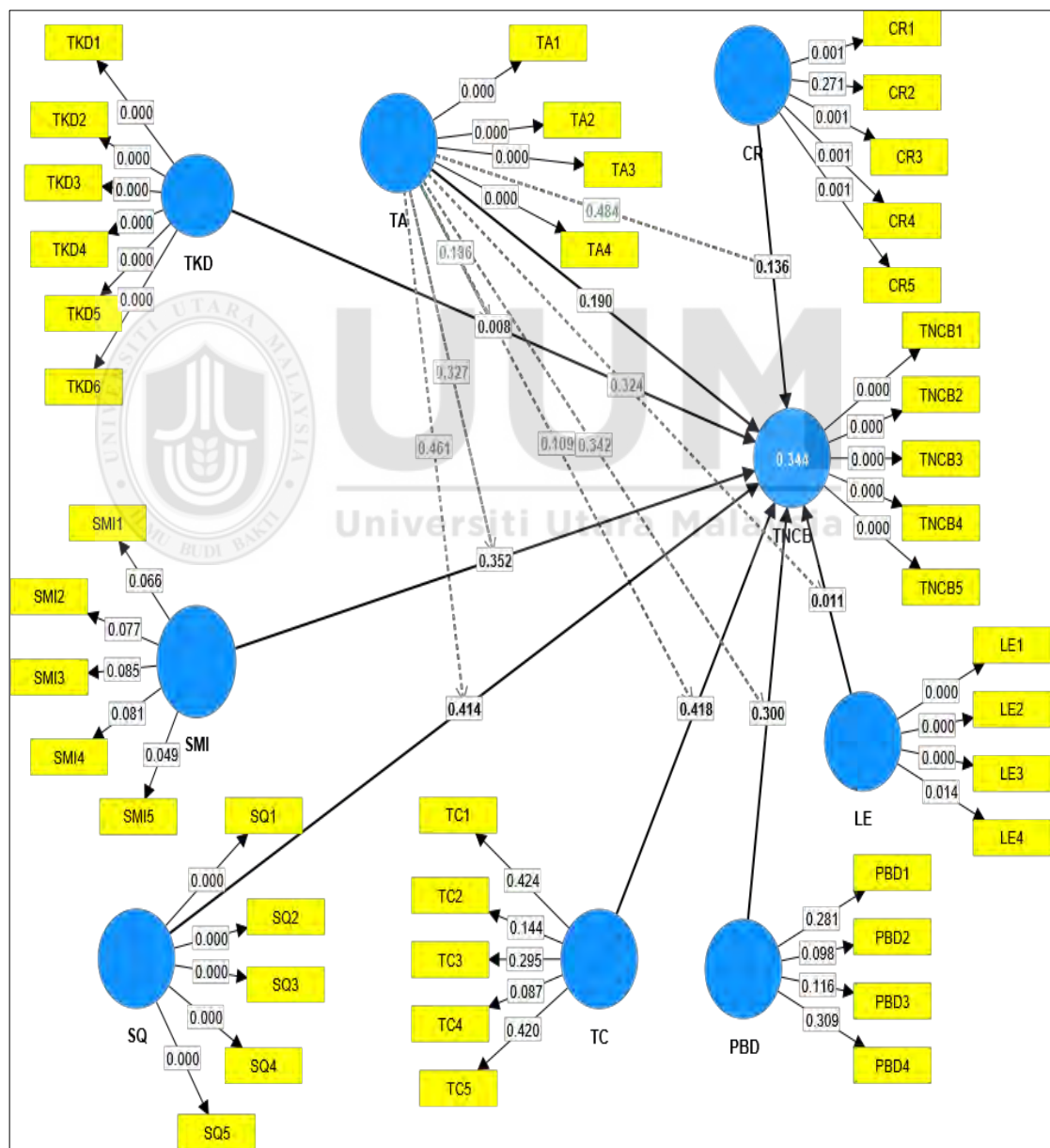
Hipotesis 9_e meramalkan ejen cukai akan mengukuhkan hubungan antara penguatkuasaan undang-undang dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Jadual 4.27 menunjukkan nilai (β) = 0.027, $t = 0.217$, dan $p > 0.05$. Keputusan ini menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan untuk mengukuhkan hubungan antara penguatkuasaan undang-undang dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Oleh itu, Hipotesis 9_e tidak disokong.

Hipotesis 9_f meramalkan ejen cukai akan mengukuhkan hubungan antara media sosial dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Jadual 4.27 menunjukkan keputusan analisis nilai (β) = 0.046, $t = 0.333$, dan $p > 0.05$. Keputusan ini menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan untuk mengukuhkan hubungan antara media sosial dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Oleh itu, Hipotesis 9_f tidak disokong.

Hipotesis 9_g meramalkan ejen cukai akan mengukuhkan hubungan antara kualiti perkhidmatan dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Jadual 4.27 menunjukkan bahawa nilai (β) = 0.005, $t = 0.048$, dan $p > 0.05$. Keputusan ini menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan untuk mengukuhkan hubungan antara kualiti perkhidmatan dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Oleh itu, Hipotesis 9_g tidak disokong.

Secara kesimpulan, H9_a, H9_b, H9_c, H9_d, H9_e, H9_f dan H9_g yang terdapat dalam kajian ini adalah tidak disokong. Walaubagaimanapun, memandangkan belum ada

(sepanjang pengetahuan penyelidik) kajian di Malaysia dan luar negara yang menjadikan ejen cukai sebagai pembolehubah penyederhana sama ada dalam persekitaran cukai langsung atau cukai tidak langsung, kajian ini menjadi perintis kepada kajian pada masa hadapan untuk mengetahui sejauh mana peranan ejen cukai dalam mematuhi cukai.



Rajah 4.2

PLS Bootstrapping bagi Model Struktur: Hubungan Tidak Langsung

4.7.2.2 Penilaian Pekali Penentuan

Nilai pekali penentuan (R^2) merupakan komponen terpenting dalam penilaian skruktur model sesuatu kajian. Menurut Hair et al., (2017) dan Henseler et al., (2009) nilai pekali penentuan (R^2) merupakan kriteria paling utama yang digunakan untuk menilai model struktural. Elliott dan Woodward (2007) menyatakan pembolehubah peramal dapat diterangkan melalui pembolehubah bersandar yang ditentukan oleh nilai pekali penentuan (R^2). Nilai pekali penentuan (R^2) bagi pembolehubah gelagat kepatuhan cukai syarikat (GKC) dinyatakan dalam Jadual 4.28.

Jadual 4.28

Penilaian R Square

	<i>R-Square</i>	<i>Adjusted R-Square</i>
GKC (kesan langsung)	0.323	0.248
GKC (kesan tidak langsung, penyederhana)	0.320	0.250

Nota: GKC = Gelagat kepatuhan cukai syarikat

Konteks kajian yang dijalankan oleh penyelidik menentukan nilai pekali penentuan (R^2) (Hair et al., 2017). Menurut pandangan Chin (1998) iaitu nilai R^2 sebanyak 0.19 memberikan pengaruh lemah, 0.33 memberikan pengaruh sederhana dan 0.75 memberikan pengaruh kuat manakala menurut pandangan Hair et al., (2017) menyatakan nilai R^2 sebanyak 0.25 sebagai lemah, 0.50 sebagai sederhana dan 0.75 adalah kuat. Kesimpulannya adalah semakin besar nilai pekali penentuan (R^2) maka semakin besar perkadaran varians dan semakin baik hubungan antara variabel yang diuji (Gotz et al., 2010).

Dalam kajian ini, nilai pekali penentuan (*Adjusted R²*) bagi hubungan secara langsung iaitu pembolehubah gelagat kepatuhan cukai syarikat (GKC) adalah sebanyak 0.248.

Perkara ini dapat menerangkan bahawa sebanyak 24.8 peratus varians dalam pembolehubah kepatuhan cukai yang dapat diterangkan oleh konstruk reputasi, kestabilan prestasi kewangan, penguatkuasaan undang-undang, kebarangkalian pengesanan audit, media sosial, kualiti perkhidmatan, kerumitan cukai dan pengetahuan cukai pengarah syarikat. Manakala nilai pekali penentuan (*Adjusted R²*) bagi hubungan secara tidak langsung iaitu pembolehubah gelagat kepatuhan cukai syarikat (GKC) adalah sebanyak 0.250. Perkara ini dapat menerangkan bahawa sebanyak 25 peratus varians dalam pembolehubah kepatuhan cukai yang dapat diterangkan oleh konstruk reputasi dengan ejen cukai, penguatkuasaan undang-undang dengan ejen cukai, kebarangkalian pengesanan audit dengan ejen cukai, media sosial dengan ejen cukai, kualiti perkhidmatan dengan ejen cukai, kerumitan cukai dengan ejen cukai dan pengetahuan cukai pengarah syarikat dengan ejen cukai.

Berdasarkan Jadual 4.28, meskipun nilai pekali penentuan (*Adjusted R²*) sebanyak 0.248 bagi hubungan langsung dan 0.250 bagi hubungan secara tidak langsung adalah kecil tetapi nilai tersebut masih berada di atas nilai minimum yang diperlukan iaitu sekurang-kurangnya 0.100 sebagaimana yang dinyatakan oleh Falk dan Miller, 1992.

4.7.2.3 Saiz Kesan (f^2)

Nilai saiz kesan (f^2) adalah penilaian untuk menggambarkan kesan berbanding pembolehubah eksogen (pembolehubah tidak bersandar) terhadap pembolehubah endogen (pembolehubah bersandar) dengan memeriksa perubahan nilai R^2 selepas menghapuskan pembolehubah eksogen daripada model (Hair et al., 2014; Chin, 2010). Dengan kata lain, nilai R^2 menentukan kesan gabungan semua pembolehubah eksogen

ke atas pembolehubah endogen dan f^2 menentukan kesan individu bagi setiap konstruk dalam model. Ujian ini adalah penting untuk mengetahui kepentingan konstruk dan impaknya secara keseluruhan dalam model. Saiz impak boleh dikira seperti berikut:

$$f^2 = R^2 \text{ included} - R^2 \text{ excluded} / 1 - R^2 \text{ included}$$

$R^2 \text{ included}$ adalah R^2 yang diperoleh pada pembolehubah endogen apabila pembolehubah eksogen digunakan dalam model struktur, manakala $R^2 \text{ excluded}$ adalah R^2 yang diperoleh pada pembolehubah endogen apabila pembolehubah eksogen tidak digunakan dalam model struktur. Menurut Cohen (1988), nilai f^2 0.02, 0.15, dan 0.35 harus dianggap sebagai kecil, sederhana, dan besar masing-masing. Walau bagaimanapun, Chin et al., (2003) menekankan bahawa walaupun saiz kesan yang sangat kecil adalah penting dan tidak seharusnya diabaikan dalam kajian.

Jadual 4.29 menunjukkan bahawa enam pemboleh ubah eksogen mempunyai saiz kesan (f^2) yang kecil iaitu reputasi, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, dan ejen cukai. Manakala kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat dan kualiti perkhidmatan mempunyai saiz kesan yang sangat kecil mengikut panduan yang diberikan oleh Cohen (1988) iaitu kuraang dari 0.02. Kesan pembolehubah gelagat kepatuhan cukai syarikat terhadap syarikat besar mempunyai kesan yang kecil. Oleh itu, saiz kesan adalah pada tahap yang boleh diterima.

Jadual 4.29

Saiz Kesan Pembolehubah Eksogen ke atas Pembolehubah Endogen

Konstruk Latent Eksogen	f^2	Saiz Kesan
Reputasi	0.036	Kecil
Kestabilan Prestasi Kewangan	0.002	Sangat Kecil
Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat	0.001	Sangat Kecil

Kerumitan Undang-Undang Cukai	0.042	Kecil
Kebarangkalian Pengesanan Audit	0.071	Kecil
Penguatkuasaan Undang-Undang	0.021	Kecil
Media Sosial	0.021	Kecil
Kualiti Perkhidmatan	0.015	Sangat Kecil
Ejen Cukai	0.104	Kecil

4.7.2.4 Penilaian Kerelevanan Ramalan (Q^2)

Kajian ini menilai kerelevanan ramalan (Q^2) menggunakan ujian Q^2 Stone-Geisser berdasarkan teknik *blindfolding* (Hair et al., 2014a). Menurut Hair et al. (2016), Q^2 harus dinilai melalui proses *blindfolding*. Kajian ini mengikuti prosedur *blindfolding* untuk memperoleh ukuran silang yang disahkan bagi konstruk laten endogen. Selain itu, Sattler et al., (2010) mencadangkan proses *blindfolding* untuk mengkaji Q^2 bagi model struktur. Berdasarkan Hair et al., (2019) dan Henseler et al., (2009), apabila nilai *cross-validated redundancy* ukuran (Q^2) melebihi sifar, ini menunjukkan *predictive relevance* model. Sebaliknya, nilai yang kurang daripada sifar menunjukkan kekurangan *predictive relevance*.

$$Q^2 = 1 - SSE/SSO$$

Mengikut piawaian ini, ukuran *cross-validated redundancy* (Q^2) bagi pembolehubah endogen gelagat kepatuhan cukai adalah 0.30. Oleh itu, model ini menyediakan bukti *predictive relevance*. Jadual 4.30 mempersembahkan *cross-validated redundancy* untuk model kajian ini.

Jadual 4.30

Ukuran Cross-Validated Redundancy

Pembolehubah Latent Endogen			SSO	SSE	1-SSE/SSO
Gelagat	Kepatuhan	Cukai	2,232.000	1,558.552	0.30
Syarikat					

4.7.2.5 Model Goodness of Fit

Ujian *goodness of fit* digunakan untuk menguji sama ada data sampel sesuai dengan taburan daripada populasi tertentu (contohnya, populasi dengan taburan normal atau taburan Weibull). PLS-SEM hanya merupakan satu ukuran *goodness of fit* yang disyorkan oleh Tenenhaus et al. (2005). Sementara itu, Henseler dan Sarstedt (2013) serta Hair et al., (2014) menegaskan bahawa indeks *goodness of fit* tidak mewakili kriteria yang sah untuk pengesahan PLS-SEM. *Goodness of Fit* (GoF) boleh dikira dengan formula berikut:

$$GoF = (R^2 \times AVE)$$

Dalam kajian ini, nilai kebaikan-kesesuaian (GoF) bagi model adalah 0.360, yang telah dicapai seperti berikut:

$$GoF = \sqrt{(0.323 \times 0.401)} = 0.360$$

Wetzels et al. (2009) mencadangkan nilai *goodness-of-fit* adalah seperti berikut iaitu nilai kurang daripada 0.1 menunjukkan tiada kesesuaian, antara 0.1 hingga 0.25 menunjukkan kesesuaian kecil, antara 0.25 hingga 0.36 menunjukkan kesesuaian sederhana, dan melebihi 0.36 menunjukkan kesesuaian besar. Nilai *goodness-of-fit* dalam kajian ini iaitu 0.360 secara keseluruhannya menunjukkan bahawa model yang dibina mempunyai tahap kesesuaian yang sederhana. Ini sekaligus membuktikan bahawa model PLS global yang digunakan adalah sah dan mencukupi.

4.8 Ringkasan Bab

Bab ini bertujuan untuk membincangkan tentang dapatan kajian berdasarkan tinjauan kaji selidik ke atas 161 syarikat besar di Malaysia. Bab ini dimulakan dengan penerangan tentang pengumpulan data kajian diikuti dengan pemeriksaan data dan profil demografi responden. Ini diikuti dengan analisis deskriptif pembolehubah kajian dan penilaian model pengukuran dan penilaian model struktur. Akhir sekali, bab ini memberikan perbincangan terperinci tentang analisis ujian penyederhana iaitu ejen cukai.



BAB LIMA

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 Pengenalan

Dalam bab sebelumnya, penemuan kajian telah dibincangkan dan hasil PLS-SEM telah dibentangkan. Bab ini membincangkan keputusan kajian tersebut dan mengupas lebih lanjut penemuan serta implikasinya, selaras dengan teori dan penyelidikan terdahulu yang berkaitan dengan pembolehubah yang dikaji. Bab ini dibahagikan kepada dua bahagian; bahagian pertama membincangkan ringkasan kajian, penemuan-penemuan berkenaan dengan teori asas dan teori-teori sokongan; bahagian kedua pula membincangkan implikasi kajian, serta kekangan kajian dan cadangan untuk kajian masa depan. Akhir sekali, bab ini mengutarakan kesimpulan kajian.

5.2 Ringkasan Kajian

Sebagai sebuah agensi kerajaan yang diamanahkan oleh Kementerian Kewangan dalam pengutipan hasil cukai langsung, LHDNM mempunyai tanggungjawab yang besar untuk mengutip hasil cukai selaras dengan peruntukan undang-undang yang digubal oleh kerajaan. Namun begitu, didapati gelagat kepatuhan cukai sukarela di kalangan syarikat besar amat membimbangkan. Berdasarkan Laporan Tahunan LHDNM tahun 2017 dan Laporan Dalaman LHDNM 2019 menunjukkan jurang cukai di kalangan syarikat telah meningkat setiap tahun. Melalui laporan itu, secara puratanya banyak syarikat yang diaudit telah terlibat melakukan pengelakan cukai.

Berdasarkan kepada laporan LHDNM itu juga telah menimbulkan persoalan mengapa ia berlaku, dan adakah syarikat mematuhi pembayaran cukai kepada LHDNM dengan sewajarnya dan secara sukarela?

Rekod menunjukkan kajian yang berkaitan dengan gelagat kepatuhan cukai yang melibatkan cukai syarikat besar di Malaysia dan di luar negara adalah sedikit. Majoriti kajian terdahulu memberi lebih tumpuan kepada cukai pendapatan individu dan PKS berbanding syarikat besar. Menyedari kepatuhan cukai memberi impak yang besar kepada pengutipan hasil negara, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti faktor-faktor penentu yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat besar. Kajian ini menggunakan Teori Pembuatan Keputusan (TPK) sebagai teori utama yang dipelopori oleh Edwards (1961) sebagai panduan bagi memahami faktor yang mendorong gelagat kepatuhan cukai ini. Teori ini dijadikan asas kajian kerana ia merupakan teori perintis baharu dalam kajian yang melibatkan kepatuhan cukai terutamanya yang melibatkan kajian terhadap cukai langsung. Memandangkan pengikraran cukai syarikat dilakukan oleh syarikat besar yang terlibat dalam keputusan sesebuah syarikat berkaitan dengan pembayaran cukai, maka penggunaan TPK bagi maksud kajian ini amat sesuai sekali.

Kajian ini mensasarkan tiga objektif utama. Pertama, mengenalpasti tahap gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia. Objektif kajian kedua adalah mengenalpasti hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar, manakala objektif ketiga adalah mengenalpasti kesan penyederhana ejen cukai terhadap hubungan langsung di antara pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar.

Sebanyak 500 borang soal selidik telah dihantar kepada syarikat besar di Malaysia dan 192 borang soal selidik telah dikembalikan namun hanya 161 dianggap lengkap dan sempurna untuk dianalisis. Sebelum analisis dijalankan, data telah disahkan melepasi tahap kebolehpercayaan dan kesahan, serta ujian-ujian andaian multivariat yang lain. Hasil ujian mendapati ketiga-tiga objektif kajian berjaya dicapai. Bagi objektif pertama, tahap gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia adalah tinggi. Objektif kedua pula, dapatan kajian berjaya mengenal pasti pengetahuan cukai pengarah syarikat dan penguatkuasaan undang-undang merupakan faktor yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia. Bagi objektif ketiga, kajian juga mendapati ejen cukai tidak bertindak sebagai pembolehubah penyederhana dalam hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar dengan gelagat kepatuhan cukai.

5.3 Perbincangan kajian

Dalam bahagian ini, keputusan kajian dibincangkan mengikut objektif yang dinyatakan di dalam Bab Satu, iaitu (i) tahap gelagat kepatuhan cukai syarikat, (ii) hubungan langsung antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar, dan (iii) hubungan tidak langsung pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar dengan ejen cukai sebagai penyederhana. Selain itu, teori utama, teori sokongan dan penemuan-penemuan terdahulu yang dibincangkan dalam literatur kajian turut dibincangkan dengan mengambil kira konteks dan hasil kajian ini.

5.3.1 Objektif Kajian Pertama: Tahap Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat di kalangan Syarikat Besar di Malaysia

Sebagaimana dinyatakan di dalam Bab Satu, objektif pertama kajian ialah untuk mengukur tahap gelagat kepatuhan cukai di kalangan pembayar cukai syarikat besar. Untuk tujuan tersebut, analisis deskriptif telah dijalankan ke atas 161 responden yang telah menjawab soal selidik yang diedarkan. Berdasarkan keputusan analisis deskriptif yang diterangkan dalam Bab Empat, dengan nilai min 4.26, ia menunjukkan bahawa tahap gelagat kepatuhan cukai secara keseluruhannya adalah pada tahap yang tinggi. Secara spesifiknya, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa syarikat besar yang beroperasi di Malaysia mempunyai tahap kesediaan yang tinggi dalam mematuhi peraturan dan tanggungjawab percukaian yang ditetapkan oleh pihak LHDNM.

Bagi memastikan tiada perbezaan yang signifikan tentang gelagat kepatuhan cukai di kalangan responden berdasarkan demografi, analisis ANOVA telah dijalankan. Analisis ini memfokuskan kepada faktor demografi seperti sektor perniagaan, tempoh perniagaan, jawatan, tempoh perkhidmatan dalam jawatan semasa, dan tempoh perkhidmatan dalam syarikat. Berdasarkan keputusan analisis yang ditunjukkan dalam Bab Empat, terdapat perbezaan yang signifikan berkaitan gelagat kepatuhan cukai di antara responden di dalam sektor perdagangan dan sektor pembinaan ($p = 0.025$). Syarikat dalam sektor perdagangan menunjukkan tahap gelagat kepatuhan cukai yang lebih tinggi berbanding syarikat dalam sektor pembinaan dengan nilai min iaitu 0.785. Tiada perbezaan yang signifikan dikesan bagi sektor lain. Dapatan ini menyokong TPK yang menjelaskan bahawa struktur operasi dan sistem pelaporan kewangan yang lebih tersusun dalam sektor perdagangan membantu proses keputusan cukai yang lebih

patuh berbanding sektor pembinaan yang lebih rumit dan berisiko terhadap ketidakpastian. Dapatan ini selari dengan pandangan Loo (2019) yang menegaskan bahawa struktur syarikat dan sistem pelaporan kewangan yang lebih tersusun dalam sesebuah perniagaan dapat meningkatkan tahap kepatuhan cukai berbanding sektor yang lebih kompleks seperti pembinaan.

Manakala bagi faktor demografi seperti tempoh perniagaan, jawatan, tempoh perkhidmatan dalam jawatan semasa dan tempoh perkhidmatan dalam syarikat, analisis menunjukkan bahawa tiada perbezaan tahap gelagat kepatuhan cukai yang signifikan. Ini bermakna tahap kepatuhan cukai syarikat besar adalah hampir sama tanpa mengira latar belakang demografi syarikat. Dapatan ini jelas menunjukkan bahawa faktor demografi tidak mempengaruhi gelagat kepatuhan syarikat besar. Hal ini turut menggambarkan bahawa keputusan kepatuhan cukai dalam syarikat besar lebih bergantung kepada faktor dalaman organisasi seperti etika syarikat, tahap pengetahuan cukai, dan kesedaran terhadap reputasi syarikat. Berdasarkan TPK, hasil kajian ini menyokong pandangan bahawa keputusan untuk mematuhi cukai dibuat melalui proses rasional dan pertimbangan dalaman, bukan semata-mata dipengaruhi oleh ciri demografi luaran.

Analisis deskriptif juga turut digunakan untuk menilai tahap pembolehubah tidak bersandar lain dalam kajian, dengan interpretasi skor min berdasarkan kajian Armanurah et al., (2014). Berdasarkan dapatan analisis deskriptif dalam Bab Empat, keputusan menunjukkan nilai min bagi pembolehubah penguatkuasaan undang-undang ialah 4.20. Dapatan ini menunjukkan syarikat cukai besar bersetuju bahawa

penguatkuasaan undang-undang cukai di Malaysia adalah tinggi. Pandangan ini dilihat bertepatan dengan pelbagai penguatkuasaan undang-undang di Malaysia yang meliputi denda dan hukuman penjara. Antara ciri penguatkuasaan tersebut ialah, ejen cukai (min = 4.17) dan pengetahuan cukai pengarah syarikat (min = 4.14), yang kesemuanya berada pada tahap tinggi. Dapatan ini menunjukkan bahawa syarikat besar di Malaysia secara umumnya mempunyai tahap kepatuhan cukai yang baik, didorong oleh kesedaran terhadap undang-undang, peranan ejen cukai yang berkesan serta pengetahuan yang kukuh dalam kalangan pengarah syarikat. Keputusan ini menyokong pandangan bahawa faktor dalaman seperti pengetahuan dan sikap, serta faktor luaran seperti penguatkuasaan dan peranan ejen cukai memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan cukai syarikat besar.

Sementara itu, beberapa pembolehubah lain seperti kestabilan prestasi kewangan (min = 3.99), kerumitan undang-undang cukai (min = 3.21), kebarangkalian pengesanan audit (min = 3.38), media sosial (min = 3.54) dan kualiti perkhidmatan (min = 3.66) menunjukkan tahap sederhana tinggi. Ini menggambarkan bahawa walaupun elemen-elemen ini memberi pengaruh terhadap gelagat kepatuhan cukai, tahap persepsi responden terhadapnya masih sederhana. Contohnya, kerumitan undang-undang cukai mungkin masih menjadi cabaran kepada pembayar cukai syarikat besar, manakala keberkesanan media sosial sebagai saluran komunikasi LHDNM masih boleh dipertingkatkan. Secara keseluruhan, analisis skor min ini menunjukkan keseimbangan antara kekuatan dan ruang penambahbaikan dalam sistem percukaian syarikat besar di Malaysia, yang seterusnya menjadi asas penting untuk analisis

inferensi yang membincangkan hubungan dan kesan antara pembolehubah dalam model kajian.

5.3.2 Objektif Kajian Kedua: Hubungan Langsung di antara Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar

Sebagaimana yang dinyatakan sebelum ini, objektif kajian yang kedua adalah untuk mengenalpasti hubungan pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar iaitu reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang cukai, kebarangkalian pengesanan untuk audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial, dan kualiti perkhidmatan ke atas pembolehubah bersandar iaitu gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia dengan menggunakan teori utama dan teori sokongan. Sub-bahagian berikut menerangkan dengan lebih terperinci berkaitan objektif ini mengikut hipotesis kajian.

5.3.2.1 Reputasi dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Reputasi dapat diterangkan sebagai pandangan atau persepsi orang ramai, pelanggan, pelabur dan pihak berkepentingan terhadap syarikat berdasarkan prestasi, gelagat serta nilai yang ditunjukkannya. Kajian ini mengandaikan bahawa terdapat hubungan positif yang signifikan antara reputasi dan gelagat kepatuhan cukai syarikat (H_1). Walau bagaimanapun, keputusan analisis menunjukkan bahawa walaupun arah hubungan adalah positif, kesan tersebut tidak signifikan secara statistik. Dapatan ini menunjukkan bahawa reputasi yang baik tidak semestinya mendorong syarikat untuk lebih patuh terhadap kewajipan cukai. Berdasarkan maklum balas terhadap item soal selidik seperti “Reputasi syarikat kami akan meningkat sekiranya syarikat membayar

jumlah cukai yang betul” dan “Kewajipan pembayaran cukai merupakan perkara serius yang perlu dipatuhi oleh syarikat kami demi menjaga reputasi”, responden secara umumnya bersetuju bahawa reputasi penting dalam konteks kepatuhan cukai. Namun begitu, dapatan yang tidak signifikan ini mencadangkan bahawa persepsi positif terhadap reputasi tidak semestinya diterjemahkan kepada tindakan kepatuhan yang konsisten dalam amalan sebenar.

Penemuan ini dapat dijelaskan melalui TPK oleh Edward (1961), yang menegaskan bahawa organisasi membuat keputusan berdasarkan pertimbangan rasional dalam situasi yang tidak pasti. Dalam konteks ini, syarikat yang memiliki reputasi kukuh mungkin beranggapan bahawa reputasi tersebut mampu melindungi mereka daripada risiko tindakan undang-undang walaupun tidak sepenuhnya mematuhi peraturan percukaian. Keadaan ini boleh membawa kepada keyakinan berlebihan yang mendorong pihak pengurusan mengambil risiko dalam keputusan percukaian. Selain itu, syarikat yang mempunyai reputasi tinggi juga mungkin beranggapan bahawa pengawasan terhadap mereka tidak ketat, seterusnya mendorong mereka mengoptimalkan keuntungan jangka pendek melalui strategi pengurangan cukai yang mungkin bertentangan dengan etika kepatuhan. Dapatan ini selari dengan pandangan Caracuel et al., (2017) yang menyatakan bahawa reputasi berperanan penting dalam mengekalkan hubungan dengan pihak berkepentingan, namun dalam konteks kajian ini, tekanan pihak berkepentingan lebih tertumpu kepada pelabur, pelanggan, dan pekerja berbanding pihak berkuasa cukai. Khalis et al., (2025) juga berpendapat reputasi yang baik dapat meningkatkan kredibiliti, kebolehpercayaan, dan nilai keseluruhan sesebuah syarikat kepada pihak berkepentingan.

Secara keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan bahawa reputasi yang baik tidak semestinya menjamin tahap kepatuhan cukai yang tinggi, kerana reputasi juga boleh menjadi faktor risiko terhadap pengawasan pihak berkuasa. Seperti yang dinyatakan oleh Ramli et al., (2020), syarikat yang mempunyai reputasi tinggi berisiko menghadapi pemeriksaan lebih ketat oleh pihak berkuasa cukai apabila maklumat berkaitan penipuan atau ketidakpatuhan tersebar kepada umum, yang akhirnya boleh menjejaskan imej syarikat dengan cepat. Walaupun reputasi berfungsi sebagai aset penting dalam mengekalkan kepercayaan pihak berkepentingan, dapatan menunjukkan bahawa reputasi tersebut tidak cukup kuat untuk menghalang tindakan tidak patuh cukai dalam kalangan syarikat besar. Dapatan ini menyokong pandangan Bertels dan Peloza (2008) yang menegaskan bahawa reputasi yang kukuh meningkatkan kepercayaan pihak berkepentingan, namun kesannya terhadap kepatuhan cukai menjadi lemah apabila pihak berkuasa cukai bukan sebahagian daripada kumpulan berkepentingan utama syarikat.

Oleh itu, syarikat besar perlu menilai semula strategi pengurusan reputasi mereka agar tidak hanya tertumpu kepada persepsi pasaran semata-mata, tetapi turut merangkumi tanggungjawab sosial syarikat melalui kepatuhan cukai yang beretika, telus, dan berasaskan nilai integriti. Ini adalah selari dengan kajian yang dijalankan oleh Lim dan Young (2021) yang menyatakan bahawa reputasi yang baik akan menyokong pertumbuhan, kelestarian, dan kejayaan jangka panjang syarikat.

5.3.2.2 Kestabilan Prestasi Kewangan dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Hipotesis (H_2) dalam kajian ini mengandaikan bahawa kestabilan prestasi kewangan mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Namun begitu, keputusan analisis menunjukkan bahawa walaupun arah hubungan adalah positif tetapi kesan tersebut tidak signifikan secara statistik. Dapatan ini menunjukkan bahawa kestabilan kewangan syarikat tidak semestinya mendorong kepada tahap kepatuhan cukai yang lebih tinggi. Berdasarkan item soal selidik seperti “Prestasi kewangan syarikat kami adalah penting untuk menentukan jumlah cukai yang perlu dibayar” dan “Prestasi kewangan syarikat kami yang tidak stabil akan menjejaskan pembayaran cukai syarikat”, responden mengakui bahawa prestasi kewangan memainkan peranan dalam menentukan keupayaan pembayaran cukai oleh syarikat. Dapatan ini selari dengan kajian yang dijalankan oleh Kavetsa (2025) iaitu kepatuhan cukai sesebuah syarikat bergantung sepenuhnya terhadap prestasi kewangan yang stabil. Namun, hasil analisis menunjukkan bahawa kestabilan kewangan yang baik boleh menyebabkan syarikat menjadi lebih berani mengambil risiko ketidakpatuhan, selari dengan pandangan bahawa faktor kewangan yang kukuh tidak semestinya diterjemahkan kepada tanggungjawab moral atau etika yang lebih tinggi dalam konteks kepatuhan cukai.

Penemuan ini dapat dijelaskan melalui TPK oleh Edward (1961) yang menekankan bahawa syarikat melakukan keputusan berdasarkan analisis rasional terhadap risiko dan ganjaran dalam keadaan ketidakpastian. Syarikat yang mempunyai prestasi kewangan yang stabil mungkin menilai bahawa risiko tindakan undang-undang akibat ketidakpatuhan cukai adalah rendah dan kesannya tidak menjejaskan operasi

perniagaan mereka secara signifikan. Oleh itu, walaupun item seperti “Prestasi kewangan syarikat yang baik mendorong syarikat kami untuk mematuhi kewajipan pembayaran cukai” mencerminkan niat positif, dapatan empirikal menunjukkan sebaliknya, iaitu kestabilan kewangan boleh meningkatkan kecenderungan syarikat untuk meminimumkan cukai secara strategik. Ini adalah selari dengan kajian yang dijalankan oleh Dewi et al., (2019) yang menyatakan bahawa faktor kewangan yang stabil memainkan peranan penting dalam menentukan corak keputusan pengurusan berkaitan kepatuhan cukai.

Syarikat besar yang mempunyai kestabilan kewangan juga cenderung membuat keputusan berdasarkan pertimbangan kos dan manfaat jangka pendek. Syarikat menilai bahawa manfaat daripada pengurangan cukai, seperti peningkatan keuntungan atau aliran tunai, lebih besar berbanding kos potensi penalti. Pandangan ini selari dengan kajian Alfianita dan Santosa (2022) yang mendapati bahawa syarikat dengan kedudukan kewangan kukuh dapat menjaga kepentingan dan kebajikan pihak berkepentingan dalam menjalankan perniagaan untuk mengelakkan penalti dan denda dari pihak berkuasa cukai.

Selain itu, kestabilan prestasi kewangan memberikan syarikat ruang dan fleksibiliti untuk beroperasi dengan lebih bebas dalam membuat keputusan cukai. Dalam kerangka TPK, tindakan ini dianggap rasional kerana syarikat menilai risiko yang kecil berbanding potensi pulangan yang besar. Syarikat yang stabil mungkin percaya bahawa mereka mempunyai sumber kewangan mencukupi untuk menampung sebarang penalti atau audit daripada pihak berkuasa cukai. Sebaliknya, syarikat yang

mempunyai prestasi kewangan tidak stabil pula mungkin gagal menunaikan kewajipan cukai akibat tekanan kewangan dan kekangan operasi. Penemuan ini selari dengan kajian Selistiaweni et al., (2017) dan Karlinah et al., (2024) yang menunjukkan bahawa ketidakstabilan kewangan boleh menjejaskan prestasi syarikat dan seterusnya mengurangkan keupayaan kepatuhan cukai.

Secara keseluruhannya, keputusan kajian ini menegaskan bahawa kestabilan prestasi kewangan bukanlah jaminan kepada kepatuhan cukai yang lebih tinggi. Sebaliknya, ia boleh menjadi faktor yang mendorong syarikat untuk mengambil tindakan strategik bagi meminimumkan beban cukai berdasarkan pertimbangan rasional terhadap risiko dan ganjaran. Oleh itu, LHDNM perlu memperkukuh mekanisme pemantauan terhadap syarikat yang mempunyai prestasi kewangan kukuh agar kelebihan tersebut tidak disalahgunakan untuk mengurangkan tanggungjawab cukai, sebaliknya dijadikan asas untuk memperkukuh komitmen terhadap kepatuhan yang beretika dan telus.

5.3.2.3 Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Pengetahuan cukai ditakrifkan sebagai keupayaan pembayar cukai untuk memahami dengan mudah undang-undang dan peraturan cukai dalam usaha untuk memenuhi kewajipan cukai mereka. Dalam konteks kajian ini, pengetahuan cukai dioperasionalkan sebagai pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh individu atau organisasi mengenai peraturan, undang-undang, dan prosedur percukaian yang ditetapkan oleh pihak berkuasa cukai. Keputusan kajian menunjukkan bahawa terdapat

hubungan positif dan signifikan antara pengetahuan cukai pengarah syarikat dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Dapatan ini menyokong hipotesis (H_3) yang mengandaikan bahawa semakin tinggi tahap pengetahuan cukai yang dimiliki oleh pengarah syarikat, semakin tinggi tahap kepatuhan cukai syarikat. Item kajian seperti “pengarah syarikat kami menyedari kewajipan mereka untuk membayar cukai syarikat” dan “pengarah syarikat kami memahami undang-undang dan peraturan cukai syarikat” menjelaskan bahawa kefahaman terhadap tanggungjawab cukai dan peraturan undang-undang yang berkaitan membantu pengarah membuat keputusan yang selaras dengan kehendak pihak berkuasa cukai. Keputusan ini juga menunjukkan bahawa kesedaran terhadap kewajipan membayar cukai bukan sekadar tanggungjawab undang-undang, tetapi satu tindakan rasional yang berpaksikan pengetahuan yang mencukupi.

Penemuan ini selari dengan kajian terdahulu seperti oleh Mulyati dan Ismanto (2021), Hertati (2021) serta Al-Ttaffi et al., (2020) yang mendapati bahawa pengetahuan cukai mempunyai hubungan positif dengan tahap kepatuhan cukai. Dalam konteks ini, item seperti “pengarah syarikat kami mengetahui taksiran sebenar pendapatan syarikat yang dikenakan cukai” menunjukkan bahawa pengetahuan yang tepat mengenai asas taksiran dan sumber pendapatan bercukai membantu mengurangkan kesilapan pelaporan dan risiko ketidakpatuhan. Hasil ini turut menyokong TPK yang menegaskan bahawa individu yang mempunyai maklumat dan pengetahuan mencukupi akan membuat keputusan yang rasional bagi mengurangkan risiko penalti dan ketidakpastian dalam urusan percukaian.

Selain itu, item seperti “pengarah syarikat kami mempunyai ilmu pengetahuan cukai yang mencukupi untuk membantu pembuatan keputusan berkaitan cukai syarikat” menegaskan bahawa pengetahuan cukai berperanan sebagai asas penting dalam membuat keputusan strategik. Ini menunjukkan bahawa pengetahuan bukan sahaja berfungsi untuk memastikan pematuhan terhadap undang-undang, tetapi juga meningkatkan kecekapan dalam perancangan cukai dan pengurusan risiko. Dapatan ini menggambarkan bahawa pengarah syarikat yang berpengetahuan tinggi dapat menilai manfaat dan risiko dalam strategi percukaian dengan lebih berhemat, sekaligus menggalakkan kepatuhan cukai secara berterusan. Penemuan ini selari dengan kajian oleh Kartikasari dan Yadnyana (2020) dan Toly et al., (2023) iaitu dengan mempunyai ilmu pengetahuan secukupnya, syarikat mampu bertindak, membuat pilihan, serta melaksanakan strategi tertentu untuk patuh cukai.

Akhir sekali, aspek pembangunan profesional pengarah juga memainkan peranan penting dalam memperkukuh pengetahuan cukai. Item kajian seperti “pengarah syarikat kami menerima pendidikan atau latihan secara formal berkaitan urusan percukaian” dan “pengarah syarikat kami menghadiri seminar dan persidangan secara berkala untuk mengemas kini pengetahuan percukaian” menunjukkan bahawa latihan dan pembelajaran berterusan membantu memastikan pengarah sentiasa peka terhadap perubahan dasar dan undang-undang cukai. Ini adalah selari dengan kajian Kavetsa (2025) dan Yahya et al., (2021), pendidikan cukai yang berterusan mendorong organisasi untuk mengekalkan tahap kepatuhan yang tinggi. Pengarah yang berpengetahuan luas bukan sahaja memastikan pematuhan cukai syarikat, tetapi turut

membentuk budaya organisasi yang berteraskan etika dan tanggungjawab fiskal (Mulyati & Ismanto, 2021).

5.3.2.4 Kerumitan Undang-Undang Cukai dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Kerumitan undang-undang cukai merujuk kepada situasi di mana sistem percukaian begitu rumit sehingga rakyat mendapati ia sukar untuk memahami undang-undang dan prosedur cukai (Tanzi, 2017). Oleh itu, dalam konteks kajian ini, kerumitan undang-undang cukai ditakrifkan sebagai sejauh mana peraturan dan undang-undang berkaitan cukai sukar difahami dan diikuti oleh pembayar cukai. Hipotesis (H₄) dalam kajian ini mengandaikan bahawa kerumitan undang-undang cukai mempunyai hubungan negatif yang signifikan dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Namun begitu, keputusan analisis menunjukkan bahawa walaupun arah hubungan adalah negatif tetapi kesan tersebut tidak signifikan secara statistik.

Dapatan ini menjelaskan bahawa tahap kerumitan undang-undang cukai tidak memberikan pengaruh yang ketara terhadap gelagat kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat besar di Malaysia, sekali gus hipotesis ini tidak disokong. Berdasarkan maklum balas responden terhadap item seperti “undang-undang dan peraturan cukai terlalu rumit untuk difahami”, “syarikat kami memerlukan ejen cukai profesional untuk memberikan nasihat berkaitan hal cukai disebabkan kerumitan cukai”, serta “borang penyata cukai syarikat kami diuruskan oleh ejen cukai”, didapati bahawa kebanyakan syarikat memilih untuk mendapatkan khidmat profesional percukaian bagi memastikan penyediaan dan pengisian cukai dijalankan dengan betul. Oleh hal

demikian, walaupun undang-undang cukai dianggap rumit, kebergantungan kepada ejen cukai profesional membantu memastikan tahap kepatuhan cukai kekal tinggi dalam kalangan syarikat besar.

Sehubungan itu, penemuan kajian ini selari dengan pandangan Musimenta (2020) yang menyatakan bahawa kerumitan undang-undang cukai akan menyebabkan pembayaran cukai menjadi rendah dan mengakibatkan ketidakpatuhan cukai. Kajian terdahulu oleh Rajendran (2024) turut menekankan bahawa sistem percukaian yang mudah dan jelas dapat meningkatkan kepatuhan cukai kerana syarikat lebih memahami tanggungjawab mereka sebagai pembayar cukai. Hal ini disokong oleh dapatan kajian ini melalui item seperti “undang-undang yang berkaitan dengan cukai syarikat adalah jelas”, yang menunjukkan bahawa apabila sistem percukaian dianggap jelas dan mudah, syarikat lebih cenderung untuk mematuhi kewajipan cukai mereka. Namun demikian, apabila peraturan terlalu teknikal dan kompleks seperti dinyatakan dalam item “terma dan istilah yang terdapat dalam borang penyata cukai syarikat adalah terlalu panjang dan tidak mesra pengguna”, syarikat mungkin menghadapi kesukaran memahami kehendak sebenar LHDNM. Dalam situasi sedemikian, syarikat lebih cenderung untuk melantik ejen cukai profesional bagi mengurangkan risiko kesilapan dan penalti. Oleh itu, walaupun kerumitan undang-undang percukaian wujud, ia secara tidak langsung mendorong syarikat untuk lebih berhati-hati dan meningkatkan kepatuhan melalui pendekatan rasional.

Dalam konteks teori, penemuan ini dapat dijelaskan melalui TPK oleh Edwards (1961) yang menegaskan bahawa syarikat atau individu membuat keputusan berdasarkan

analisis rasional terhadap risiko dan manfaat dalam situasi yang kompleks. Kerumitan undang-undang cukai menuntut syarikat membuat keputusan berasaskan pertimbangan kos dan risiko melalui bantuan profesional, seperti yang ditunjukkan dalam item “borang penyata cukai syarikat kami diuruskan oleh ejen cukai”. Ini merupakan tindakan rasional untuk meminimumkan risiko ketidakpatuhan dan penalti. Dapatan ini juga mempunyai implikasi penting kepada pembuat dasar dan pihak berkuasa cukai di Malaysia. Walaupun sistem percukaian di Malaysia dilaporkan agak kompleks (Isa, 2014), syarikat besar masih menunjukkan tahap kepatuhan yang tinggi kerana mereka berkemampuan mendapatkan khidmat profesional dan memahami peraturan dengan lebih mendalam. Walau bagaimanapun, tahap kerumitan yang berlebihan boleh menjejaskan kejelasan undang-undang serta menimbulkan kekeliruan dalam kalangan pembayar cukai, sebagaimana dibincangkan oleh Onoja & Odoma (2020).

Oleh yang demikian, hasil kajian mencadangkan agar LHDNM menilai semula tahap kerumitan peraturan cukai syarikat bagi memastikan sistem percukaian kekal efisien dan mudah difahami tanpa menjejaskan integriti undang-undang cukai. Secara keseluruhannya, dapatan ini menunjukkan bahawa kerumitan undang-undang cukai bukan semata-mata halangan kepada kepatuhan, malah boleh menjadi pemangkin kepada gelagat kepatuhan cukai syarikat apabila diurus dengan bijaksana dan disokong oleh pendekatan profesional yang sistematik.

5.3.2.5 Kebarangkalian Pengesanan Audit dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Kebarangkalian pengesanan audit merujuk kepada kemungkinan atau risiko bahawa pihak berkuasa cukai, seperti LHDNM, akan memilih syarikat untuk menjalani proses audit cukai. Ia diketahui umum bahawa audit cukai adalah salah satu pencegah utama terhadap masalah kepatuhan cukai (Khan et al., 2024). Tujuan utama kebarangkalian pengesanan audit adalah untuk mengesan ketidakpatuhan cukai seperti tidak membayar cukai atau kegagalan penghantaran borang cukai oleh pembayar cukai (Tilahun, 2019). Hipotesis (H₅) dalam kajian ini mengandaikan bahawa kebarangkalian audit mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Namun begitu, keputusan analisis menunjukkan bahawa walaupun arah hubungan adalah positif tetapi kesan tersebut tidak signifikan secara statistik.

Dapatan ini menjelaskan bahawa kebarangkalian audit tidak memberikan kesan yang ketara terhadap gelagat kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat besar di Malaysia. Berdasarkan item soal selidik seperti “kebarangkalian untuk ditangkap kerana ketidakpatuhan cukai dalam kalangan syarikat adalah rendah” dan “kebarangkalian LHDNM untuk mengesan syarikat yang mengisytiharkan pendapatan dan keuntungan tahunan dengan tidak tepat adalah rendah”, dapat dirumuskan bahawa persepsi terhadap risiko audit dalam kalangan responden masih rendah. Hal ini menunjukkan bahawa audit cukai tidak dianggap sebagai ancaman utama yang mampu mempengaruhi niat dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Keadaan ini boleh mendorong LHDNM untuk melaksanakan audit yang lebih terperinci terhadap syarikat

bagi memastikan kepatuhan cukai dijalankan dengan betul, selari dengan kajian oleh (Marfiana & Santoso, 2024).

Selain itu, syarikat besar lazimnya mempunyai sumber kewangan, kepakaran profesional, dan pengalaman luas dalam menghadapi audit cukai, menjadikan mereka lebih bersedia untuk menguruskan sebarang risiko audit. Item seperti “LHDNM tidak pernah membuat semakan terhadap syarikat yang tidak membayar cukai” menggambarkan persepsi bahawa audit cukai oleh pihak berkuasa jarang dilaksanakan secara menyeluruh, khususnya terhadap syarikat besar yang mempunyai struktur kewangan dan operasi kompleks. Penemuan ini disokong oleh Leong et al., (2020) yang menjelaskan bahawa gelagat kepatuhan cukai dapat dipertingkatkan apabila wujud kebarangkalian pengesanan audit yang tinggi serta penguatkuasaan hukuman penalti yang tegas terhadap syarikat yang gagal mematuhi peraturan cukai.

Oleh itu, walaupun kebarangkalian audit wujud, syarikat besar cenderung menilai risiko audit sebagai terkawal dan boleh diuruskan tanpa menjejaskan operasi syarikat. Hal ini menunjukkan bahawa kebergantungan terhadap kepakaran profesional dan kemampuan sumber dalaman syarikat dapat mengurangkan kesan pencegahan audit terhadap gelagat kepatuhan cukai.

Dari sudut teori, dapatan ini boleh dijelaskan melalui Teori Pencegahan yang menekankan bahawa keberkesanan audit terhadap kepatuhan hanya berlaku apabila kebarangkalian pengesanan disertai dengan penalti yang mencukupi untuk menimbulkan ketakutan terhadap risiko ketidakpatuhan. Item seperti “LHDNM dapat

mengesan syarikat yang tidak membayar cukai pada bila-bila masa sahaja” menunjukkan bahawa walaupun kesedaran terhadap audit wujud, persepsi terhadap keberkesanan penguatkuasaan sebenar masih rendah. Ini bermakna, apabila penalti atau hukuman dianggap ringan atau boleh diurus melalui rundingan dan rayuan, syarikat besar mungkin mengambil keputusan rasional untuk menanggung risiko ketidakpatuhan. Dapatan ini selari dengan pandangan Fischer et al., (1992), Chau dan Leung (2009), serta Alstadsaeter et al., (2017) yang menegaskan bahawa audit hanya berkesan dalam meningkatkan kepatuhan cukai apabila tahap pengesanan dan penalti yang dikenakan cukup tinggi untuk menimbulkan kesan pencegahan yang nyata. Seiring dengan itu, Chan dan Song (2021) turut menjelaskan bahawa rasa takut terhadap kemungkinan dikenakan tindakan atau kebimbangan terhadap risiko audit cukai yang tinggi dapat mendorong pembayar cukai untuk meningkatkan tahap kepatuhan mereka.

Secara keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan bahawa kebarangkalian audit semata-mata tidak mencukupi untuk mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat besar di Malaysia. Oleh itu, LHDNM perlu memperkukuh mekanisme audit melalui peningkatan ketelusan, kecekapan dan konsistensi penguatkuasaan agar elemen kebarangkalian audit benar-benar berfungsi sebagai alat pencegahan yang efektif terhadap ketidakpatuhan cukai.

5.3.2.6 Penguatkuasaan Undang-Undang dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Penguatkuasaan undang-undang cukai merupakan faktor penentu yang penting untuk mengawal dan memastikan syarikat besar mematuhi perundangan cukai negara. Dalam kajian ini, penguatkuasaan undang-undang merujuk kepada proses memastikan bahawa undang-undang dan peraturan yang ditetapkan dipatuhi oleh individu atau organisasi. Keputusan kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan positif dan signifikan antara penguatkuasaan undang-undang dan gelagat kepatuhan cukai syarikat, sekali gus menyokong hipotesis (H_6) yang mengandaikan bahawa peningkatan dalam tahap penguatkuasaan undang-undang akan meningkatkan kepatuhan cukai syarikat. Dapatan ini menunjukkan bahawa apabila pihak berkuasa cukai seperti LHDNM melaksanakan penguatkuasaan undang-undang dengan lebih tegas, syarikat besar akan lebih berhati-hati dan cenderung untuk mematuhi peraturan cukai bagi mengelakkan sebarang tindakan undang-undang. Hal ini dapat dilihat melalui item kajian seperti “syarikat kami secara konsisten membayar cukai untuk mengelakkan daripada dikenakan sebarang tindakan undang-undang oleh LHDNM” dan “penguatkuasaan undang-undang cukai akan menyebabkan syarikat akur untuk membayar cukai.” Penemuan ini selari dengan pandangan Putra dan Tjaraka (2020) yang menegaskan bahawa pematuhan terhadap undang-undang percukaian adalah keperluan utama bagi memastikan kestabilan dan pembangunan ekonomi negara.

Penemuan ini turut disokong oleh Teori Pencegahan yang menjelaskan bahawa peningkatan kos ketidakpatuhan, termasuk risiko denda dan penalti, akan bertindak sebagai pencegah kepada gelagat pengelakan cukai. Dalam konteks ini, item “syarikat

yang tidak membayar cukai wajib dikenakan denda” menggambarkan persepsi bahawa hukuman yang berat dan penguatkuasaan undang-undang yang ketat mampu meningkatkan tahap kepatuhan cukai. Ini selari dengan kajian oleh Wahyudi et al., (2025) yang menyatakan bahawa penguatkuasaan undang-undang cukai yang ketat dan tegas adalah penting dalam mengawal gelagat ketidakpatuhan cukai, serta memastikan bahawa mereka yang melanggar peraturan cukai akan didakwa mengikut undang-undang. Penguatkuasaan yang tegas ini meningkatkan kos ketidakpatuhan dan mengurangkan kecenderungan pembayar cukai untuk mengambil risiko melanggar undang-undang. Apabila penalti yang dikenakan dianggap berat, syarikat besar akan lebih berhati-hati dalam pengurusan cukai mereka untuk mengelakkan risiko tindakan undang-undang, yang akhirnya membawa kepada tahap kepatuhan cukai yang lebih tinggi.

Selain itu, penguatkuasaan undang-undang yang ketat dan konsisten juga berperanan penting dalam mengekalkan reputasi dan integriti syarikat besar. Syarikat besar amat menitikberatkan imej dan kepercayaan pihak berkepentingan, justeru mereka lebih berhati-hati untuk tidak terlibat dalam pelanggaran cukai. Penemuan ini selari dengan Sedek (2020) dan Agung et al., (2022) yang berpendapat tindakan penguatkuasaan yang konsisten meningkatkan persepsi risiko dalam kalangan syarikat, seterusnya menggalakkan kepatuhan cukai. Apabila audit atau pengawasan dijalankan dengan kerap dan konsisten oleh pihak berkuasa cukai, tahap kepatuhan akan meningkat (Marfiana & Sontoso, 2024), kerana syarikat ingin mengelak daripada kerosakan imej yang boleh menjejaskan pelaburan dan kepercayaan pasaran. Penguatkuasaan undang-undang yang efektif bukan sahaja berfungsi sebagai mekanisme hukuman, tetapi juga

sebagai alat kawalan reputasi yang memastikan syarikat mengekalkan standard etika perniagaan yang tinggi.

Namun begitu, item kajian “undang-undang dan peraturan cukai syarikat tidak dikuatkuasakan dengan ketat” menunjukkan bahawa persepsi terhadap kelemahan dalam pelaksanaan undang-undang masih wujud. Jika penguatkuasaan dianggap tidak konsisten atau terlalu longgar, keberkesanan undang-undang sebagai pendorong kepatuhan akan berkurang. Walaupun dapatan kajian ini membuktikan hubungan positif yang signifikan antara penguatkuasaan dan kepatuhan cukai, keberkesanan sebenar penguatkuasaan bergantung kepada tahap ketegasan dan ketelusan pelaksanaannya.

Selari dengan kajian Bakar et al., (2022), pembayar cukai hanya akan mematuhi undang-undang sekiranya mereka yakin bahawa pihak berkuasa cukai benar-benar berupaya dan berkehendak untuk mengambil tindakan seperti audit, penalti, dan pendakwaan, yang bertujuan mengekalkan keadilan, mencegah jenayah, dan memastikan kelancaran sistem percukaian. Secara keseluruhannya, peningkatan tahap penguatkuasaan undang-undang bukan sahaja meningkatkan kepatuhan cukai dalam kalangan syarikat besar, tetapi turut memperkukuh kepercayaan terhadap sistem percukaian negara.

5.3.2.7 Media Sosial dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Media sosial ialah platform dalam talian yang membolehkan manusia berinteraksi, berkongsi maklumat dan mencipta kandungan dalam bentuk teks, gambar, video dan

audio. Penggunaan media sosial adalah bermanfaat tetapi harus digunakan dengan cara yang terhad tanpa ketagihan (Siddiqui & Singh, 2016). Dalam kajian ini, media sosial merujuk kepada media sosial yang disediakan oleh LHDNM sebagai satu platform untuk berinteraksi dengan pembayar cukai dan bagaimana interaksi ini mempengaruhi sikap dan gelagat syarikat dalam mematuhi kewajipan mereka sebagai pembayar cukai. Hipotesis (H₇) dalam kajian ini mengandaikan bahawa media sosial mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Namun begitu, keputusan analisis menunjukkan bahawa walaupun arah hubungan adalah positif tetapi kesan tersebut tidak signifikan secara statistik.

Dapatan ini menunjukkan bahawa penggunaan media sosial oleh LHDNM tidak memberi kesan yang ketara terhadap motivasi syarikat besar untuk mematuhi undang-undang cukai. Berdasarkan item kajian seperti “penggunaan media sosial oleh LHDNM adalah berguna untuk mendorong syarikat kami membayar cukai” dan “perkongsian ilmu oleh pakar percukaian berkaitan hal-hal cukai melalui media sosial mendorong syarikat kami untuk mematuhi pembayaran cukai,” keputusan ini menunjukkan bahawa walaupun media sosial berpotensi menjadi medium komunikasi yang berkesan, kandungan yang dikongsi masih bersifat umum dan tidak disesuaikan dengan keperluan atau konteks syarikat besar. Hal ini selari dengan pandangan Daud et al., (2018) yang menegaskan bahawa keberkesanan media sosial bergantung kepada sejauh mana ia mampu menyediakan maklumat yang relevan, terperinci dan interaktif bagi menyokong kepatuhan cukai.

Selain itu, walaupun media sosial menyediakan pelbagai maklumat percukaian, dapatan kajian menunjukkan bahawa ia tidak semestinya meningkatkan keyakinan syarikat besar untuk membayar cukai. Item seperti “media sosial menyediakan pelbagai maklumat percukaian yang boleh dipercayai untuk meningkatkan keyakinan syarikat kami untuk membayar cukai” dan “syarikat kami mencari maklumat percukaian melalui media sosial” mencerminkan bahawa maklumat yang diperoleh di platform digital tersebut dianggap umum dan tidak mendalam. Syarikat besar lebih cenderung mendapatkan panduan percukaian daripada sumber rasmi seperti ejen cukai, firma perakaunan, dan penasihat undang-undang profesional kerana maklumat daripada sumber ini dianggap lebih sahih dan boleh dipercayai. Ini menunjukkan bahawa walaupun LHDNM memperkukuh kehadiran dalam ruang digital, syarikat besar masih menilai kredibiliti maklumat berdasarkan tahap kejelasan dan ketepatan teknikalnya. Dapatan ini turut selari dengan kajian Zikrulloh (2023) iaitu syarikat menilai sesuatu maklumat dengan cara yang lebih bertanggungjawab dan beretika melalui media sosial yang disediakan oleh LHDNM.

Tambahan pula, hasil kajian mendapati bahawa interaksi melalui media sosial antara syarikat dan LHDNM masih terhad. Item seperti “syarikat kami boleh menghubungi LHDNM dengan mudah berkaitan dengan khidmat nasihat melalui media sosial” menunjukkan bahawa walaupun saluran komunikasi tersebut wujud, ia belum digunakan secara optimum. Syarikat besar lebih berhati-hati untuk berinteraksi secara terbuka melalui media sosial kerana bimbang terhadap risiko pendedahan maklumat atau persepsi negatif dalam kalangan pihak luar. Berdasarkan perspektif Teori Pembungkahan, kesan pengaruh hanya berlaku apabila komunikasi berlaku secara aktif

dan berulang, namun dalam konteks ini, komunikasi antara syarikat dan pihak berkuasa cukai di media sosial masih bersifat sehalu. Komunikasi melalui media sosial adalah penting kerana dapat memperbaiki gelagat kepatuhan cukai (Hanum et al., 2024). Oleh itu, keputusan ini menunjukkan bahawa walaupun media sosial berpotensi menjadi alat promosi kepatuhan cukai yang berkesan, impaknya terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat besar masih rendah.

Dapatan ini selari dengan kajian Nasir (2025) iaitu pihak berkuasa cukai mampu mendorong pembayar cukai untuk lebih patuh sekiranya dapat menonjolkan manfaat sosial daripada cukai. Bagi meningkatkan keberkesanan komunikasi digital, LHDNM disarankan untuk menyesuaikan kandungan media sosial dengan konteks perniagaan syarikat besar, memperkukuh khidmat nasihat interaktif, serta memastikan kredibiliti dan kejelasan maklumat percukaian yang disampaikan.

5.3.2.8 Kualiti Perkhidmatan dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Kualiti perkhidmatan yang baik menunjukkan tahap kepuasan yang dicapai oleh pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi. Dalam kajian ini, kualiti perkhidmatan merujuk sebagai kualiti daripada perkhidmatan yang disediakan oleh pihak LHDNM kepada pembayar cukai syarikat untuk memastikan syarikat patuh cukai. Hipotesis (H_8) dalam kajian ini mengandaikan bahawa kualiti perkhidmatan LHDNM mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Walau bagaimanapun, keputusan analisis menunjukkan bahawa walaupun arah hubungan adalah positif tetapi kesan tersebut tidak signifikan secara statistik. Dapatan ini menunjukkan bahawa persepsi syarikat terhadap kualiti

perkhidmatan yang diberikan oleh LHDNM tidak cukup kuat untuk mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai mereka. Walaupun item seperti “para pegawai LHDNM selalu membantu pelanggan” dan “para pegawai LHDNM memberikan perkhidmatan sebagaimana yang dijanjikan dalam piagam pelanggan” menunjukkan komitmen pihak berkuasa cukai dalam mengekalkan tahap perkhidmatan yang baik, impaknya terhadap motivasi syarikat besar untuk mematuhi peraturan cukai adalah positif. Hal ini disokong dengan kajian Joni dan Handryno (2021) yang menegaskan bahawa kualiti perkhidmatan yang baik mempunyai impak positif untuk memastikan pembayar cukai untuk patuh cukai.

Selain itu, walaupun pegawai LHDNM dianggap berkebolehan dan berpengetahuan seperti yang dinyatakan dalam item “para pegawai LHDNM yang berurusan dengan pelanggan adalah berkebolehan dan berpengetahuan”, tahap perkhidmatan yang diterima oleh syarikat besar mungkin masih belum memenuhi jangkaan mereka. Dalam konteks percukaian syarikat yang kompleks, kelewatan respons, kekurangan maklumat teknikal, dan kesukaran mendapatkan penjelasan lanjut boleh menjejaskan persepsi terhadap kecekapan pegawai LHDNM. Keadaan ini selari dengan Yahya et al., (2021) yang melaporkan bahawa kelewatan birokrasi, maklumat yang tidak jelas, atau ketidakpastian peraturan menyebabkan syarikat kurang berpuas hati dan lebih cenderung mencari jalan pengelakan cukai. Tambahan pula, walaupun item seperti “para pegawai LHDNM yang berurusan dengan pelanggan mudah memahami keperluan pelanggan” mencerminkan usaha untuk meningkatkan kefahaman pelanggan, tahap kepuasan syarikat terhadap komunikasi dan sokongan yang diberikan masih rendah kerana isu percukaian syarikat besar lazimnya melibatkan urusan

teknikal dan antarabangsa yang memerlukan kepakaran mendalam serta pendekatan penyelesaian yang disesuaikan.

Secara keseluruhannya, walaupun item seperti “para pegawai LHDNM mudah dihubungi atau ditemui bagi membantu menyelesaikan masalah yang dikemukakan oleh pelanggan” menunjukkan ketersediaan pegawai dalam memberikan bantuan, dapatan kajian membuktikan bahawa aspek ini tidak cukup untuk meningkatkan tahap kepatuhan cukai syarikat besar secara signifikan. Persepsi negatif terhadap kecekapan perkhidmatan kerajaan, kekangan masa dalam penyelesaian isu teknikal, serta kurangnya pendekatan proaktif daripada pihak berkuasa cukai menjadi antara faktor penghalang. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang baik sahaja tidak mencukupi untuk mendorong kepatuhan cukai sekiranya tidak disertai dengan komunikasi yang berkesan, pendidikan percukaian yang berterusan serta penguatkuasaan undang-undang yang konsisten. Penemuan ini selari dengan kajian Mansyuri et al., (2022) serta Laura dan Akhadi (2021) yang menegaskan bahawa layanan yang cekap, mesra dan adil daripada pihak berkuasa cukai mampu membina kepercayaan serta mendorong pembayar cukai untuk melaporkan pendapatan sebenar mereka dengan jujur.

Hal ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan bukan sahaja perlu menekankan aspek kecekapan, tetapi juga perlu disertai dengan pendekatan berasaskan integriti dan komunikasi berkesan bagi membentuk persepsi positif serta meningkatkan tahap kepatuhan cukai secara berterusan. Sehubungan itu, LHDNM perlu memperkukuh kecekapan pegawai dalam menangani isu percukaian syarikat yang kompleks,

menambah baik sistem penyampaian maklumat, serta memastikan setiap perkhidmatan yang dijanjikan benar-benar memberi nilai dan impak kepada pembayar cukai syarikat bagi memperkukuh tahap kepatuhan cukai di Malaysia.

5.3.3 Objektif Kajian Ketiga: Kesan Penyederhana Ejen Cukai

Dalam kajian ini, objektif kajian yang ketiga adalah untuk mengenalpasti sama ada hubungan antara pembolehubah tidak bersandar iaitu reputasi, pengetahuan cukai pengarah syarikat, kerumitan undang-undang, kebarangkalian pengesanan audit, penguatkuasaan undang-undang, media sosial dan kualiti perkhidmatan dengan pembolehubah bersandar iaitu gelagat kepatuhan cukai syarikat dipengaruhi oleh ejen cukai sebagai penyederhana di kalangan syarikat besar di Malaysia dengan menyesuaikan dan mengembangkan teori utama dan teori sokongan. Pembolehubah ejen cukai dijangka memainkan peranan yang besar dalam semua hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar. Sub-bahagian seterusnya menerangkan hubungan-hubungan ini secara terperinci mengikut hipotesis kajian semasa.

5.3.3.1 Kesan Penyederhana Ejen Cukai terhadap Hubungan Reputasi dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Dapatan kajian menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan sebagai penyederhana dalam hubungan antara reputasi dan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar di Malaysia. Walaupun hipotesis kajian mengandaikan bahawa ejen cukai dapat memperkukuh hubungan antara reputasi dan kepatuhan cukai, hasil analisis menunjukkan tiada bukti yang signifikan untuk menyokong peranan tersebut. Hal ini

mungkin disebabkan oleh persepsi berbeza dalam kalangan syarikat terhadap fungsi sebenar ejen cukai. Bagi kebanyakan syarikat, ejen cukai dianggap sebagai penyedia perkhidmatan teknikal yang bertanggungjawab terhadap penyediaan laporan dan pemfailan cukai, tanpa memberi pengaruh langsung terhadap reputasi syarikat kepada pihak berkepentingan. Pandangan ini selari dengan kajian Ahmad et al., (2022) yang menegaskan bahawa ejen cukai berperanan sebagai orang tengah antara syarikat dan pihak berkuasa cukai dengan fokus utama memberi khidmat nasihat berhubung perundangan percukaian, bukannya membentuk reputasi syarikat. Oleh itu, sekiranya syarikat tidak melihat ejen cukai sebagai faktor yang mempengaruhi reputasi mereka, maka peranan ejen cukai sebagai penyederhana antara reputasi dan kepatuhan cukai tidak berfungsi dengan jelas.

Selain itu, keputusan ini juga mungkin disebabkan oleh pengaruh faktor-faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan gelagat kepatuhan cukai syarikat berbanding reputasi atau peranan ejen cukai. Antaranya termasuk kadar cukai yang dikenakan, tahap pengawasan dan audit oleh pihak berkuasa cukai, serta kos pematuhan cukai yang ditanggung oleh syarikat (Sapiei & Abdullah, 2014). Faktor-faktor ini memberikan kesan langsung kepada keputusan pengurusan cukai syarikat, menjadikan reputasi dan peranan ejen cukai kurang signifikan dalam menentukan tindakan kepatuhan cukai. Syarikat besar juga mungkin lebih menilai keputusan mereka berdasarkan analisis kos-manfaat serta risiko undang-undang berbanding dengan nilai reputasi yang dikaitkan dengan kepatuhan cukai.

Tambahan lagi, tiada konsistensi dalam kualiti dan keberkesanan perkhidmatan ejen cukai turut berpotensi menjelaskan ketiadaan kesan penyederhanaan dalam hubungan ini. Sekiranya peranan ejen cukai terbatas kepada penyediaan dokumen dan pemfailan tanpa memberi nasihat strategik atau panduan yang mendalam berkaitan kepatuhan cukai, maka pengaruh mereka terhadap hubungan reputasi dan kepatuhan akan berkurang. Dalam keadaan di mana ejen cukai gagal memberikan sokongan yang tepat atau kurang berpengetahuan dalam isu teknikal percukaian, syarikat mungkin tidak bergantung kepada nasihat mereka untuk membuat keputusan berkaitan pematuhan cukai (Isa, 2014). Ini menunjukkan bahawa keberkesanan peranan ejen cukai amat bergantung kepada tahap profesionalisme dan kemampuan mereka memberikan khidmat nilai tambah kepada syarikat. Pandangan ini disokong oleh kajian Sormin dan Aryati (2023) yang menjelaskan bahawa ejen cukai yang berpengetahuan dan profesional dapat membantu meminimumkan risiko gelagat ketidakpatuhan cukai serta meningkatkan tahap kepatuhan cukai secara keseluruhan.

Akhir sekali, dapatan ini juga menunjukkan bahawa dalam konteks syarikat besar di Malaysia, pengaruh reputasi terhadap kepatuhan cukai mungkin tidak begitu kuat atau relevan. Dalam sektor-sektor tertentu, terutamanya industri yang menekankan kepercayaan pelanggan seperti industri makanan, pembuatan, dan kesihatan, reputasi memainkan peranan penting dalam mengekalkan reputasi syarikat. Namun, bagi syarikat lain yang lebih berorientasikan keuntungan dan beroperasi dalam sektor yang kurang terdedah kepada pandangan awam, isu kepatuhan cukai mungkin tidak dianggap sebagai ancaman langsung terhadap reputasi mereka. Oleh itu, sekiranya reputasi bukan faktor utama dalam keputusan cukai, ejen cukai juga tidak mempunyai

pengaruh yang ketara dalam menghubungkan reputasi dengan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Keputusan ini jelas menunjukkan bahawa peranan ejen cukai sebagai penyederhana akan lebih berkesan apabila syarikat memberikan penekanan yang tinggi terhadap aspek reputasi dalam pengurusan percukaian. Apabila reputasi syarikat diutamakan, ejen cukai dapat memainkan peranan strategik bukan sahaja dalam memastikan kepatuhan terhadap peraturan pihak berkuasa cukai, tetapi juga dalam membantu syarikat mengoptimumkan penggunaan sumber kewangan serta meningkatkan keyakinan mereka terhadap pelaksanaan tanggungjawab percukaian (Hashim et al., 2022).

5.3.3.2 Kesan Penyederhana Ejen Cukai terhadap Hubungan Pengetahuan Cukai Pengarah Syarikat dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Dapatan kajian menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan sebagai penyederhana dalam hubungan antara pengetahuan cukai pengarah syarikat dan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar di Malaysia. Keputusan ini menunjukkan bahawa pengaruh pengetahuan cukai pengarah terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat adalah lebih kuat dan langsung, tanpa memerlukan peranan ejen cukai sebagai penyederhana. Menurut Yahya et al., (2021), pengetahuan cukai merupakan komponen terpenting dalam membentuk gelagat kepatuhan pembayar cukai. Pengarah yang mempunyai tahap pengetahuan cukai yang tinggi lebih yakin dan mampu membuat keputusan berasaskan kefahaman sendiri terhadap undang-undang dan peraturan cukai. Hal ini menunjukkan bahawa peranan ejen cukai sebagai penyederhana menjadi kurang signifikan apabila pengarah syarikat memiliki

pengetahuan cukai yang mantap dan berupaya melaksanakan tanggungjawab cukai dengan baik.

Selain itu, dapatan ini disokong oleh pandangan Wassermann dan Bornman (2020) yang menegaskan bahawa pengetahuan cukai yang mencukupi mempengaruhi secara langsung keputusan pembayar cukai untuk mematuhi undang-undang cukai. Dalam konteks ini, ejen cukai mungkin tidak berfungsi sebagai penyederhana kerana pengarah yang berpengetahuan tinggi tidak memerlukan panduan tambahan daripada ejen cukai untuk membuat keputusan berkaitan kepatuhan cukai. Peranan ejen cukai lebih bersifat teknikal dan operasional, seperti penyediaan dokumen dan pemfailan cukai, manakala keputusan strategik tetap ditentukan oleh pihak pengurusan tertinggi. Oleh itu, pengarah yang memahami risiko ketidakpatuhan dan implikasi undang-undang akan lebih cenderung untuk memastikan syarikat mematuhi keperluan cukai secara proaktif, tanpa bergantung sepenuhnya kepada nasihat ejen cukai.

Seterusnya, dapatan ini turut menunjukkan bahawa walaupun ejen cukai mempunyai pengetahuan teknikal yang mendalam (Syamsudin et al., 2023), peranan mereka dalam mempengaruhi keputusan strategik berkaitan kepatuhan cukai di peringkat pengurusan adalah terhad. Kajian oleh Al-Ttaffi et al., (2020) turut menyatakan bahawa tahap pengetahuan cukai yang tinggi dalam kalangan pengarah meningkatkan kecenderungan syarikat untuk membuat pelaporan cukai yang betul. Ini menunjukkan bahawa semakin tinggi tahap pengetahuan cukai pengarah, semakin rendah kebergantungan terhadap ejen cukai untuk membentuk keputusan kepatuhan. Dalam keadaan ini, ejen cukai cenderung berperanan sebagai pelaksana teknikal semata-mata

dan bukan sebagai penyederhana dalam hubungan antara pengetahuan cukai dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Hal ini disokong oleh kajian Abit et al., (2023) yang menjelaskan bahawa ejen cukai memiliki pengetahuan teknikal dan pengalaman yang diperlukan untuk menangani peraturan cukai yang kompleks, namun peranan tersebut lebih tertumpu kepada aspek pelaksanaan teknikal berbanding pengaruh terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat.

Akhir sekali, perbezaan dalam kualiti dan keberkesanan perkhidmatan ejen cukai juga mungkin menjadi faktor yang menyumbang kepada ketiadaan kesan penyederhanaan. Sekiranya ejen cukai gagal memberikan nasihat strategik atau panduan yang mempunyai nilai tambah kepada pengarah syarikat, pengaruh mereka terhadap keputusan kepatuhan akan menjadi minimum. Dalam sesetengah kes, ejen cukai mungkin tidak menyediakan maklumat yang cukup jelas atau tidak terlibat secara aktif dalam membantu pengarah memahami risiko dan strategi kepatuhan cukai. Oleh itu, apabila peranan ejen cukai terbatas kepada pelaksanaan teknikal semata-mata (Abit et al., 2023), mereka tidak mampu bertindak sebagai penyederhana yang berkesan dalam hubungan antara pengetahuan cukai pengarah dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Dapatan ini menunjukkan bahawa keberkesanan peranan ejen cukai sebagai penyederhana hanya akan wujud sekiranya mereka terlibat secara lebih aktif dalam memberi nasihat strategik dan membentuk amalan kepatuhan cukai yang menyeluruh di peringkat pengurusan tertinggi.

5.3.3.3 Kesan Penyederhana Ejen Cukai terhadap Hubungan Kerumitan Undang-Undang Cukai dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan sebagai penyederhana dalam hubungan antara kerumitan undang-undang cukai dan gelagat kepatuhan cukai syarikat besar di Malaysia. Hasil analisis mendapati bahawa pengaruh kerumitan undang-undang cukai terhadap kepatuhan cukai adalah lebih langsung dan tidak melalui ejen cukai. Menurut Yahya et al., (2021), tahap kerumitan undang-undang cukai yang tinggi boleh mempengaruhi keputusan syarikat untuk mematuhi cukai secara langsung, kerana syarikat perlu memahami sendiri implikasi dan keperluan undang-undang tersebut. Dalam keadaan undang-undang cukai yang rumit, syarikat cenderung memberi tumpuan kepada usaha memahami dan menyesuaikan diri dengan peraturan tersebut tanpa terlalu bergantung kepada ejen cukai. Namun begitu, peranan ejen cukai tetap penting kerana mereka dapat memberikan penerangan dan penjelasan terperinci berkaitan aspek perundangan percukaian di Malaysia yang rumit, sekali gus membantu syarikat besar menafsir serta melaksanakan kewajipan cukai dengan lebih tepat (Ahmad et al., 2022).

Selain itu, walaupun ejen cukai mempunyai pengetahuan teknikal dan kemahiran dalam pengurusan cukai (Abit et al., 2023), mereka mungkin tidak berupaya menangani atau menjelaskan sepenuhnya kerumitan undang-undang cukai yang semakin kerap berubah dan meningkat. Seperti yang dinyatakan oleh Marimuthu (2015), ejen cukai lazimnya berperanan dalam aspek teknikal dan kepatuhan operasi, bukan dalam penafsiran undang-undang yang lebih mendalam. Apabila syarikat berdepan dengan undang-undang yang terlalu rumit atau tidak jelas, peranan ejen cukai

menjadi terhad, terutama jika perubahan dasar atau peraturan memerlukan analisis undang-undang yang lebih mendalam. Dalam situasi sebegini, syarikat masih mungkin menghadapi kekeliruan dan ketidakpastian dalam menentukan tindakan kepatuhan yang tepat, walaupun menggunakan khidmat ejen cukai. Oleh itu, ejen cukai tidak dapat bertindak sebagai penghubung yang signifikan dalam mengurangkan kesan kerumitan undang-undang terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat.

Tambahan pula, syarikat besar sering kali mempunyai sumber dalaman atau penasihat undang-undang tersendiri untuk menangani isu-isu berkaitan kerumitan perundangan cukai. Apabila undang-undang cukai menjadi semakin rumit, syarikat cenderung untuk mendapatkan pandangan daripada peguam atau pakar undang-undang yang mempunyai kepakaran lebih mendalam dalam tafsiran peraturan dan implikasi undang-undang. Dalam konteks ini, ejen cukai tidak lagi menjadi saluran utama dalam memberi nasihat strategik kepada syarikat, sebaliknya hanya berperanan dalam aspek pelaksanaan teknikal dan pemfailan. Pandangan ini disokong oleh kajian Abit et al., (2023) yang menyatakan bahawa peranan dan fungsi seseorang ejen cukai adalah terhad kepada pelaksanaan teknikal semata-mata. Kebergantungan syarikat kepada sumber yang dianggap lebih sahih dan pakar menjelaskan mengapa ejen cukai gagal memainkan fungsi penyederhana antara kerumitan undang-undang dan gelagat kepatuhan cukai syarikat.

Akhir sekali, kerumitan undang-undang cukai sering kali melibatkan perubahan dasar yang mendalam serta penafsiran yang memerlukan analisis perundangan dan kewangan secara menyeluruh. Dalam keadaan ini, ejen cukai mungkin tidak

mempunyai kepakaran mencukupi dan keliru untuk mentafsir atau menyesuaikan strategi kepatuhan dengan perubahan undang-undang yang berlaku. Pandangan ini selari dengan kajian Mat Jusoh et al., (2021), kekeliruan akibat undang-undang yang rumit boleh mendorong syarikat untuk mengambil pendekatan pengelakan cukai. Oleh itu, apabila ejen cukai tidak mampu memberikan panduan yang tepat untuk menangani kerumitan tersebut, pengaruh mereka terhadap gelagat kepatuhan cukai menjadi lemah. Secara keseluruhannya, dapatan ini menunjukkan bahawa kesan langsung kerumitan undang-undang cukai terhadap gelagat kepatuhan syarikat adalah lebih dominan, manakala peranan ejen cukai sebagai penyederhana adalah terhad disebabkan kekangan kepakaran dan ruang penglibatan mereka dalam isu perundangan yang rumit.

5.3.3.4 Kesan Penyederhana Ejen Cukai terhadap Hubungan Kebarangkalian Pengesanan Audit dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan sebagai penyederhana dalam hubungan antara kebarangkalian pengesanan audit dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Hasil kajian mendapati bahawa kebarangkalian pengesanan audit mempunyai pengaruh yang lebih langsung terhadap keputusan kepatuhan cukai syarikat, tanpa perlu melalui ejen cukai sebagai pengantara. Menurut Hassan et al., (2022), apabila syarikat merasakan bahawa risiko pengesanan audit adalah tinggi, mereka lebih terdorong untuk mematuhi undang-undang cukai bagi mengelakkan penalti dan kesan reputasi yang negatif. Pandangan ini turut disokong oleh Bagdad et al., (2017) yang menyatakan bahawa persepsi terhadap kebarangkalian audit mendorong pembayar cukai untuk bertindak lebih berhati-hati dalam pelaporan cukai.

Dalam konteks ini, faktor ketakutan terhadap pengesanan audit lebih berkesan dalam membentuk gelagat kepatuhan cukai berbanding peranan ejen cukai yang mungkin hanya memainkan fungsi sokongan teknikal.

Walaupun ejen cukai mempunyai kepakaran dalam memberikan nasihat mengenai strategi kepatuhan dan perancangan cukai (Mangoting, et al., 2019), mereka tidak mampu mengawal atau mengurangkan kebarangkalian pengesanan audit secara signifikan. Risiko audit lazimnya bergantung kepada faktor luaran seperti tahap pengawasan oleh pihak berkuasa, jenis industri, kesalahan pengisytiharan cukai, dan corak transaksi perniagaan yang berisiko tinggi. Dalam keadaan ini, peranan ejen cukai sebagai penyederhana menjadi terhad kerana mereka tidak mempunyai kawalan terhadap kriteria pemilihan audit yang digunakan oleh pihak berkuasa cukai. Justeru, walaupun ejen cukai memberikan panduan kepatuhan, keputusan syarikat untuk patuh cukai lebih banyak dipengaruhi oleh persepsi risiko audit dan penguatkuasaan undang-undang berbanding nasihat ejen cukai.

Selain itu, dapatan kajian juga menunjukkan bahawa syarikat besar lebih cenderung untuk membuat keputusan kepatuhan cukai berdasarkan risiko audit dan kesan undang-undang yang mungkin dihadapi, berbanding bergantung kepada bimbingan ejen cukai. Apabila kebarangkalian audit dianggap tinggi dan ancaman penalti atau kerosakan reputasi besar, syarikat akan bertindak lebih patuh terhadap undang-undang cukai sebagai langkah pencegahan. Pandangan ini selari dengan kajian oleh Leong et al., (2020) yang menyatakan bahawa gelagat kepatuhan cukai dapat dicapai melalui kebarangkalian pengesanan untuk diaudit dan hukuman penalti yang dikenakan ke atas

syarikat. Dalam keadaan ini, ejen cukai tidak memainkan peranan penting sebagai penyederhana kerana syarikat sudah terdorong oleh faktor luaran yang lebih kuat. Oleh itu, hubungan antara kebarangkalian pengesanan audit dan gelagat kepatuhan cukai lebih berbentuk langsung, tanpa dipengaruhi secara signifikan oleh penglibatan ejen cukai.

Akhir sekali, keputusan kajian ini turut menunjukkan bahawa terdapat faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan gelagat kepatuhan cukai syarikat, seperti dasar percukaian negara, ketegasan penguatkuasaan undang-undang, dan kos kepatuhan cukai (Mebratu, 2016). Sekiranya kebarangkalian pengesanan audit tinggi, syarikat lebih cenderung untuk mengawal gelagat kepatuhan mereka berdasarkan faktor-faktor ini berbanding nasihat ejen cukai. Pandangan tersebut selari dengan Chan dan Song (2021) yang menegaskan bahawa ketakutan terhadap kemungkinan akibat atau kebimbangan dalam kalangan pembayar cukai mungkin dapat menjelaskan peningkatan kepatuhan dalam kalangan mereka yang mempunyai risiko audit cukai yang tinggi. Oleh itu, peranan ejen cukai sebagai penyederhana dalam hubungan antara kebarangkalian audit dan kepatuhan cukai menjadi kurang signifikan. Kesimpulannya, dapatan ini menunjukkan bahawa risiko audit merupakan faktor psikologi dan perundangan yang lebih dominan dalam mempengaruhi keputusan kepatuhan cukai syarikat berbanding peranan ejen cukai dalam konteks penyederhanaan hubungan tersebut.

5.3.3.5 Kesan Penyederhana Ejen Cukai terhadap Hubungan Penguatkuasaan Undang-Undang dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa ejen cukai tidak berperanan sebagai pembolehubah penyederhana dalam hubungan antara penguatkuasaan undang-undang dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Hasil analisis mendapati bahawa penguatkuasaan undang-undang mempunyai pengaruh yang lebih langsung terhadap tahap kepatuhan cukai syarikat tanpa memerlukan peranan ejen cukai sebagai penyederhana. Menurut Putra dan Tjaraka (2020), penguatkuasaan undang-undang cukai yang tegas dapat memperkukuh gelagat kepatuhan cukai kerana syarikat akan lebih berhati-hati dalam mengelakkan pelanggaran undang-undang. Dapatan ini turut disokong oleh Wahyudi et al., (2025) yang menyatakan bahawa apabila tindakan tegas diambil terhadap pengelakan cukai, syarikat cenderung untuk mematuhi peraturan cukai tanpa mengira nasihat atau penglibatan ejen cukai. Oleh itu, faktor ketegasan penguatkuasaan undang-undang dilihat lebih berkesan dalam mendorong kepatuhan cukai berbanding peranan ejen cukai sebagai penyederhana.

Walaupun ejen cukai berperanan dalam memberi nasihat dan membantu syarikat memahami serta melaksanakan kewajipan cukai, mereka tidak mempunyai kuasa untuk mempengaruhi atau mengubah tindakan penguatkuasaan undang-undang oleh pihak berkuasa. Penguatkuasaan undang-undang merupakan tanggungjawab kerajaan dan agensi cukai yang melibatkan mekanisme pemantauan, penyiasatan dan litigasi yang luas, yang berada di luar kawalan ejen cukai. Penemuan ini selari dengan kajian Wahyudi et al., (2025), walaupun khidmat nasihat ejen cukai penting untuk memupuk kesedaran kepatuhan, penguatkuasaan undang-undang yang tegas tetap menjadi faktor

paling dominan dalam memastikan pembayar cukai mematuhi undang-undang. Oleh itu, peranan ejen cukai sebagai penyederhana menjadi tidak signifikan apabila kesan penguatkuasaan undang-undang lebih kuat dan langsung terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat.

Selain itu, dalam banyak situasi, syarikat lebih cenderung untuk mematuhi peraturan cukai kerana bimbang terhadap risiko dikenakan penalti, denda, atau tindakan undang-undang yang serius. Sekiranya syarikat menyedari bahawa penguatkuasaan undang-undang dilaksanakan dengan tegas dan konsisten, mereka akan lebih terdorong untuk mematuhi undang-undang bagi mengelakkan akibat yang boleh menjejaskan operasi dan reputasi perniagaan. Penemuan ini selari dengan Sedek (2020) dan Agung et al., (2022) yang menyatakan bahawa tindakan penguatkuasaan yang konsisten meningkatkan persepsi risiko dalam kalangan syarikat, seterusnya menggalakkan kepatuhan. Dalam konteks ini, keputusan kepatuhan cukai lebih dipengaruhi oleh faktor ketakutan terhadap tindakan undang-undang berbanding nasihat atau bimbingan yang diberikan oleh ejen cukai.

Akhirnya, keputusan kajian ini juga menunjukkan bahawa terdapat faktor lain yang turut memainkan peranan penting dalam menentukan tahap kepatuhan cukai syarikat, seperti persepsi terhadap keadilan sistem percukaian, kadar cukai, dan kos pematuhan cukai. Sekiranya syarikat merasakan bahawa sistem cukai adalah adil dan penguatkuasaan dilaksanakan secara konsisten, mereka akan lebih cenderung untuk mematuhi undang-undang cukai secara sukarela. Walaupun ejen cukai boleh memberi panduan dan sokongan teknikal, faktor penguatkuasaan undang-undang tetap menjadi

elemen yang lebih dominan dalam membentuk keputusan kepatuhan cukai syarikat. Oleh itu, dapatan ini menyimpulkan bahawa peranan ejen cukai sebagai penyederhana dalam hubungan antara penguatkuasaan undang-undang dan gelagat kepatuhan cukai adalah tidak signifikan kerana kesan langsung daripada penguatkuasaan undang-undang itu sendiri jauh lebih kuat.

5.3.3.6 Kesan Penyederhana Ejen Cukai terhadap Hubungan Media Sosial dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Dapatan kajian menunjukkan bahawa ejen cukai tidak memainkan peranan sebagai pembolehubah penyederhana dalam hubungan antara media sosial dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Hal ini disebabkan oleh keberkesanan media sosial yang dikendalikan oleh LHDNM dalam menyampaikan maklumat percukaian secara langsung kepada syarikat tanpa memerlukan peranan tambahan daripada ejen cukai. Platform seperti *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter* telah digunakan secara meluas oleh LHDNM bagi tujuan penyebaran maklumat terkini berkaitan dasar cukai, prosedur audit, dan peringatan kepatuhan cukai. Pengaruh langsung media sosial LHDNM didapati cukup kuat dalam meningkatkan kesedaran dan kepatuhan cukai syarikat tanpa memerlukan campur tangan ejen cukai sebagai penyederhana.

Selain itu, dapatan kajian menunjukkan bahawa syarikat kini lebih cenderung untuk mendapatkan maklumat berkaitan cukai secara terus daripada sumber rasmi seperti media sosial LHDNM berbanding melalui ejen cukai. Menurut Hanum et al., (2024), kemudahan akses dan ketelusan maklumat yang disediakan melalui platform digital mendorong syarikat untuk mengambil tindakan segera terhadap kewajipan cukai

mereka tanpa perlu menunggu nasihat pihak ketiga. Dalam konteks ini, ejen cukai tidak memainkan peranan utama dalam mempengaruhi keputusan kepatuhan kerana syarikat lebih dipercayai dan memanfaatkan maklumat yang diperoleh secara langsung daripada sumber rasmi yang lebih cepat dan mudah diakses. Oleh itu, media sosial berfungsi sebagai saluran komunikasi yang lebih dominan dalam menyampaikan mesej kepatuhan cukai berbanding peranan penyederhana oleh ejen cukai. Penemuan ini selari dengan Kamis dan Zainuddin (2023) yang menyatakan bahawa media sosial turut membolehkan komunikasi dua hala antara LHDNM dan syarikat besar selain berperanan sebagai saluran penyampaian maklumat.

Media sosial juga berpotensi memberikan impak yang lebih besar melalui interaksi dua hala dan capaian yang meluas kepada khalayak perniagaan, terutamanya dalam kalangan syarikat baharu atau perusahaan yang aktif menggunakan teknologi digital. Penemuan ini selari dengan kajian Nasir (2025) yang menyatakan bahawa komunikasi dua hala juga adalah penting untuk memperbaiki tahap gelagat kepatuhan cukai antara pihak berkuasa cukai dan syarikat. Melalui penggunaan media sosial, LHDNM dapat menjalin komunikasi secara langsung dengan pembayar cukai, memberikan penjelasan segera, serta menangkis salah faham berkaitan dasar cukai. Keberkesanan interaksi ini membolehkan LHDNM mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat secara lebih berkesan tanpa perlu peranan ejen cukai sebagai penyederhana. Oleh itu, dapatan ini menunjukkan bahawa pengaruh media sosial terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat bersifat langsung dan signifikan, manakala peranan ejen cukai dalam hubungan ini adalah tidak signifikan.

Akhir sekali, keputusan kajian ini turut menggariskan bahawa tahap kepatuhan cukai syarikat mungkin lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti penguatkuasaan undang-undang, kadar cukai, dan keadaan ekonomi semasa berbanding media sosial semata-mata. Sekiranya syarikat merasakan bahawa risiko audit atau penalti daripada ketidakpatuhan adalah tinggi, mereka lebih cenderung untuk mematuhi peraturan cukai tanpa dipengaruhi oleh mesej di media sosial. Dalam situasi ini, walaupun media sosial berperanan sebagai alat penyebaran maklumat yang penting, kesannya terhadap keputusan kepatuhan cukai syarikat mungkin terhad, manakala ejen cukai pula tidak mempunyai pengaruh penyederhanaan yang signifikan dalam hubungan tersebut. Oleh itu, dapatan kajian menegaskan bahawa kesan media sosial terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat berlaku adalah secara langsung tanpa memerlukan ejen cukai sebagai pembolehubah penyederhana.

5.3.3.7 Kesan Penyederhana Ejen Cukai terhadap Hubungan Kualiti Perkhidmatan dan Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa ejen cukai tidak memainkan peranan penting sebagai pembolehubah penyederhana dalam hubungan antara kualiti perkhidmatan dan gelagat kepatuhan cukai syarikat. Hal ini disebabkan oleh kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh LHDNM sendiri sudah mencukupi untuk mempengaruhi tahap kepatuhan cukai secara langsung. Sekiranya syarikat berpuas hati dengan kecekapan, ketepatan, dan keberkesanan perkhidmatan yang diberikan oleh LHDNM, mereka lebih cenderung untuk mematuhi peraturan cukai tanpa memerlukan peranan tambahan daripada ejen cukai. Dapatan ini selari dengan kajian Khamis dan Mastor (2021) yang menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan percukaian dapat dinilai

berdasarkan tahap kepuasan pembayar cukai terhadap perkhidmatan yang diterima daripada pihak berkuasa cukai.

Selain itu, ejen cukai tidak mempunyai pengaruh yang besar dalam mengubah atau meningkatkan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh LHDNM. Hal ini kerana syarikat biasanya berinteraksi secara langsung dengan LHDNM dalam urusan percukaian seperti pemfailan cukai, semakan akaun, atau khidmat nasihat percukaian. Oleh itu, peranan ejen cukai dalam mempersembahkan, menilai, atau menyalurkan maklum balas terhadap kualiti perkhidmatan LHDNM adalah terhad. Kajian Hanum et al., (2024) turut menyokong dapatan ini dengan menyatakan bahawa kebanyakan syarikat di Malaysia menilai kualiti perkhidmatan LHDNM sebagai baik dan memadai untuk membantu mereka dalam urusan pematuhan cukai. Maka, pengaruh langsung kualiti perkhidmatan terhadap gelagat kepatuhan cukai syarikat lebih kuat berbanding pengaruh tidak langsung melalui ejen cukai sebagai penyederhana.

Di samping itu, syarikat lebih menumpukan perhatian kepada kemudahan perkhidmatan langsung yang disediakan oleh LHDNM seperti portal dalam talian, kaunseling percukaian, dan bantuan teknikal, berbanding bergantung kepada ejen cukai untuk menjelaskan aspek kualiti perkhidmatan tersebut. Sekiranya sistem dan perkhidmatan LHDNM mudah diakses, efisien, dan mesra pengguna, syarikat akan berasa lebih yakin untuk melaksanakan kewajipan cukai secara sendiri tanpa perlu penglibatan mendalam daripada ejen cukai. Ini selari dengan pandangan Purnomolastu (2021) yang menegaskan bahawa kepantasan dan keberkesanan dalam perkhidmatan adalah faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna dan seterusnya

meningkatkan tahap kepatuhan. Oleh itu, kualiti perkhidmatan LHDNM memainkan peranan langsung yang signifikan terhadap gelagat kepatuhan cukai (Mansyuri et al., 2022), manakala peranan penyederhana ejen cukai tidak menunjukkan kesan yang ketara.

Akhir sekali, kajian ini juga mendapati bahawa keputusan kepatuhan cukai syarikat bukan hanya dipengaruhi oleh kualiti perkhidmatan semata-mata, tetapi turut ditentukan oleh faktor lain seperti tahap kemampuan kewangan syarikat, risiko penguatkuasaan undang-undang, serta kadar cukai yang dikenakan. Sekiranya syarikat berdepan dengan tekanan peraturan atau ancaman penalti yang tinggi, faktor-faktor tersebut mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi keputusan kepatuhan mereka berbanding kualiti perkhidmatan atau peranan ejen cukai. Dalam konteks ini, peranan ejen cukai sebagai penyederhana antara kualiti perkhidmatan dan gelagat kepatuhan cukai menjadi kurang relevan, kerana pengaruh langsung daripada kualiti perkhidmatan LHDNM dan faktor persekitaran lain lebih kuat dalam membentuk gelagat kepatuhan cukai syarikat.

5.4 Implikasi kajian

Hasil dapatan daripada kajian ini boleh memberi beberapa implikasi dari sudut teori dan praktis. Perincian bagi kesan ke atas kedua-dua aspek tersebut dibincangkan dalam sub-seksyen berikut.

5.4.1 Implikasi Terhadap Teori

Sorotan karya menghuraikan penggunaan dan kesesuaian Teori Pembuatan Keputusan (TPK) dalam kajian sebelum ini yang melibatkan sesuatu keputusan yang dilakukan oleh syarikat. Dalam kajian ini, penggunaan TPK merupakan suatu pendekatan baharu dan utama yang disesuaikan dalam konteks gelagat kepatuhan cukai. Sebahagian besar kajian terdahulu memberi tumpuan kepada kajian cukai pendapatan individu dan PKS sementara kajian cukai syarikat besar yang diterbitkan agak jarang ditemui. Ekoran dari fenomena ini maka ia memberi ruang untuk kajian ini mengemukakan model rangka kerja dengan menggunakan TPK sebagai teori utama untuk menerangkan gelagat kepatuhan cukai syarikat di kalangan syarikat besar di Malaysia.

Penggunaan TPK dalam kajian kepatuhan cukai memberikan kelainan yang signifikan kerana teori ini jarang diaplikasikan dalam bidang percukaian berbanding teori yang lebih lazim digunakan oleh penyelidik seperti Teori Gelagat. TPK ini menambah dimensi baharu dalam literatur kerana ia menekankan proses kognitif dan pertimbangan rasional yang dilakukan oleh syarikat besar sama ada untuk mematuhi cukai atau tidak. Kelainan ini dapat menambah literatur kerana ia membuka ruang untuk memahami kepatuhan cukai dari perspektif pembuatan keputusan yang lebih sistematik, sekaligus mengisi jurang kajian sedia ada yang banyak tertumpu kepada aspek kawalan atau psikologi semata-mata. Secara tidak langsung, penggunaan TPK ini memberi sumbangan akademik dengan memperluaskan kerangka teori dalam penyelidikan kepatuhan cukai serta menawarkan asas rujukan baharu untuk kajian akan datang yang ingin menggabungkan pendekatan ekonomi, kognitif dan gelagat dalam memahami isu percukaian.

Dalam konteks ini, syarikat besar cenderung untuk membuat keputusan berdasarkan analisis rasional terhadap kos dan manfaat yang berkaitan dengan kepada kepatuhan cukai. TPK memberi penekanan kepada bagaimana individu atau organisasi membuat keputusan berdasarkan pertimbangan rasional terhadap alternatif yang tersedia. Oleh itu, kajian ini boleh menggunakan teori ini untuk menerangkan bagaimana syarikat menilai risiko, kos pengelakan cukai, dan manfaat daripada mematuhi peraturan cukai yang ada.

Selain daripada TPK sebagai teori utama, kajian ini juga memberi penekanan terhadap teori-teori sokongan yang lain seperti Teori Pencegahan dan Teori Pembungkahan. Berdasarkan Teori Pencegahan, pembolehubah penguatkuasaan undang-undang mempunyai peranan yang penting dalam mempengaruhi sesebuah syarikat besar untuk melakukan keputusan untuk mematuhi percukaian atau tidak. Syarikat akan menilai kos dan manfaat daripada ketidakpatuhan cukai akibat daripada penalti dan denda yang tinggi berbanding manfaat jangka pendek daripada pengelakan cukai. Implikasi ini menjelaskan bahawa penguatkuasaan tegas oleh LHDNM bukan sahaja dapat meningkatkan pencegahan khusus terhadap syarikat yang pernah melanggar undang-undang, tetapi juga pencegahan umum yang memberi mesej jelas kepada syarikat lain tentang risiko ketidakpatuhan.

Bagi Teori Pembungkahan pula, dapatan kajian menunjukkan bahawa mesej yang dibentuk dan disebarkan melalui media sosial oleh LHDNM berpotensi besar mempengaruhi tahap kepatuhan cukai bagi sesebuah syarikat. Dengan membungkahkan

mesej yang menekankan aspek tanggungjawab sosial korporat, imej syarikat besar akan menjadi lebih baik dan memberi sumbangan besar kepada pembangunan negara seterusnya LHDNM dapat membina persepsi positif dalam kalangan syarikat besar. Hal ini menunjukkan bahawa media sosial bukan sekadar medium penyebaran maklumat, tetapi juga alat strategik yang mampu membentuk sikap dan nilai syarikat terhadap kepatuhan cukai.

Berdasarkan dapatan kajian ini, bagi kesan langsung iaitu pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar dapat menerangkan hampir 25 peratus varians dalam pembolehubah bersandar. Manakala bagi kesan tidak langsung iaitu ejen cukai bertindak sebagai pembolehubah penyederhana juga dapat menerangkan 25 peratus varians dalam hubungan pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar. Dengan ini dapat dirumuskan bahawa TPK adalah sesuai untuk diaplikasi dalam pelbagai bidang termasuklah bidang yang melibatkan gelagat kepatuhan cukai. Kajian ini telah memperkenalkan empat pembolehubah tidak bersandar yang baharu iaitu reputasi, kestabilan prestasi kewangan, pengetahuan cukai pengarah syarikat dan media sosial bagi disesuaikan dengan persekitaran cukai syarikat di Malaysia.

Di samping itu, kajian turut menguji ejen cukai sebagai pembolehubah penyederhana dalam hubungan antara pembolehubah tidak bersandar dengan kepatuhan cukai. Teori Berasaskan Sumber (TBS) yang digunakan dalam pembolehubah penyederhana adalah satu kelainan yang dapat memberi nilai tambah kepada literatur sedia ada berkaitan dengan masalah kepatuhan cukai. Penggunaan TBS jarang sekali diketengahkan oleh penyelidik terdahulu berkaitan dengan peranan dan sumbangan

ejen cukai kerana kebanyakan kajian terdahulu memberi fokus utama kepada teori gelagat dalam menerangkan peranan ejen cukai tersebut.

Melalui penggunaan TBS, ejen cukai dilihat sebagai sumber strategik yang mampu meningkatkan kelebihan daya saing syarikat melalui pengetahuan teknikal, kepakaran undang-undang, serta pengalaman dalam menguruskan isu percukaian. Ini berbeza dengan pandangan tradisional yang hanya melihat ejen cukai sebagai perantara pematuhan. Kelainan ini memberi kesan penting kepada literatur kerana ia memperluaskan perbincangan mengenai kepatuhan cukai dengan menekankan bahawa kebergantungan syarikat kepada sumber luaran yang bernilai, jarang, sukar ditiru dan sukar diganti dapat mempengaruhi tahap kepatuhan mereka. Oleh itu, penerapan TBS bukan sahaja memperkukuh pemahaman tentang peranan ejen cukai, malah membuka ruang baharu untuk kajian lanjutan mengenai bagaimana sumber luaran boleh bertindak sebagai faktor penentu dalam gelagat kepatuhan syarikat.

Secara kesimpulan, dapatan kajian ini jelas menunjukkan bahawa pengetahuan cukai pengarah syarikat merupakan pembolehubah baharu yang mempunyai kesan signifikan dalam kajian kepatuhan cukai. Manakala pembolehubah penguatkuasaan undang-undang juga merupakan pembolehubah yang penting dalam memastikan kepatuhan cukai syarikat. Ejen cukai yang dijadikan sebagai pembolehubah penyederhana menunjukkan kesan yang tidak signifikan di antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Walaupun begitu, peranan ejen cukai adalah penting dalam memberi khidmat nasihat berkaitan dengan urusan percukaian

kepada syarikat untuk memastikan syarikat membayar cukai dengan betul dan tepat kepada LHDNM.

5.4.2 Implikasi Praktikal Kajian

Dapatan daripada kajian ini dapat menyumbangkan input berguna kepada pihak-pihak berkepentingan termasuklah LHDNM. Dapatan kajian ini menyumbangkan implikasi praktikal dalam membantu syarikat besar dan kerajaan bersama-sama berganding bahu untuk memastikan hasil kutipan cukai dapat dilaksanakan dengan lebih cekap. Setiap tahun LHDNM berusaha keras mensasarkan kepada pegawai-pegawai Hasil untuk mengutip hasil kerajaan sepenuhnya dari syarikat-syarikat besar tanpa ada sebarang kebocoran hasil, namun masih lagi terdapat syarikat besar yang gagal dalam melakukan pembayaran cukai mengikut ketetapan undang-undang percukaian. Sebagai contoh, melalui pembolehubah pengetahuan pengarah cukai syarikat dan penguatkuasaan undang-undang memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia. Dapatan ini menegaskan bahawa syarikat besar perlu memberi perhatian kepada latihan dan pemerkasaan pengetahuan berkaitan cukai, manakala pihak berkuasa pula perlu memastikan penguatkuasaan undang-undang dijalankan secara konsisten dan berkesan bagi mengurangkan ketidakpatuhan.

Selain itu, kajian ini juga diharapkan memberi implikasi praktikal kepada kerajaan tentang faktor-faktor penentu yang penting dalam gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar supaya kerajaan dapat merangka pelbagai strategi yang mampan bagi memastikan pentadbiran percukaian di Malaysia sentiasa cekap. Antara strategi yang

boleh dilaksanakan adalah melalui kepimpinan yang baik, pengurusan risiko yang berkesan, kemudahan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) yang disediakan dengan lengkap dan terkini, latihan kepada staf yang terlibat dan sentiasa mengambil inisiatif untuk memotivasikan staf. Sebagai contoh, melalui pembolehubah penguatkuasaan undang-undang, LHDNM boleh menggunakan dapatan kajian ini untuk merangka tindakan penguatkuasaan yang lebih bersasar, misalnya menumpukan kepada sektor industri yang berisiko tinggi dalam pengelakan cukai.

Selain daripada itu, kajian ini memberikan maklumat tambahan yang berguna untuk meneroka hubungan faktor-faktor utama kepatuhan cukai syarikat secara sukarela di kalangan syarikat besar. Umumnya, kajian ini memberikan banyak manfaat dan bantuan kepada pegawai yang terlibat dengan urusan kutipan cukai dan pihak kerajaan agar LHDNM dapat menyemak, menyelidik dan menggubal undang-undang dan polisi cukai dengan mengambil kira implikasi dan kesan ke atas kecekapan pentadbiran cukai berkaitan dengan syarikat besar yang beroperasi di Malaysia.

5.5 Limitasi dan Cadangan untuk Kajian di Masa Hadapan

Kajian ini mengenalpasti pembolehubah-pembolehubah utama dalam konteks gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia. Sungguhpun begitu, masih terdapat beberapa limitasi berhubung kajian ini yang perlu diambil kira.

Limitasi pertama kajian ini adalah konteks kajian yang hanya tertumpu kepada syarikat besar di Semenanjung Malaysia sahaja. Berkemungkinan kajian sebegini boleh diperluaskan skopnya bagi merangkumi negeri di Sabah dan Sarawak yang juga

mempunyai banyak syarikat-syarikat besar. Dengan peningkatan jumlah sampel yang dipilih akan membolehkan jumlah responden yang lebih ramai mengambil bahagian. Ahmad et al., (2023) menyatakan bahawa saiz sampel kajian adalah penting untuk memastikan hasil dapatan kajian yang bermakna dalam sesuatu kajian. Syarikat besar cenderung untuk membuat keputusan berdasarkan analisis rasional terhadap kos dan manfaat yang berkaitan dengan kepatuhan cukai. Syarikat besar biasanya membuat keputusan yang melibatkan analisis yang teliti, dengan mempertimbangkan kos yang perlu ditanggung (contohnya, pembayaran cukai, kos pematuhan) dan manfaat yang diperoleh (contohnya, mengelakkan denda, menjaga reputasi, dan mematuhi undang-undang).

Limitasi kedua adalah seperti kajian terdahulu, kajian ini memberi fokus kepada kaedah kuantitatif sahaja. Ini bermaksud kaedah pengukuran dalam kajian ini bergantung sepenuhnya kepada pertimbangan responden iaitu syarikat besar yang berkemungkinan berbeza mengikut responden. Menurut Adu et al., (2022), penggabungan kaedah penyelidikan kuantitatif dan kualitatif boleh meningkatkan kefahaman yang lebih menyeluruh dalam memahami fenomena yang lebih kompleks tentang sesuatu isu. Oleh itu, penyelidik pada masa hadapan perlu mempertimbangkan untuk menggabungkan kaedah kuantitatif dengan kaedah kualitatif yang relevan seperti kajian kes dan temu bual bagi mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam serta memberikan sokongan tambahan kepada penemuan kajian.

Limitasi ketiga adalah kajian ini terhad dengan kekangan masa di mana proses pengumpulan data hanya mengambil masa selama enam bulan sahaja. Sampel kajian

ini terdiri daripada syarikat besar yang berdaftar dengan LHDNM di Semenanjung Malaysia. Seharusnya, lebih banyak masa diperlukan bagi memastikan lebih ramai responden dapat menjawab soal selidik tersebut.

5.6 Kesimpulan

Pengutipan hasil cukai syarikat merupakan salah satu sumber hasil yang berterusan bagi kerajaan Malaysia. Namun begitu, masalah kepatuhan cukai telah menjejaskan keupayaan kerajaan untuk menjana hasil cukai yang diharapkan bagi membiayai rancangan pembangunan. Peningkatan sistem percukaian adalah penting untuk Malaysia dalam usaha menjana lebih banyak hasil, terutamanya mengambil kira ketidaktentuan hasil negara akibat kejatuhan harga minyak, dan ketidakpastian dalam pentadbiran kerajaan. Oleh itu, kajian ini bertujuan memahami pembolehubah-pembolehubah utama yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai di kalangan syarikat besar di Malaysia. Hasil kajian mengesahkan pengetahuan cukai pengarah syarikat dan penguatkuasaan undang-undang merupakan penentu utama kepada syarikat besar untuk membayar cukai syarikat kepada LHDNM. Dapatan ini adalah selari dengan teori dan konsisten dengan kajian-kajian lepas dalam bidang-bidang lain. Manakala ejen cukai tidak bertindak sebagai pembolehubah penyederhana bagi kesemua pembolehubah tidak bersandar.

Pada masa yang sama juga, keputusan kajian menunjukkan bahawa teori utama iaitu TPK dan teori sokongan yang lain perlu disesuaikan bagi mengikut keperluan konteks kajian supaya mendapatkan pemahaman yang lebih tepat dan baik berkaitan dengan gelagat kepatuhan cukai. Perbincangan dalam bab ini juga merangkumi implikasi teori

dan praktikal; begitu juga limitasi dan cadangan bagi kajian pada masa hadapan. Dapatan kajian dapat menambahkan pengetahuan dan pemahaman ahli akademik serta juga penyelidik dalam bidang percukaian berhubung isu ini. Secara kesimpulan, kajian ini dapat menyumbang kepada pihak pengurusan LHDNM untuk berhadapan dengan masalah kutipan hasil cukai yang masih lagi sederhana di kalangan pembayar cukai syarikat besar di Malaysia.



RUJUKAN

- Abdul Jabbar, H. (2009). Income Tax Non-compliance of Small and Medium Enterprise in Malaysia: Determinants and Tax Compliance Costs. Curtin University of Technology.
- Abdul Aziz, M. (2019). LHDN Guna Media Sosial Pantau Kekayaan Luar Biasa. BeritaHarian.<https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/05/564123/lhdn-guna-media-sosial-pantau-kekayaan-luar-biasa>.
- Abdul, F., & McFie, J. B. (2019). Tax complexity and compliance behaviour of large and medium sized business tax payers in Kenya. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9(2), 90-106.
- Abdulrasaq, M., & Babatunde, A. A. (2024). Tax enforcement strategy: The antidote to non-tax compliance in North-West Nigeria. *Journal of Business Management and Accounting*, 14(1), 67-89.
- Abd Hamid, N., 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.
- Abit, M. C. A. J., Ibrahim, Z., & Baharum, Z. (2023). The Influence of Personal and Professional Ethics of Tax Agents on Their Perception of Tax Evasion. *Asian Journal of Accounting Perspectives*, 1-25.
- Adomi, E. E., Ayo, B. T., & Nakpodia, E. D. (2007). A better response rate for questionnaires: Attitudes of librarians in Nigerian University Libraries. *Library philosophy and practice*, 9(2), 50.
- Adu, J., Owusu, M. F., Martin-Yeboah, E., Pino Gavidia, L. A., & Gyamfi, S. (2022). A discussion of some controversies in mixed methods research for emerging researchers. *Methodological Innovations*, 15(3), 321-330.
- Aggarwal, C. C., & Yu, P. S. (2001). Outlier detection for high dimensional data. In *Proceedings of the 2001 ACM SIGMOD international conference on Management of data* (pp. 37-46).

- Agung, S., Zuhroh, D., & Apriyanto, G. (2022). Taxpayers' compliance from the tax officers' perspective: A grounded theory approach. *Universal Journal of Accounting and Finance*, 10(6), 953-966.
- Ahmad, N., Alias, F. A., & Abdul Razak, N. A. (2023). Understanding population and sample in research: Key concepts for valid conclusions. *Sigcs: E-Learning*, 6, 19-24.
- Ahmad, K. A. B. K., Hassan, R. B., & Mohamad, S. B. (2021). Hubungan faktor pengetahuan, kesedaran dan keadilan terhadap gelagat pematuhan cukai dalam kalangan pensyarah Politeknik Malaysia. In *International Conference on Business Studies and Education*.
- Ahmad, R., Ibrahim, Z., & Shaffee, N. S. (2022). Determinants of corporate tax non-compliance: evidence from the special voluntary disclosure programme (svdp). *E-Academia Journal*, 11(2), 130-146. <https://doi.org/10.24191/e-aj.v11i2.20439>.
- Ahmedullah, S. (2024). Ops Metro: LHDN, Kastam bekerjasama buru pembayar cukai cash economy, warga asing. *Malaysia Tribune*.
- Alexander, A., & Menicacci, L. (2025). Tax governance as a social responsibility of the firm: evidence from the Italian cooperative compliance program. *Social Responsibility Journal*.
- Alfianita, A., & Santosa, PW (2022). Effect Of Dividend Policy, Capital Structure, Profitability, And Growth On Firm Value. *Journal Of Accounting, Management, And Economics Research (Jamer)*, 1(1), 1–16.
- Alias, B. (2000). Analysis of factors that contribute to the accumulation of uncollected rates in local authorities in Malaysia [Master's thesis, Universiti Teknologi Malaysia].
- Al-Manaseer, S. R. (2024). The impact of debt ratio on financial stability through the mediating role of capital adequacy: Evidence from the regulatory framework of the banking industry [Special issue]. *Journal Governance & Regulation*, 13(4), 247–256. <https://doi.org/10.22495/jgrv13i4siart3>.
- Alm, J., Jackson, B., & McKee, M. (1992). Institutional uncertainty and taxpayer compliance. *The American Economic Review*, 82(4), 1018-1026.

- Alm, J. (2012). Measuring, explaining, and controlling tax evasion: lessons from theory, experiments, and field studies. *International tax and public finance*, 19(1), 54-77.
- Alm, J., & Malezieux, A. (2021). 40 Years of Tax Evasion Games: A Meta-Analysis. *Experimental Economics*, 24(3), 699–750. <https://doi.org/10.1007/s10683-020-09679-3>.
- Ali, F., Khan, Q., & Zafer, B. (2025, December). *Tax Enforcement Strategies and Their Effect on Compliance Behaviour of SMEs*. Unpublished manuscript / Working paper. Retrieved from ResearchGate website.
- Alexander, D., & Hay, D. (2013). The effects of recurring and non-recurring non-audit services on auditor independence. *Managerial auditing journal*, 28(5), 407-425.
- Andini, P., Riyadi, S., & Lestari, S. D. (2018). Law enforcement, taxation socialisation, and motivation on taxpayer compliance with taxation knowledge as moderating variable. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 26(1), 77–87.
- Ali, M. A. M., Zahari, M. B. Q. & Harizan, N. A. N (2020). The Influence of Tax Penalties Towards Tax Compliance Among SMEs in Selangor. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 12(4), 297-307.
- Alm, J., & McKee, M. (2004). Tax compliance as a coordination game. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 54(3), 297-312.
- Alm, J. (1999). Tax compliance and administration. In *Handbook on taxation*. (pp. 741–768). New York, NY: Marcel Dekker.
- Alm, J., & Beck, W. (1990). Tax amnesties and tax revenues. *Public Finance Quarterly*, 18(4), 433-453.
- Alstadsæter, A., Johannesen, N., & Zucman, G. (2017). What do tax havens cost in terms of lost tax revenue?. *Lifting the Veil of Secrecy*, 54.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of public economics*, 1(3-4), 323-338.

- Al-Ttaffi, L. H. A., Bin-Nashwan, S. A., Amrah, M. R. (2020). The influence of tax knowledge on tax compliance behaviour: A case of Yemeni individual taxpayers. *Journal of Business Management and Accounting*, 10(2), 15-30.
- Al-Ttaffi, L. H. A., & Abdul-Jabbar, H. (2018). Geopolitical differences and tax non compliance among Yemeni SMEs. *Journal of Business Management and Accounting*, 8(1), 31-45.
- Alshira'h, A. F. (2018). Determinants of sales tax compliance among Jordanian SMEs: the moderating effect of public governance. Unpublished Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia, Changlun, Malaysia.
- Apadore, T., Ramli, R., & Palil, M. R. (2018). Faktor-Faktor Mempengaruhi Penyelesaian Audit Cukai: Kajian dari Perspektif Juruaudit Cukai Malaysia. *Asian Journal of Accounting and Governance*, 10, 83-95.
- Appiah, T., Domeher, D., & Agana, J. A. (2024). Tax Knowledge, Trust in Government, and Voluntary Tax Compliance: Insights From an Emerging Economy. *SageOpen*, 14(2). <https://doi.org/10.1177/21582440241234757>.
- Armanurah Mohamad, Abdul Razak Amir dan Sarimah Che Hassan (2014) Pembangunan Sumber Daya Manusia Melalui Pendidikan Keusahawanan. Kertas dibentangkan di Persidangan Malindo Nusantara 1, Anjuran UKM-Universiti Andalas, Bukit Tinggi, Sumatera, 16- 17 Disember 2009.
- Armstrong, J. S., & Overton, T. S. (1977). Estimating nonresponse bias in mail surveys. *Journal of Marketing Research*, 14(3), 396-402.
- Ayuba (2016). Determinants of tax compliance behaviour of SMEs in Nigeria : the moderating role of perceived service orientation and perceived corruption. PhD. thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Azaka, L., & Balogun, S. K. (2022). Tax Attitude And Perception Of Fairness As Predictors Of Tax Compliance Among Sme Business Owners: The Mediating Role Of Tax Knowledge. *African Journal For The Psychological Studies Of Social Issues*, 25(3).
- Aziz, M. F., & Makhsin, M. (2021). Pengaruh media sosial terhadap penampilan akhlak. *International Journal of Education, Psychology and Counseling*, 6(42), 74-82.

- Bakar, M. A. A. A., Palil, M. R., Maelah, R., & Ali, M. H. (2022). Power of tax authorities, tax morale, and tax compliance: A mediation analysis in East Malaysia. *Asian Journal of Business and Accounting*, 281-309.
- Bakar, M. A. A. A., Palil, M. R., & Maelah, R. (2023). The effects of social media on tax compliance: A mediating role of tax morale. In *Advances in taxation* (pp. 197-217). Emerald Publishing Limited.
- Bagdad, M. A., Noor, R. M., Hamid, N. A., & Aziz, R. A. (2017). Factors affecting tax gap: Evidence from tax audit cases. *Governance and Sustainability of Global Business Economics*, 17(1), 149–156. <https://doi.org/10.33369/gsgbe.11.1.33-52>.
- Bahramov, F. (2023). Elimination of tax complexity issues through financial literacy. *Journal of Financial Studies*, 8(Special-June_2023), 13-22.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Barney, J. B., & Hesterly, W. (2006). Organizational economics: Understanding the relationship between organizations and economic analysis. *The SAGE handbook of organization studies*, 111-148.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Becker, G. M., & McClintock, C. G. (1967). Value: Behavioral decision theory. *Annual review of psychology*. Becker, H. S., & McClintock, C. G. (1968). The impact of social factors on individual decision making. *Journal of Mathematical Sociology*, 1(1), 23–42. <https://doi.org/10.1080/0022250X.1967.9989467>.
- Becker, H. S., & McClintock, C. G. (1968). The impact of social factors on individual decision making. *Journal of Mathematical Sociology*, 1(1), 23–42. <https://doi.org/10.1080/0022250X.1967.9989467>.

- Berita Harian. (2024). Cukai anda, masa depan kita: Menyumbang masa depan lebih makmur. https://www.hasil.gov.my/media/qmstpaulk/20241118_berita-harian_cukai-anda-masa-depan-kita_-menyumbang-masa-depan-lebih-makmur.pdf
- Berita Harian. (2017). 47,871 syarikat baharu berdaftar pada tahun 2017, 50 syarikat gagal patuhi undang-undang cukai.
- Bertels, S. & Peloza, J. (2008), Running to Stand Still: Managing CSR Reputation in An Era of Ratcheting Expectations. CCGRM Working Paper, <http://www.sfbusiness.ca/cibc-centre>.
- Bin-Nashwan, S. A., Al-Hamed, A. M., Marimuthu, M., & Al-Harethi, A. (2020). Study on system fairness dimensions and tax compliance in the Middle East context. *Problems and Perspectives in Management*, 18(1), 181.
- Billings, R. S., & Marcus, S. A. (1983). Measures of compensatory and noncompensatory models of decision behavior: Process tracing versus policy capturing. *Organizational behavior and human performance*, 31(3), 331-352.
- Blanthorne, C., Burton, H. A., Fisher, D., Blanthorne, C., Burton, H. A., & Fisher, D. (2014).
- Blanthorne, C., Burton, H. A., & Fisher, D. (2014). The Aggressiveness of Tax Professional Reporting: Examining the Influence of Moral Reasoning☆ Data Availability: Contact authors. In *Advances in Accounting Behavioral Research* (pp. 149-181). Emerald Group Publishing Limited.
- Blaufus, K., Hechtner, F., & Möhlmann, A. (2017). The effect of tax preparation expenses for employees: Evidence from Germany. *Contemporary Accounting Research*, 34(1), 525-554
- Boateng, K., Omane-Antwi, K. B., & Ndori Queku, Y. (2022). Tax risk assessment, financial constraints and tax compliance: A bibliometric analysis. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2150117.
- Boo, S., Busser, J., & Baloglu, S. (2009). A model of customer-based brand equity and its application to multiple destinations. *Tourism Management*, 30(2), 219 - 231.

- Bobek, D. D. (1997). Tax fairness: How do individuals judge fairness and what effect does it have on their behaviour. (Unpublished doctoral thesis, University of Florida).
- Braithwaite (2005). *Markets in Vice, Markets in Virtue*. Sydney and New York: Federation Press and Oxford University Press.
- Bujang, M. A., Sa'at, N., & Mohd Sidik, T. (2024). Sample size determination for conducting a pilot study to assess reliability of a questionnaire. *Restorative Dentistry & Endodontics*, 49(e3), 1–7. <https://doi.org/10.5395/rde.2024.49.e3>
- Caracuel, J., Guerrero-Villegas, J., & García-Sánchez, E. (2017). Reputation of multinational companies: Corporate social responsibility and internationalization. *European Journal of Management and Business Economics*, 26(3), 329-346.
- Castillo, J. (2008). Research Population. Available from: <http://www.experimentresources.com/research-population.html>. [Accessed on 15 October 1011].
- Chan, S. H., & Song, Q. (2021). Implications of Tax Audit Risk, Consequences, Aggressive Behaviour and ethics for Compliance. *International Journal of Accounting & Information Management*, 29(5), 823–847.
- Cavana, R. Y., Delahaye, B. L., & Sekaran, U. (2001). *Applied business research: Qualitative and quantitative methods*. John Wiley & Sons Australia.
- Chen, P., & Hu, H. (2010). The effects of relational benefits on perceived value in relation to customer loyalty: An empirical study in Australia coffee outlets industry. *International Journal of Hospitality*, 29(3), 405-412.
- Choong, C.K., & Tong, C.Q., & Tan, K.E. (2008). "A Study of Individual Taxpayer's Perception of Tax Practitioners in Malaysia," *The IUP Journal of Accounting Research and Audit Practices*, IUP Publications, vol. 0(2), pages 7-23, April.
- Chin, W.W. (2010). How to Write Up and Report PLS Analyses. In: Esposito Vinzi, V., Chin, W.W., Henseler, J. and Wang, H., Eds., *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods and Applications*, Springer, Heidelberg, Dordrecht, London, New York, 655-690. https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8_29.
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (2003). A partial least squares latent variable modelling approach for measuring interaction effects: Results from a

Monte Carlo simulation study and an electronic-mail emotion/adoption study. *Information Systems Research*, 14(2), 189–217.

Chin, W. W., & Dibbern, J. (2010). An introduction to a permutation based procedure for multi-group PLS analysis: Results of tests of differences on simulated data and a cross cultural analysis of the sourcing of information system services between Germany and the USA. In *Handbook of partial least squares: Concepts, methods and applications* (pp. 171-193). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.

Chin, W. W. (1998). Commentary: Issues and opinion on structural equation modeling. *MIS quarterly*, vii-xvi.

Ching, S.P. (2013). Determinants of tax non-compliance in Malaysia (Doctoral dissertation, UTAR).

Chau, G., & Leung, P. (2009). A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model : A Research Synthesis. *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2), 034–040. <https://doi.org/10.5897/JAT09.021>

Churchill Jr, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of marketing research*, 16(1), 64-73.

Che Ayub, S.M. (1994), “Tax administration reform for the Malaysian Inland Revenue Department with an adaptation of the voluntary compliance function”, unpublished doctoral dissertation, Golden Gate University, San Francisco, CA.

Coita, I. F., & Mare, C. (2021). The utility of neural model in pre dicting tax avoidance behavior. In I. Czarnowski, R. J. Howlett, & L. C. Jain (Eds.), *Intelligent Decision Technologies. Smart Innovation, Systems and Technologies* (pp. 71–81, Vol. 238). Springer.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioural sciences* (2nd ed.). New Jersey, USA: Lawrence Erlbaum Associates.

Cowell, F. A. (2004). Carrots and sticks in enforcement. In H. J. Aaron and J. Slemrod (Eds.), *The Crisis in Tax Administration*, pp. 230–275. Washington DC: The Brookings Institution.

Cobham, A., & Jansky, P. (2018). Global distribution of revenue loss from corporate tax avoidance: re-estimation and country results. *Journal of International Development*, 30(2), 206-232.

Coakes, S. J., & Steed, L. G. (2009). *SPSS Analysis Without Anguish*. Brisbane: John Wiley & Sons Australia, Ltd.

Cox, S. P., & Eger III, R. J. (2006). Procedural complexity of tax administration: The road fund case. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 18(3), 259-283.

Cullen, K., & Parker, D. W. (2015). Improving performance in project-based management: Synthesizing strategic theories. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 64(5), 608-624.

Creswell, J. W., (2003). *Research design* (pp. 155-179). Thousand Oaks, CA: Sage publications.

Daud, H. M., Ramli, R., Jaffar, R., & Rahmat, M. M. (2019). Faktor-faktor mempengaruhi tempoh penyelesaian kes siasatan cukai di Malaysia: Perspektif pegawai pengurusan atasan LHDNM. *Asian Journal of Accounting and Governance*, 11, 123-136.

Daud, H. M., Ramli, Rosiati., Jaffar, Romlah., & Rahmat, M. M. (2018). Siasatan cukai di Malaysia: Kajian penerokaan ke atas kes syarikat. *Asian Journal of Accounting and Governance*, 10, 37-48.

Dang, V. C., & Tran, X. H. (2021). The impact of financial distress on tax avoidance: An empirical analysis of the Vietnamese listed companies. *Cogent Business and Management*, 8(1).

Dewi, L. K., Widiasmara, A., & Amah, N. (2019). Pengaruh Profitabilitas Dan Manajemen Laba Terhadap Tax Avoidance Dengan Corporate Social Responsibility Sebagai Variabel Moderating Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2017. In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi* (Vol. 1).

Devos, K. (2012). The impact of tax professionals upon the compliance behaviour of Australian individual taxpayers. *Revenue Law Journal*, 22(1), 31-56.

- Duarte, P. A. O., & Raposo, M. L. B. (2010). A PLS model to study brand preference: An application to the mobile phone market. In *Handbook of partial least squares* (449-485). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Dubin, J. A., Graetz, M. A., & Wilde, L. L. (1990). The Changing Face of Tax Enforcement, 1978-1988. *Tax Law.*, 43, 893.
- Dubin, J. A., Graetz, M. J., Udell, M. A., & Wilde, L. L. (1992). The demand for tax return preparation services. *The Review of Economics and Statistics*, 75-82.
- Doney, P.M. and Cannon, J.P. (1997) An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 61, 35-51. <http://dx.doi.org/10.2307/1251829>.
- Edwards, W. (1961). Behavioral decision theory. *Annual Review of Psychology*, 12, 473-498.
- Einhorn, H. J., & Hogarth, R. M. (1981). Behavioral decision theory: Processes of judgement and choice. *Annual review of psychology*, 32(1981), 53-88.
- Elliott, A. C., & Woodward, W. A. (2007). *Statistical analysis quick reference guidebook: With SPSS examples*. Sage.
- Elffers, H. (1991). *Income tax evasion: Theory and measurement*. [Doctoral Thesis, Erasmus University Rotterdam]. Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR).
- Entman, R. M. (1993). Framing: Towards clarification of a fractured paradigm. *McQuail's reader in mass communication theory*, 390, 397.
- Erard, B. (1993). Taxation with representation: An analysis of the role of tax practitioners in tax compliance. *Journal of Public Economics*, 52(2), 163-197.
- Falk, R. F., & Miller, N. B. (1992). *A primer for soft modeling*. University of Akron Press.
- Fan, S., Pang, Y., & Pestieau, P. (2020). A Model of the Optimal Allocation of Government Expenditures. *Journal of Public Economic Theory*, 22(4), 845-876.

- Fang, W. (2024). Negative Impact of Income Tax on Economic Growth. In SHS Web of Conferences (Vol. 188, p. 02003). EDP Sciences.
- Falanni, Z. (2015). Determinants of corporate taxpayer compliance behaviour: A study case at Duren Sawit small tax office in Indonesia. *Economic Development, Indonesia*, 20.
- Fisar, M., Reggiani, T., Sabatini, F., & Spalek, J. (2022). Media negativity bias and tax compliance: experimental evidence. *International Tax and Public Finance*, 29(5), 1160-1212.
- Filyntiana, T. A., Zurinah, T., Jalaluddin, A. M., & Ahmad Rizal, M. Y. (2020). Ketagihan penggunaan media sosial terhadap gaya hidup belia. *Journal of Social Science and Humanities*, 17(9), 126-139.
- Fjeldstad, O. H., Sjørusen, I. H., & Ali, M. (2013). Factors affecting tax compliant attitude in Africa: Evidence from Kenya, Tanzania, Uganda and South Africa.
- Fischer, C., Wartick, M., & Mark, M. M. (1992). Detection Probability and Taxpayer Compliance: A Review of the Literature. *Journal of Accounting Literature*, 11(1), 1–46.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Ghani, H. H. A., Abd Hamid, N., Sanusi, S., & Shamsuddin, R. (2020). The effect of tax knowledge, compliance costs, complexity and morale towards tax compliance among self-employed in Malaysia. *Global Business and Management Research*, 12(1), 18-32.
- Ghani, E. K., Azis, M. A. A., Shamsudin, N., & Ilias, A. (2021). Do Audit Case Selection, Supervision Monitoring and Auditors' Characteristics Influence Tax Auditors' Effectiveness?. *Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(9), 1778-1795.
- Ghapar, M. A., Shamsudin, A., Ngah, N. E., & Adenan, N. D. (2023). Social Media Content Creation: A Study of SMEs in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(4), 413 – 422.

- Gotz, O., Liehr-Gobbers, K., & Krafft, M. (2010). Evaluation of structural equation models using the partial least squares (PLS) approach. In *Handbook of partial least squares: Concepts, methods and applications* (pp. 691-711). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Goddard, W. & Melville, S. (2007). *Research Methodology: An Introduction*. Lansdowne: Juta & Co. Ltd.
- Graetz, M. J., & Wilde, L. L. (1985). The economics of tax compliance: fact and fantasy. *National Tax Journal*, 38(3), 355-363.
- Gupta, S. P. (1999). *Statistical methods* (29th ed.). Sultan Chand & Sons.
- Giles, D. E. (2000). Modelling the tax compliance profiles of New Zealand firms: evidence from audit records. In *Taxation and the Limits of Government* (pp. 243-269). Boston, MA: Springer US.
- Hamm, J. L. (1995). Income level and tax rate as determinants of taxpayer compliance: An experimental examination. (Unpublished doctoral dissertation). Texas Tech University, Texas, USA.
- Hafez, M. (2018). Measuring the impact of corporate social responsibility practices on brand equity in the banking industry in Bangladesh. *International Journal of Bank Marketing*, 36(5), 806–822. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04 2017-0072>.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook* (p. 197). Springer Nature.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R. and Tatham, R. (2006) *Multivariate Data Analysis*. 6th Edition, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010) *Multivariate Data Analysis*. 7th Edition, Pearson, New York.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance. *Long range planning*, 46(1-2), 1-12.

- Hair Jr, F., Gabriel, M. L., & Patel, V. K. (2014). AMOS covariance-based structural equation modeling (CB-SEM): Guidelines on its application as a marketing research tool. *REMark: Revista Brasileira de Marketing*, 13(2).
- Hair, N. L., Hanson, J. L., Wolfe, B. L., & Pollak, S. D. (2015). Association of child poverty, brain development, and academic achievement. *JAMA pediatrics*, 169(9), 822-829.
- Hair, Jr, J. F., Sarstedt, M., Matthews, L. M., & Ringle, C. M. (2016). Identifying and treating unobserved heterogeneity with FIMIX-PLS: part I–method. *European business review*, 28(1), 63-76.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Richter, N. F., & Hauff, S. (2017). Partial least squares Strukturgleichungsmodellierung: eine anwendungsorientierte Einführung. Vahlen.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Hanlon, M. (2005). The persistence and pricing of earnings, accruals, and cash flows when firms have large book-tax differences. *The accounting review*, 80(1), 137-166.
- Hantono (2021). The Impact Tax Knowledge, Tax Awareness, Tax Morale toward Tax Compliance Boarding House Tax. *International Journal of Research Granthaalayah*, 949-65. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v9.i1.2021.2966>.
- Hanum, L., Makatita, R. S. N., Cahyaningtyas, C. O., Febrianti, D. D. V., & Premana, K. D. (2024). The influence of messages in social media on taxpayer compliance. *Ekuitas: journal Ekonomi dan Keuangan*, 8(3), 536–557. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2024.v8.i3.6598>.
- Hanefah, M. (1996). An evaluation of the malaysian tax administrative system, and taxpayers' perceptions towards assessment systems, tax law fairness, and tax law complexity. Doctor of Philosophy), Universiti Utara Malaysia, Kedah, Malaysia.
- Harian Metro (2024). LHDN berjaya kutip RM512.6 juta melalui PKPS 2.0. <https://www.hmetro.com.my/bisnes/2024/07/1111834/lhdn-berjaya-kutip-rm5126-juta-melalui-pkps>

- Hashim, N. H., Hamid, N. A., Sanusi, S., & Mohammed, N. F. (2022). The impact of e-filing usage on the job performance of tax agents in Malaysia. *International Journal of Business and Emerging Markets*, 14(1), 63-85.
- Hassan, N. S. A., Palil, M. R., Ramli, R., & Maelah, R. (2022). Enhancing Tax Compliance in Malaysia: Does Tax Learning and Education Matter?. *International Business Education Journal*, 15(1), 18-29.
- Hasseldine, J. & Li, Z. 1999. More tax evasion research required in new millennium. *Crime, Law and Social Change* 31(1): 91-104.
- Hanlon, M., Mills, L., & Slemrod, J. (2009). An empirical examination of corporate tax non-compliance (Working Paper), University of Michigan.
- Hamizi, M. A. F. M. (2023). Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Baharu dan Impaknya Terhadap Masyarakat Malaysia. *Perspektif Jurnal Sains Sosial Dan Kemanusiaan*, 15, 24-37.
- Heang, B. T., & Yongjin, C. (2020.) Determinants of Tax Compliance Intention: Focus on the Theory of Planned Behavior, *International Journal of Public Administration*. ISSN: 0190-0692 (Print) 1532-4265, doi: 10.1080/01900692.2020.1728313 <https://www.firs.gov.ng/tax-laws/>.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing* (Vol. 20, pp. 277-319). Emerald Group Publishing Limited.
- Henseler, J., & Sarstedt, M. (2013). Goodness-of-fit indices for partial least squares path modeling. *Computational statistics*, 28, 565-580.
- Hertati, L. (2021). Pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 7(2), 59-70. doi:10.38204/jrak.v7i2.560.
- Hogarth, R. M., & Reder, M. W. (1987). *Rational choice: The contrast between economics and psychology*. University of Chicago press.

- Holtom, B., Baruch, Y., Aguinis, H., & Ballinger, G. A. (2022). Survey response rates: Trends and a validity assessment framework. *Human Relations*, 75(8), 1560-1584. <https://doi.org/10.1177/00187267211070769>
- Hite, P. A., & McGill, G. A. (1992). An examination of taxpayer preference for aggressive tax advice. *National Tax Journal*, 45(4), 389-403.
- Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic management journal*, 20(2), 195-204.
- Iacobucci, D., & Churchill, G., A. (2018) *Marketing Research: Methodological Foundations* (12th ed). Thomson South-Western.
- Idris, N. (2013). *Penyelidikan Dalam Pendidikan Edisi Kedua*. Selangor: McGraw-Hill Education.
- Inasius, F. (2019). Factors Influencing SME Tax Compliance: Evidence from Indonesia. *International Journal of Public Administration*, 42(5), 367–379. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1464578>.
- Isa, K. (2014). Tax complexities in the Malaysian corporate tax system: minimise to maximise. *International Journal of Law and Management*, 56(1), 50-65.
- Isa, K. M., Yussof, S. H., & Mohdali, R. (2014). The role of tax agents in sustaining the Malaysian tax system. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 164, 366-371.
- Israel, G. D. (2009). *Sampling*. Gainesville, FL: University of Florida, Institute of Food and Agricultural Sciences (IFAS).
- Ismail, A., Aripin, N., & Sim, D. M. C. (2021). Pembangkaian analisis berita dalam Facebook mengenai Covid-19: Langkah, punca dan laporan jangkitan. *Asian People Journal (APJ)*, 4(2), 161-175.
- Ishak, S., & Rafli, A. R. (2020). Cabaran Keberkesanan Lembaga Pengarah: Introspektif Terhadap Pengalaman Syarikat Berkaitan Kerajaan. *International Journal of Entrepreneurship and Management Practices*, 3 (10), 01-18.

- Ishak, N. A., Palil, M. R., Rashid, S. F. A., & Hassan, N. S. A. (2024). A practical method in taxing e-commerce transactions via payment gateway: The role of payment service providers. *Global Business & Finance Review (GBFR)*, 29(6), 1-16.
- James, S., & Alley, C. (2002). *Tax compliance, self-assessment and tax administration. Journal of Finance and Management in Public Services*, 2(2), 27-42.
- Jansen, K. J., Corley, K. G., & Jansen, J. B. (2007). E-survey methodology. In *Handbook of Research on Electronic Surveys and Measurements* (pp. 1-8). IGI Global.
- Jarvis, Cheryl Burke, MacKenzie, Scott B., & Podsakoff, Philip M. (2003). A critical review of construct indicators and measurement model misspecification in marketing and consumer research. *Journal of consumer research*, 30(2), 199-218.
- Jalil, A. M. R. A., Satar, A.N.S. A., Mamad, F. N. A., Abidin, N. F. Z., Zainuddin, S. Z. (2018). Tax Knowledge, Tax Penalty and Tax Rate on Tax Compliance among Small Medium Enterprises in Selangor. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 10(3), 12-23.
- Jannoo, Z., Yap, B. W., Auchoybur, N., & Lazim, M. A. (2014). The effect of nonnormality on CB-SEM and PLS-SEM path estimates. *International Journal of Mathematical, Computational, Physical and Quantum Engineering*, 8(2), 285-291.
- Jackson, B. and Milliron, V. (1986) Tax Compliance Research: Findings, Problems and Prospects. *Journal of Accounting Literature*, 5, 125-165.
- Johnny, M. C. L., & Ali, S. H. (2023). Hubungan Kualiti Perkhidmatan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan. *International Journal of Business and Technology Management*, 5(2), 282-289.
- Joni, S. S. T., & Handryno, S. E. (2021). The effect of tax service quality on taxpayer compliance in paying land and building tax. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 11(7), 637-641. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.11.07.2021.p11583>
- Johannesen, N. (2014). Tax evasion and Swiss bank deposits. *Journal of Public economics*, 111, 46-62.

- Johar, S. S., Nor, N. M., Saleh, N. S., & Halim, H. (2023). Cabaran Psikologi Media Sosial Alaf 21. *Human Sustainability Procedia*, 3(2), 45-50.
- Joyce, E. J., & Libby, R. (1981). Some Accounting Implications of "Behavioral Decision Theory: Processes of Judgment and Choice". *Journal of Accounting Research*, 544-550.
- Juahir, M. N., Norsiah, A., & Norman M. S. (2010). Fraudulent Financial Reporting and Company Characteristics: Tax Audit Evidence. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 128-142.
- Kamdar, N. (1997). Corporate income tax compliance: A time series analysis. *Atlantic economic journal*, 25, 37-49.
- Kahneman, D, Slovic, P., & Tversky., A. (1982). *Judgment Under Uncertainty: Heuristics and Biases*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Kamis, K., & Zainuddin, M. Z. (2023). LHDN yakin lepasi sasaran kutip RM176 bilion tahun ini. <https://www.bharian.com.my/authors/kamarulzaidi-kamis-dan-mohd-zaky-zainuddin>.
- Kamdar, N. (1997). Corporate income tax compliance: A time series analysis. *Atlantic economic journal*, 25(1), 37-49.
- Kasipillai, J., & Abdul-Jabbar, H. (2006). Gender and ethnicity differences in tax compliance. *Asian Academy of Management Journal*, 11(2), 73-88.
- Kasipillai, J., Aripin, N., & Amran, N. A. (2003). The influence of education on tax avoidance and tax evasion. *eJTR*, 1, 134.
- Kasipillai, J., & Hajah Mustafa, M.H. (2000). Tax Professionals Views on Self Assessment System. *ANALSIS* (1 & 2), 107-122.
- Kasipillai, J., & Chen, L. E. (2014). Relevant areas for research to gain insight into taxation issues. *MTRF Report*, March.
- Kakar, A. S., Mansor, N. N. A., & Saufi, R. A. (2021). Does organizational reputation matter in Pakistan's higher education institutions? The mediating role of person-organization fit and person-vocation fit between organizational reputation and

turnover intention. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18, 151-169.

Kartikasari, N. L. G. S., & I. K., Yadnyana. (2020). Pengetahuan perpajakan, sanksi pajak kesadaran wajib pajak dan kepatuhan WPOP sektor UMKM. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 31(4), 925-936.

Kavetsa, A. (2025). Corporate Tax Compliance on the Financial Performance of Manufacturing Companies in Kenya. *African Journal of Commercial Studies*, 6(2), 119-126.

Khadijah, I., & Pope, J. (2010). Corporate Taxpayer's Compliance Variables: Findings from Study of Focus Group in Malaysia. In *International Tax Administration: Building Bridges*, Datt, K., Tran-Nam, B., & Bain, K. CCH Australia Limited: Sydney, 9-24.

Khalis, T., Halim, B. B. A., Sanaullah, A., & Hammad, M. (2025). Corporate Reputation and Employee Behavior: A Theoretical Review of Key Perspectives and Research Insights.

Khamis, I. H., & Mastor, N. H. (2021). Service quality, tax awareness and tax fairness as determinants of tax compliance among e-commerce enterprises in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(2), 938-951.

Khasanah, U., Sutrisno, T., & Mardiaty, E. (2019). Coercive Authority and Trust in Tax Authority in Influencing Voluntary Tax Compliance: A Study of Slippery Slope. *Journal of Accounting and Investment*, 20(1), 75-93. <https://doi.org/10.18196/jai.2001109>.

Kuo, Y. F., Wu, C. M., & Deng, W. J. (2009). The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computers in human behavior*, 25(4), 887-896.

Knott, K. (2009). From locality to location and back again: A spatial journey in the study of religion. *Religion*, 39(2), 154-160.

Karunarathna, I., Gunasena, P., Hapuarachchi, T., & Gunathilake, S. (2024). The crucial role of data collection in research: Techniques, challenges, and best practices. *Uva Clinical Research*, 1-24.

- Karlinah, Lady, Meutia, Hanifah, I. A., & Ismawati, I. (2024). How does Financial Performance Moderate the Effect of Corporate Governance Mechanisms on Tax Avoidance? Quality - Access <https://doi.org/10.47750/QAS/25.201.32>
- Khan, N. I., Abedin, S. N. Z., & Abd Rasit, Z. (2024). Cognizant of The Importance of Tax Compliance Intention among Individual Taxpayers in Malaysia. *International Journal of Academic Reserach in Economics and Management Sciences*, 13(2).
- Khalid, M. Y. A., Turmin, S. Z., & Palil, M. R. (2021). Understanding Corporate Tax Avoidance and the Causal Factors: Some Evidence from Malaysia. *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, 11(3), 271–283.
- Kosmo. (2018). Tahap kepatuhan cukai masih sederhana – LHDN. Kosmo Online. <https://www.kosmo.com.my/tahap/kepatuhan/cukai/masi/ sederhana>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge university press.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic psychology*, 29(2), 210-225.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610
- Kottner, J., Audigé, L., Brorson, S., Donner, A., Gajewski, B. J., Hróbjartsson, A., & Streiner, D. L. (2011). Guidelines for reporting reliability and agreement studies (GRRAS) were proposed. *International journal of nursing studies*, 48(6), 661-671.
- Kock, N. (2016). Non-normality propagation among latent variables and indicators in PLS-SEM simulations. *Journal of Modern Applied Statistical Methods*, 15(1), 299-315.

Kumar, M., Talib, S. A., & Ramayah, T. (2013). *Business Research Methods*. Selangor, Malaysia: Oxford University Press.

Klepper, S., Mazur, M., & Nagin, D. (1991). Expert intermediaries and legal compliance: The case of tax preparers. *The Journal of Law and Economics*, 34(1), 205-229.

Latif (2025). Factors Influencing Tax Non-Compliance Among Taxpayers: A Review. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, 9(01), 2781-2788.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.47772/IJRISS.2025.9010226>

Lai, M. L., & Choong, K. F. (2009). Self-assessment tax system and compliance complexities: tax practitioners' perspectives. In 2009 Oxford Business & Economics Conference (pp. 1-21).

Lane, A., (2012). Two-stage adaptive optimal design with fixed first-stage sample size. *Journal of Probability and Statistics*, 2012(1), 436239.

Laporan Tahunan Lembaga Hasil Dalam Negeri (2008). Didapatkan dari <http://www.hasil.org.my>. 10 September 2008. Laura and I. Akhadi. (2021). "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan WPOP," *Media Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 55–64, 2021, doi: 10.34208/mb.v13i1.954.

Lavermicocca, A., & Buchan, J. (2015). Good reputation and corporate social responsibility: The growing importance of tax compliance. *Journal of Business Ethics*, 132(2), 281–296. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2329-2>.

Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia. (2020). Laporan tahunan 2020. <https://www.hasil.gov.my/media/sybjthyo/hasil-laporan-tahunan-2020.pdf>

Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia. (2019). Laporan tahunan 2019. <https://www.hasil.gov.my/media/sybjthyo/hasil-laporan-tahunan-2019.pdf>

Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia. (2017). Laporan tahunan 2017. <https://www.hasil.gov.my/media/sybjthyo/hasil-laporan-tahunan-2017.pdf>

Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia. (2019). Laporan tahunan 2019. Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia. <https://www.hasil.gov.my>

- Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (2023). HASiL Code of Ethics for Tax Agents (Revised 1/2023). <https://www.hasil.gov.my/en/tax-agent/profession-as-a-tax-agent>.
- Le, H. T. D., Bui, M. T. & Nguyen, G. T. C. (2021). Factors Affecting Electronic Tax Compliance of Small and Medium Enterprises in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 823–832.
- Le, H.T.H., Tuyet, V.T.B., Hanh, C.T.B., & Gu, Q.H. (2020). Factors affecting tax compliance among small and medium-sized enterprises: Evidence from Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), 209-217.
- Lewis, A. (1982). The social psychology of taxation. *British Journal of Social Psychology*, 21(2), 151-158.
- Leong, Z.-Y., Lee, T.-H., & Teoh, M. T.-T. (2020). Tax Compliance and Tax Incentive: An Investigation of SMEs During the Covid-19 Period. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 10(3), 451–474. <https://doi.org/10.6007/IJARAFMS/v10-i3/8010>
- Li, L., & Wu, Q. (2022). Impact of management's irrational expectations on corporate tax avoidance: A mediating effect based on level of risk-taking. *Frontiers in Psychology*, 13, Article 993045. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.993045>
- Lim, J. S., & Young, C. (2021). Effects of issue ownership, perceived fit, and authenticity in corporate social advocacy on corporate reputation. *Public Relations Review*, 47(4), 102071. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102071>.
- Lindner, J.R., Murphy, T.H., & Briers, G.E. (2001). Handling nonresponse in social science research. *Journal of Agricultural Education*, 42, 43-53.
- Liwenga, B., Ng'atigwa, F., & Nikata, C. (2024). The use of Social Media in Enhancing Voluntary Tax Compliance in Tanzania: A Case of Tanzania Revenue Authority (TRA) Headquarters in Dar ES Salaam.
- Loo, E. C. (2019). Tax compliance behaviour: Influencing factors and the role of tax education. *International Journal of Accounting, Auditing and Performance Evaluation*, 15(1), 1–19.

- Lowry, P. B., & Gaskin, J. (2014). Partial least squares (PLS) structural equation modelling (SEM) for building and testing behavioural causal theory: When to choose it and how to use it. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 57(2), 123-146.
- Malhotra, N., & Birks, D. (2007). *Marketing Research: an applied approach*. (3rd ed). European Edition. Pearson Education.
- Mansyuri, M. I., & Mauzu, F. Yuliana. (2022). The Influence of Service Quality and Tax Knowledge on the Compliance Level of Individual Taxpayers at The Dompu Tax Service, Counselling and Consultation Office (KP2KP). *International Journal of Social Science*, 2(2), 1321-1328.
- Mapesa, J. (2021). The Effect of social media interactions on tax compliance: a case study of the Kenya Revenue Authority (Doctoral dissertation, Strathmore University).
- Masari and I. W. Suartana (2019). "Effect of tax knowledge, service quality, tax examination, and technology of compliance regional tax mandatory," *Int. Res. J. Manag. IT Soc. Sci.*, vol. 6, no. 5, pp. 175-183, 2019, doi: 10.21744/irjmis.v6n5.722.
- Mat Husin, M., (2022). LHDNM kesan 31,598 entiti tidak lapor pendapatan sebenar. <https://www.sinarharian.com.my/article/206950/berita/semasa/lhdn-kesan-31,598-entiti-tidak-lapor-pendapatan-sebenar>
- Mat Jusoh, Y. H., Mansor, F. A., Abd Razak, S. N. A., & Wan Mohamad Noor, W. N. B. (2021). The effects of tax knowledge, tax complexity and tax morale towards tax compliance behavior among salaried group in Malaysia. *Advances in Business Research International Journal (ABRIJ)*, 7(2), 250-266.
- Mahmood, K., Ali, N. A. M., & Mohamad, S. D. M. (2015). Kualiti Perkhidmatan, Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu: Kajian Konseptual. *Jurnal PPM: Journal of Malaysian Librarians*, 9.
- McKerchar, M. (2005). The impact of income tax complexity of practitioners in Australia. *Austl. Tax F.*, 20, 529.

- McKinstry, K., & Baldry, J. (1997). Explaining the growth in usage of tax agents by Australian personal income taxpayers. *Austl. Tax F.*, 13, 135.
- Manan (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Cukai Dalam Kalangan Pegawai-Pegawai LHDNM.
- Marfiana, A., & Santoso, R. A. (2024). The Influence of Audit Probability, Sanction Severity, and Social Norms on Enforced Tax Compliance with Patriotism as Moderation.
- Marimuthu M. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan ejen cukai di kalangan peniaga milikan tunggal. DBA thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Mangoting, Y., Widuri, R., & Eoh, T. S. (2019). The Dualism of Tax Consultants' Roles in the Taxation System. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 21(1), 30–37. <https://doi.org/10.9744/jak.21.1.30-37>.
- Maseko, F. E., & Sawe, I. E. (2022). Tax compliance is influenced by provision of quality services and good governance by the government: Lessons from Tanzania. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 12(11). <https://doi.org/10.29322/IJSRP.12.11.2022.p13132>
- Maseko, N., & Manyani, O. (2020). The impact of financial management practices on the growth of SMEs in Zimbabwe. *Journal of Business and Economic Management*, 8(1), 12-25.
- Mat Jusoh, Y. H., Mansor, F. A., Abd Razak, S. N. A., & Wan Mohamad Noor, W. N.B. (2021). The effects of tax knowledge, tax complexity and tax morale towards tax compliance behavior among salaried group in Malaysia. *Advances in Business Research International Journal (ABRIJ)*, 7(2), 250-266.
- Ma, N., Li, H., Wang, Y., Zhang, J., Li, Z., & Arif, A. (2020). The short-term roles of sectors during a carbon tax on Chinese economy based on complex network: An in-process analysis. *Journal of Cleaner Production*, 251, 119560.
- Ma'in, M., Nordin, N., Zailan, I. H., Sulaiman, S., & Ismail, Z. (2018). Investment and Enconomic Indicators in Malaysia. *Journal of International Business, Economics and Entrepreneurship (JIBE)*, 3(2), 23-29.

- MCCG. (2021). Malaysia Code of Corporate governance. Securities Commission of Malaysia.
- Mills, G. E., & Gay, L. R. (2019). Educational research: Competencies for analysis and applications (12th ed). New Jersey, Upper Saddle River.
- Mebratu, A. A. (2016). Impact of tax audit on improving taxpayers compliance: emperical evidence from ethiopian revenue authority at federal level. *International Journal of Accounting Research*, 2(12), 1-19.
- Mohd Nor, J., Ahmad, N., & Mohd Saleh, N. (2010). Fraudulent financial reporting and company characteristics: tax audit evidence. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 8(2), 1985-2517.
- Mohd Suffian, M. T., Shamsudin, S. M., Mohd Sanusi, Z., & Hermawan, A. A. (2017). Malaysian code of corporate governance and tax compliance: Evidence from Malaysia. *Management & Accounting Review (MAR)*, 16(2), 1-28.
- Mokhtar Abdullah (1994). "Analisis Regresi." Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Muhamad (2024). Hanya 435,000 daripada 1.5 juta syarikat berdaftar bayar cukai <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/hanya-435000-daripada-15-juta-syarikat-berdaftar-bayar-cukai-pm-anwar-460376>
- Muasya, J. N., & Mulwa, P. K. (2023). Pilot study, a neglected part of qualitative and quantitative research process: Evidence from selected PhD thesis and dissertations. *Higher Education Research*, 8(4), 115-123. <https://doi.org/10.11648/j.her.20230804.11>
- Mushtaq, A. J., (2018). The effects of social media on the undergraduate students' academic performances. *Library Philosophy and Practice*, 4(1), 1-17.
- Musa, S. U. (2018). Tax non-compliance among small corporate taxpayers in Nigeria: The influence of tax tribunal and tax compliance costs. (Unpublished doctoral thesis, Universiti Utara Malaysia).
- Musimenta, Doreen. (2020). Knowledge requirements, tax complexity, compliance costs and tax compliance in Uganda. *Cogent Business & Management* 7: 1812220.

- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh penerapan E-Filing, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 139-155.
- Nasir, N. (2025). The Effectiveness of Tax Socialization through Digital Media: The Perspective of Millennial Taxpayers. *Research of Accounting and Governance*, 3(1), 13-20.
- Nguyen, T. T. D., Pham, T. M. L., Le, T. T., Truong, T. H. L., & Tran, M.D. (2020). Determinants influencing tax compliance: The case of Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(2), 65-73.
- Nor, M. A. B. M. (2020). The Determinants of Tax Non-Compliance in Inland Revenue Board of Malaysia's Malacca Branch.
- Nory, N. S. S., Yasin, M. A. I., Alsagoff, S. A. S., & Bidin, R. (2022). A Case Study: Inland Revenue Board of Malaysia (IRBM) In Encouraging Malaysian to Pay Taxes. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 12(4), 533-556.
- Noor Azmi, N. P. N. A., Tarmuji, I., Hamid, N. A., Rasit, Z. A., & Rashid, N. (2020). Tax compliance motives among grab car drivers in Malaysia. *Journal of Critical Reviews*, 7(11), 446–451.
- O'brien, R. M. (2007). A caution regarding rules of thumb for variance inflation factors. *Quality & quantity*, 41(5), 673-690.
- Occhiali, G., & Kalyango, F. (2023). Can tax agents support tax compliance in low-income countries? Evidence from Uganda. *Public Administration and Development*, 43(4), 269-279.
- Omar, N., Amin, W. L. M., & Raof, N. A. (2021). Addressing Offshore Tax Evasion Challenges in the Rising of Digitalization Economy. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*, 6(18), 243-248.
- Onoja, E. E., & Odoma, A. U. (2020). Assessing the Effect of Tax Administration on Smes Tax Compliance Level in Kogi State. *European* <https://doi.org/10.26417/ejss.v3i1.p15-29>.

- Olaoye, C. O., & Ekundayo, A. T. (2019). Effects of Tax Audit on Tax Compliance and Remittance of Tax Revenue in Ekiti State. *Open Journal of Accounting*, 08(01), 1–17. <https://doi.org/10.4236/ojacct.2019.81001>.
- Olaoye, C.O., Ogunleye, S.A., Solanke, F.T. (2018). Tax audit and tax productivity in Lagos state, Nigeria. *Asian Journal of Accounting Research*, 3(2), 202-210.
- Othman, Y., Yusuff, M. S., & Hussain, M. N. M. (2024). Data analysis using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) in conducting quantitative research. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(10), 2380-2388.
- Ozcan, F., & Elcxi, M. (2020). Employees' Perception of CSR Affecting Employer Brand, Brand Image, and Corporate Reputation. <https://doi.org/10.1177/2158244020972372>.
- Pallant, J. (2010). *SPSS Survival Manual. A step by step guide to data analysis using SPSS. (4th ed)*. Berkshire UK: McGraw-Hill Education.
- Pallant, J. (2013). *SPSS survival manual. A step by step guide to data analysis using SPSS. (5th ed)*. McGraw-Hill Education (UK).
- Pallant, J. (2007). *SPSS Survival Manual. A step by step guide to data analysis using SPSS. (3rd ed)*. McGraw Hill Education.
- Petter, S., Straub, D., & Rai, A. (2007). Specifying formative constructs in information systems research. *MIS Quarterly*, 31(4), 623-656.
- Peteraf, M. A. (1993). The cornerstones of competitive advantage: a resource-based view. *Strategic management journal*, 14(3), 179-191.
- Pebriani, M. (2015). Reputation as a key factor in corporate success: The image of the company in public perception. *International Journal of Business and Social Science*, 6(7), 112–118.
- Penco, L., Profumo, G., Remondino, M., & Bruzzi, C. (2019). Critical events in the tourism industry: Factors affecting the future intention to take a cruise. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(9), 3547-3566.

- Poudel, R. L. (2017). Tax knowledge among university teachers in Pokhara. *Journal of Nepalese Business Studies*, 10(1),69-77.
- Proud, L. M., & Suhendra, E. S. (2023). Financial Performance and Company Values: A Study in the Banking Sector. *Indatu Journal of Management and Accounting*, 1(2), 60-68.
- Purwanto, P., & Safira, H. (2020). The Analysis of Corporate Taxpayer Compliance and Its Implication to Self-Assessment System Implementation:(Case Study of Tax Officer Pratama Bandung Karees). *International Journal of Economics Development Research (IJEDR)*, 1(3), 213-224.
- Purnomolastu, N. (2021). Analysis Of Tax Service Quality, Taxpayer Satisfaction, And Word of Mouth Action. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 5(9), 74-86.
- Puspitasari, D., Purwantini, A. H., & Maharani, B. (2022). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Ukuran Perusahaan, Sales Growth dan Konservatisme Akuntansi terhadap Tax Avoidance. *Borobudur Accounting Review*, 21-35.
- Putra, E. P., & Tjaraka, H. (2020). Tax law enforcement in strengthening tax compliance behavior of individual taxpayers. *Jurnal Akuntansi*, 24(1), 154-168.
- Rahman, M. M. A., Khan, A. U. I., & Kaplan, M. (2024). Assessing the Impact of Institutional Quality and Financial Stability on Sustainable Development Goal One in Sub-Saharan Africa.
- Rahman, M. & Mohamed, F. (2020). Challenges in Tax Revenue Mobilization in Malaysia: A Review of the Tax System. *Asia Pacific Economic Review*, 15(4), 102-115.
- Raja, T. (2018). Online tools for data collection. In *Education 5.0: Perspectives and Previews* (pp. 129–139). Tamil Nadu: Tamil Nadu: St. Xavier's College of Education.
- Rajendran, T. (2024). The Effect of Tax Complexity on Tax Compliance Behavior Among Self-employed Taxpayers in Malaysia. *International Journal of Business Studies and Education*.2(1), 207–216.

- Ramli, R., Daud, H. M., Jaffar, R., & Rahmat, M. M. (2020). Faktor-Faktor Kelewatan Tempoh Penyelesaian Kes Siasatan Cukai di Malaysia: Persepsi Ejen Cukai. *Asian Journal of Accounting & Governance*, 14.
- Ratnawati, R. N. Sari, and Z. M. Sanusi. (2019). "Education, service quality, accountability, awareness, and taxpayer compliance: Individual taxpayer perception," *International Journal Finance*. Vol. 10, no. 5, pp. 420–429, 2019, doi: 10.5430/ijfr.v10n5p420
- Reinartz, W., Haenlein, M., & Henseler, J. (2009). An empirical comparison of the efficacy of covariance-based and variance-based SEM. *International Journal of Research in Marketing*, 26(4), 332-344.
- Richardson, G. (2006). Determinants of tax evasion: A cross-country investigation. *Journal of international Accounting, Auditing and taxation*, 15(2), 150-169.
- Riahi-Belkaoui, A. (2014). *Accounting theory* (5th ed.). London: Thomson Learning.
- Richard, J. E., & Zhang, A. (2012). Corporate image, loyalty, and commitment in the consumer travel industry. *Journal of Marketing Management*, 28(5-6), 568-593.
- Richter, N. F., Sinkovics, R. R., Ringle, C. M., & Schlaegel, C. (2016). A critical look at the use of SEM in international business research. *International Marketing Review*, 33(3), 376-404.
- Ringle, C. M., Sarstedt, M., Mitchell, R., & Gudergan, S. P. (2018). Partial least squares structural equation modeling in HRM research. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1617-1643.
- Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Straub, D. W. (2012). A critical look at the use of PLS SEM in MIS quarterly. *MIS Quarterly*, 36(1), 3-14.
- Roth, J.A., Scholz, J.T. and Witte, A.D. (1989) *Taxpayer Compliance, Vol 1: An Agenda for Research*. University of Pennsylvania Press, Philadelphia. <https://doi.org/10.9783/9781512806274>.
- Saad, N. (2014). Tax knowledge, tax complexity and tax compliance: Taxpayers' view. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 1069-1075.

- Saad, N., Bidin, Z., Ibrahim, I., Nor, S. N. H. J. N., Sinnasamy, P., & Shagari, S. L. (2023). Compliance Risk of Sales and Services Tax 2.0 in Malaysian Environment: Perspectives of Tax Administrators. *PaperASIA*, 39(5b), 48-56.
- Salman, A., Yusoff, M. A., Salleh, M. A. M., & Abdullah, M. Y. H. (2018). Penggunaan media sosial untuk sokongan politik di Malaysia [The use of social media for political support in Malaysia]. *Journal of Nusantara Studies*, 3(1), 51-63.
- Salkind, N. J. (2012). *Exploring Research* (8th ed.). Pearson Education, Incoporation.
- Salleh, S. M. (2011). Faktor penentu niat kepatuhan cukai jualan tempatan. Universiti Utara Malaysia.
- Schubring, S., Lorscheid, I., Meyer, M., & Ringle, C. M. (2016). The PLS agent: Predictive modelling with PLS-SEM and agent-based simulation. *Journal of Business Research*, 69(10), 4604-4612.
- Sarfo, J. O., Pritchard, T., Gbordzoe, N. I., & Obeng, P. (2022). Types of sampling methods in human research: Why, when and how? *European Researcher. Series A*, 13(2), 55-63. <https://doi.org/10.13187/er.2022.2.55>
- Saptono, P. B., Mahmud, G., Salleh, F., Pratiwi, I., Purwanto, D., & Khozen, I. (2024). Tax complexity and firm tax evasion: A cross-country investigation. *Economies*, 12(5), 97.
- Sapiei, N. S., & Abdullah, M. (2014). Sources of corporate income tax compliance costs: The case of Malaysian self-assessment system. In 2014 International Symposium on Technology Management and Emerging Technologies (pp. 448-453). IEEE.
- Sapiei, N. S., & Kasipillai, J. (2014). Tax agents perceptions of the corporate taxpayers' compliance costs under the self-assessment system. *International Journal of Business and Management*, 2(3), 92.
- Saputri, N. A., & Santoso, P. R. (2023). Influence of Profitability, RETA, Liquidity, Leverage, Firm Size, and Corporate Governance on Financial Distress. *Research of Accounting and Governance*, 1(1), 1-12.

- Sattler, H., Volckner, F., Riediger, C., & Ringle, C. M. (2010). The impact of brand extension success drivers on brand extension price premiums. *International Journal of Research in Marketing*, 27(4), 319–328.
- Saunders, B. J. (2013). Ending the physical punishment of children by parents in the English-speaking world: The impact of language, tradition and law. *The International Journal of Children's Rights*, 21(2), 278-304.
- Selistiaweni, S., Ariefiara, D., & Samin, S. (2017). Pengaruh Kepemilikan Keluarga, Financial Distress Dan Thin Capitalization Terhadap Penghindaran Pajak. *Business management, economic, and accounting national seminar*, 1(1), 1059–1076.
- San, S., Nik Wan, N. Z., Razak, S., Saidi, N., Abdullah@Abd Aziz, A., Hussin, S. N. A., Tumiran, S. D. (2023). Potential Factors Motivating Tax Compliance among Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs). *Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship SMEs*, 5 (16), 56-65.
- Sanusi, S., Omar, N., Sanusi, Z. M., & Noor, R. M. (2017). Moderating effect of audit probability on the relationship between tax knowledge and goods and services tax (GST) compliance in Malaysia. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 25(11), 231-240.
- Sedek, M. J. A. (2020). Determinants Of Effectiveness of Tax Enforcement on Aggressive Tax Planning Cases in Malaysia.
- Sinaga, V. H., Lumbuun, T. G., Latief, A., & Budiman, A. (2024). The Responsibilities of the Board of Directors in Limited Liability Companies: A Comparative Analysis of the Business Judgment Rule in the United States, the Netherlands, and Indonesia. *Justice Voice*, 3(1), 17-28.
- Sing, T. L., & Bidin, Z. (2020). Sales tax compliance and its determinants in Malaysia. *Advanced International Journal of Banking, Accounting and Finance (Aijbaf)*, 2, 1-20.
- Sekaran, U. (2003) *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 4th Edition, John Wiley & Sons, New York.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). Edisi 6. Research Methods for Business, 424-441.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2009) Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 5th Edition, John Wiley and Sons Inc., Hoboken.
- Setiyana, P., Rif'an, A., Bayu, O., & Susanto, R. (2025). The Role of Tax Amnesty in Increasing Tax Revenue and State Income in Indonesia. *Publicus: Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 172-182. <https://doi.org/10.30598/publicusvol3iss2p172-182>
- Sever, N. S. (2015). Value of Perception in Organizational Reputation and Corporate Communication: The Case of Esgaz Eskisehir Natural Gas Distribution Company. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(5), 2222-6990.
- Shanmugam, J. K., Saidon, I. M., Ab Ghani, N., & Gao, L. H. (2025). Drivers of Tax Planning Among Small Medium Enterprises (SMEs) in the Manufacturing Sector. *e-Academia Journal*, 14(1).
- Sormin, F., & Aryati, T. (2023). Effect of Accounting Understanding, Tax Professional Attitude, Professional Commitment of Practicing Accountants on Tax Compliance Based on Minister of Finance Regulation (PMK) No, 216, 135-143.
- Suryawardani, B., Gusnadi, D., Wulandari, A., & Marcelino, D. (2022). Integration Kano Model and E-Servqual to Evaluate Online Travel Agent Services in Bandung 2022. *Jurnal Kawistara*, 12(3), 313-329.
- Sikka, P. (2018). Combating corporate tax avoidance by requiring large companies to file their tax returns. *Journal of Capital Markets Studies*, 2(1), 9-20.
- Singh, J., Crisafulli, B., & Xue, M. T. (2020). 'To trust or not to trust': The impact of social media influencers on the reputation of corporate brands in crisis. *Journal of Business Research*, 119, 464-480.
- Sritharan, N., Salawati, S., Sharon, C. C. S., & Syubaili, M. A. (2022). Identifying the factors impacting upon personal tax compliance: a study involving tax affairs officers of Malaysian businesses. *eJTR*, 20, 48.

- Sritharan, N., Salawati, S., Sharon, C. C. S., & Syubaili, M. A. (2023). Corporate tax compliance and mediating role of personal tax compliance among Malaysian in-house tax professionals. *Journal of Business Management and Accounting (JBMA)*, 13(2), 229-258.
- Sritharan, N., Sahari, S., & Cheuk, S. S. (2020). How social factors determine individual taxpayers' tax compliance behaviour in Malaysia? *International Journal of Business and Society*, 21(3), 1311-1332.
- Siddiqui, S., & Singh, T. (2016). Social media its impact with positive and negative aspects. *International journal of computer applications technology and research*, 5(2), 71-75.
- Sidek, A. (2018). Kajian ke atas saiz syarikat dan jenis industri terhadap ketidakpatuhan di kalangan pembayar cukai syarikat di LHDNM Cawangan Seremban [Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia].
- Simon, B. (1978). *Mind and madness in ancient Greece: The classical roots of modern psychiatry*. Cornell U Press.
- Sinnasamy, P., & Bidin, Z. (2017). The Relationship between Tax Rate, Penalty Rate, Tax Fairness and Excise Duty Non-compliance. In SHS web of conferences (Vol. 34, p. 11001). EDP Sciences.
- Slemrod, J. (2019). Tax compliance and enforcement. *Journal of economic literature*, 57(4), 904-954.
- Slemrod, J. (1992). Did the Tax Reform Act of 1986 simplify tax matters?. *Journal of Economic Perspectives*, 6(1), 45-57.
- Slemrod, J., & Sorum, N. (1984). The compliance cost of the US individual income tax system. *National Tax Journal*, 37(4), 461-474.
- Slovic, P., Fischhoff, B., Lichtenstein, S., Corrigan, B., & Combs, B. (1977). Preference for insuring against probable small losses: Insurance implications. *Journal of Risk and Insurance*, 237-258.
- Sulaiman, A. A., Rashid, N., & Abd Hamid, N. (2023). Examining the Impact of Audit Quality and Financial Performance on Corporate Tax Avoidance: Empirical Evidence from Public Listed Companies in Malaysia. *Indonesian Journal of Sustainability Accounting and Management*, 7(S1), 89-97. <https://doi.org/10.28992/ijSAM.v7S1.885>

- Syafei, M., Hamdani, H., Haryadi, H., & Yenny, O. (2024). The impact of Additional Tax Collection implementation for regional government and taxpayer. *Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science*, 4(01), 552-570.
- Syamsudin, Haerani, S., Damayanti, R. A., & Fattah, S. (2023). Exploring of Tax Compliance: Tax Practitioners Interpretation. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 3(2).
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (6th ed.). Boston Education Limited.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Experimental designs using*. Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole.
- Tanzi, V. (2017). Corruption, complexity and tax evasion. *eJournal of Tax Research* (2017) vol 15, no. 2, pp. 144-160.
- Tanko, M. B. (2015). Tax law enforcement: practice and procedure. *Research Journal of Finance and Accounting*, 143â, 147.
- Tang, L. L., Chen, S. H., & Lin, C. C. (2020). Integrating FMEA and the Kano model to improve the service quality of logistics centers. *Processes*, 9(1), 51.
- Tarmidi, D., Murwaningsari, E., Umar, H., & Mayangsari, S. (2020). The Influence of tax compliance and earnings quality on financial performance (evidence from Indonesia and Thailand). *International Journal of Emerging Trends in Social Sciences*, 8(2), 70-74.
- Tayeh, M., Al-Jarrah, I. M., & Tarhini, A. (2015). Accounting vs. market-based measures of firm performance related to information technology investments. *International Review of Social Sciences and Humanities*, 9(1), 129-145.
- Tagkalakis, A. O. (2013). Audits and tax offenders: recent evidence from Greece. *Economics Letters*, 118(3), 519-522.
- Teh, S. W., Ali, S. S. S., & Kamal, K. A. M. (2024). From Taxes to Prosperity: The Role of Tax Revenue in Malaysia's Economic Growth.

- Temme, D., Kreis, H., & Hildebrandt, L. (2010). A comparison of current PLS path modelling software: Features, ease-of-use, and performance. In *Handbook of partial least squares* (737-756). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M., & Lauro, C. (2005). PLS path modeling. *Computational statistics & data analysis*, 48(1), 159-205.
- Tilahun, M. (2019). Determinants of tax compliance: A case of Gondar City, Ethiopia. *Research Journal of Finance and Accounting*, 10(9), 1–15. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/43597>
- Tsaurai, K. (2020). Tax Revenue and Financial Development in Emerging Markets. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 24(5), 1-10.
- Toly, A. A., Sandova, G. A., & Hutabarat, M. S. S. (2023). The Influence of Tax Awareness, Tax Knowledge, and Tax Socialization of Value Added Tax Imposition on Tax Compliance of E-Commerce Users (Doctoral dissertation, Petra Christian University).
- Torgler, B. (2005). Tax morale in Latin America. *Public choice*, 122(1), 133-157.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases: Biases in judgments reveal some heuristics of thinking under uncertainty. *science*, 185(4157), 1124-1131.
- Utami, R. A., & Kussudyarsana, K. (2024). Analisis Efektivitas Kampanye Pemasaran Storytelling Pada Platform Azarine Cosmetic Untuk Meningkatkan Brand Image Dan Brand Trust Sebagai Mediasi Terhadap Niat Pembelian Konsumen. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 24(2).
- Vanessa, L. J. Y., & Nair, S. (2024). Tax Compliance Among SMEs: A Study in Selangor Malaysia. *Asia Pacific Journal of Business, Humanities and Education*, 9(2), 49-77.
- Wafudu, S. J., Kamin, Y. B., & Marcel, D. (2022). Validity and reliability of a questionnaire developed to explore quality assurance components for teaching and learning in vocational and technical education. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9(1), 1-10.

- Wahab, Z. Z. A. (2016). *Determinants of Tax Non-Compliance Behaviour of Business Income Earners in Shah Alam* (Master's thesis, Universiti Utara Malaysia). Retrieved from UUM institutional repository.
- Wahyudi, W., Darmawati, D., & Sundari, S. (2025). The New Trend of Tax Evasion and Tax Law Enforcement: A Bibliometric Analysis. In 9th International Conference on Accounting, Management, and Economics 2024 (ICAME 2024) (pp. 827-848). Atlantis Press.
- Wan Mat (2015) Faktor mempengaruhi gelagat ketidakpatuhan cukai di kalangan pengimport di Malaysia: Peranan rasuah sebagai pembolehubah perantara. DBA thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Walpole, M. (2009). Ethics and integrity in tax administration. UNSW Law Research Paper, 2009-33.
- Warnier, V., Weppe, X., & Lecocq, X. (2013). Extending resource-based theory: considering strategic, ordinary and junk resources. *Management Decision*, 51(7), 1359-1379.
- Wassermann, M., & Bornman, M. (2020). Tax knowledge for the digital economy. *Journal of Economic and Financial Sciences*, 13(1), 1-11.
- Widayat, R. M., Aji, J. S., & Kurniawan, C. (2023). A systematic review of social media and government in the social science discipline. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 4(1), 59-74. <https://doi.org/https://doi.org/10.46507/jcgpp.v4i1.100>
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic management journal*, 5(2), 171-180.
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS quarterly*, 177-195.
- Wellington, J., & Szczerbinski, M. (2007). *Research methods for the social sciences*. A&C Black.
- Weiss, A. M., Anderson, E., & MacInnis, D. J. (1999). Reputation management as a motivation for sales structure decisions. *Journal of marketing*, 63(4), 74-89.

- Widayat, R. M., Aji, J. S., & Kurniawan, C. (2023). A Systematic Review of Social Media and Government in the Social Science Discipline. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 4(1), 59–74. <https://doi.org/https://doi.org/10.46507/jcgpp.v4i1.10>
- Winasari, Anggi. (2020). Effect of Knowledge, Awareness, Sanctions, and E-Samsat System of Tax Obligation Motor Vehicles in Subang District. (Case Study at Subang Samsat Office). *Prisma (Accounting Student Research Platform)*. Volume 01 Number 01 Pages.
- Willie, M. M. (2024). Population and target population in research methodology. *Golden Ratio of Social Science and Education*, 4(1), 75–79. <https://doi.org/10.52970/grsse.v4i1.405>
- Xu, D., Huo, B., & Sun, L. (2014). Relationships between intra-organizational resources, supply chain integration and business performance: an extended resource-based view. *Industrial Management & Data Systems*, 114(8), 1186-1206
- Yahaya, A. (2007). *Menguasai penyelidikan dalam pendidikan: Teori, analisis & interpretasi data*. PTS Professional.
- Yahaya, L., Turmin, S. Z., Johari, J., & Osman, M. N. H. (2023). Reengineering the relationship between tax knowledge and voluntary tax compliance in Nigeria: The moderating role of tax service quality. *International Journal of Academic Reserach in Economics and Management Sciences*, 12(1).
- Yahya, M. S. Ibrahim, and M. Selamat (2021). "The influence of tax complexity on tax non-compliance in corporate taxpayers: Evidence from Malaysia," *Journal of Business Research*, vol. 85, pp. 129-138.
- Yahya, N. A. I., Shahrudin, N. S., & Bakar, N. R. A. (2021). The Influence of Tax Knowledge and Tax Complexity on Compliance Behavior Among Sole-Proprietors: Pengaruh Faktor Pengetahuan Cukai dan Kerumitan Sistem Cukai Terhadap Kepatuhan Cukai di Kalangan Pemilikan Tunggal. *Journal of Management and Muamalah*, 11(1), 71-81.
- Yerdavletova, F., Ermekbaeva, B., Zhunisova, G., & Mukhametzhanova, Z. (2020). Overview of actions to strengthen financial stability of companies. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 159, p. 04016). EDP Sciences.

- Youde, S., & Lim, S. (2019). The determinants of Medium Taxpayers' Compliance Perspectives: Empirical Evidence from Siem Reap Province, Cambodia. *International Journal of Public Administration*, 42(14), 1222–1233.
- Yunus, N., & Ramli, R. (2017). Tax penalties and tax compliance of Small Medium Enterprises (SMEs) in Malaysia.
- Zainal A, M. Y., Hasseldine, J., & Paton, D. (2010). An Analysis of Tax Non Compliance Behaviour of Small and Medium-Sized Corporations in Malaysia. *International Tax Administration: Building Bridges*, Datt, K., Tran-Nam, B., & Bain, K. CCH Australia Limited: Sydney, 9-24.
- Zikmund, W. C., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business Research Methods*. Boston, MA: Cengage Learning Custom Publishing.
- Zikrulloh, Z. (2023). The role of social media in improving tax compliance in the theory of planned behavior. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 8(2), 415-425.
- Zrakova, D., Kubina, M., & Koman, G. (2017). Influence of information-communication system to reputation management of a company. *Procedia Engineering*, 192, 1000-1005.

LAMPIRAN 1

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	246
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	351
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	181	1200	291	6000	361
45	40	180	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	190	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	200	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	210	132	460	210	1600	310	10000	373
65	56	220	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	230	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	240	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	250	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	260	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	270	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	256	2600	335	100000	384

Nota: 'N' adalah saiz populasi
'S' adalah saiz sampel

LAMPIRAN 2



Pusat Pengajian Perakaunan Tunku Puteri Intan Safinaz

TUNKU PUTERI INTAN SAFINAZ SCHOOL OF ACCOUNTANCY

Universiti Utara Malaysia

KAJI SELIDIK

FAKTOR PENENTU GELAGAT KEPATUHAN CUKAI SYARIKAT BESAR DI MALAYSIA DENGAN EJEN CUKAI SEBAGAI PENYEDERHANA

Kepada Responden yang dihormati,

Kajian ini memfokuskan kepada faktor-faktor penentu yang mempengaruhi gelagat kepatuhan cukai syarikat dalam kalangan syarikat besar di Malaysia. Faktor-faktor penentu ini telah dipilih kerana dijangka mempunyai kesan yang signifikan terhadap operasi syarikat besar di Malaysia. Dapatan daripada kajian ini dijangka dapat membantu Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) dalam mengenal pasti mekanisme dan strategi yang sesuai bagi meningkatkan hasil cukai negara.

Oleh itu, sokongan dan maklum balas anda terhadap kajian ini adalah penting dan sangat berguna khususnya dalam memberikan cadangan kepada pihak LHDNM. Kajian ini mengambil masa tidak lebih daripada 15 minit untuk diselesaikan. Segala maklum balas anda adalah sulit dan hanya akan digunakan untuk tujuan kajian ini dan akademik sahaja.

Terima kasih atas kerjasama, masa dan sokongan anda.

Sekiranya anda memerlukan maklumat lanjut mengenai kajian ini, sila hubungi saya di: Saifulrizan Bin Norizan, Tel: 012-4885610, Emel: saifulrizan_84@yahoo.com

Yang benar,

SAIFULRIZAN BIN NORIZAN

Pelajar (Phd Accounting)

Pusat Pengajian Perakaunan Tunku Puteri Intan Safinaz (TISSA-UUM)

Universiti Utara Malaysia

BAHAGIAN A: Gelagat Kepatuhan Cukai Syarikat

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Bersetuju <i>Strongly Disagree</i>	Tidak Bersetuju <i>Disagree</i>	Tidak Pasti <i>Not sure</i>	Bersetuju <i>Agree</i>	Sangat Bersetuju <i>Strongly Agree</i>

	Sangat Tidak Bersetuju Sangat Bersetuju <i>Strongly Disagree Strongly Agree</i>				
Syarikat kami mengisytiharkan dan membayar cukai yang sebenar untuk pendapatan daripada setiap aktiviti perniagaan yang dijalankan di Malaysia. <i>Our company declares and pays actual tax on incomes derived from each business activity carried out in Malaysia.</i>	1	2	3	4	5
Syarikat kami tidak mengisytiharkan amaun pendapatan yang lebih rendah daripada jumlah sebenar yang diterima. <i>Our company does not declare its incomes lower than the actual amount earned.</i>	1	2	3	4	5
Syarikat kami tidak pernah dikenakan tindakan oleh pihak LHDNM atas sebab tidak membayar cukai. <i>Our company has never been penalized by the IRBM for not paying taxes.</i>	1	2	3	4	5
Syarikat kami tidak pernah lewat untuk membayar cukai kepada pihak LHDNM. <i>Our company is never late in paying taxes to the IRBM.</i>	1	2	3	4	5
An increase in the amount of profit will result in a higher amount of tax. <i>Peningkatan jumlah keuntungan akan menyebabkan jumlah cukai lebih tinggi.</i>	1	2	3	4	5

REPUTASI

	Sangat Tidak Bersetuju <i>Strongly Disagree</i> Sangat Bersetuju <i>Strongly Agree</i>				
Reputasi syarikat kami akan meningkat sekiranya syarikat membayar jumlah cukai yang betul. <i>Our company's reputation will improve if the company pays the correct amount of tax.</i>	1	2	3	4	5
Reputasi syarikat tidak begitu mempengaruhi keputusan kami untuk mengisytiharkan pendapatan sebenar kepada LHDNM. <i>Company's reputation has little bearing on our decision to declare actual income to the IRBM.</i>	1	2	3	4	5
Reputasi yang baik mendorong kami menjaga imej dalam pembayaran cukai sukarela untuk mengelakkan imej syarikat daripada tercalar. <i>Having a good reputation has prompted us to maintain our image in voluntary tax payments to avoid the company's image from being tarnished.</i>	1	2	3	4	5
Kewajipan pembayaran cukai merupakan perkara serius yang diperlu dipatuhi oleh syarikat kami demi menjaga reputasi. <i>Tax obligation is a serious matter that our company needs to comply in order to maintain our reputation.</i>	1	2	3	4	5
Faktor reputasi mendorong syarikat kami membayar cukai secara tekal kepada LHDNM. <i>Reputation is a factor that encourages our company to pay tax consistently to the IRBM.</i>	1	2	3	4	5

KESTABILAN PRESTASI KEWANGAN

	Sangat tidak bersetuju <i>Strongly disagree</i>			Sangat bersetuju <i>Strong agree</i>	
Prestasi kewangan syarikat kami adalah penting untuk menentukan jumlah cukai yang perlu dibayar. <i>The financial performance of our company is important in determining the amount of tax that is due.</i>	1	2	3	4	5
Prestasi kewangan syarikat kami yang tidak stabil akan menjejaskan pembayaran cukai syarikat. <i>The unstable financial performance of our company will affect the company's tax payments.</i>	1	2	3	4	5
Prestasi kewangan syarikat yang baik mendorong syarikat kami untuk mematuhi kewajipan pembayaran cukai. <i>Sound financial performance encourages our company to comply with the tax payment obligation.</i>	1	2	3	4	5
Syarikat yang mempunyai prestasi kewangan yang baik kurang berkemungkinan akan mematuhi kewajipan pembayaran cukai. <i>Companies that have good financial performance are less likely to comply with the tax payment obligation</i>	1	2	3	4	5

PENGETAHUAN CUKAI PENGARAH SYARIKAT

	Sangat tidak bersetuju <i>Strongly disagree</i>				Sangat bersetuju <i>Strongly Agree</i>
Pengarah syarikat kami menyedari kewajipan mereka untuk membayar cukai syarikat. <i>Our company's directors are aware of their obligation to pay the corporate tax.</i>	1	2	3	4	5
Pengarah syarikat kami memahami undang-undang dan peraturan cukai syarikat. <i>Our company's directors understand the corporate tax laws and regulations.</i>	1	2	3	4	5
Pengarah syarikat kami mengetahui taksiran sebenar pendapatan syarikat yang dikenakan cukai. <i>Our company's directors know the correct assessment of the taxable income of our company.</i>	1	2	3	4	5
Pengarah syarikat kami mempunyai ilmu pengetahuan cukai yang mencukupi untuk membantu pembuatan keputusan berkaitan cukai syarikat. <i>Our company's directors have sufficient tax knowledge to assist on the tax related decision making.</i>	1	2	3	4	5
Pengarah syarikat kami menerima pendidikan atau latihan secara formal berkaitan urusan percukaian. <i>Our company's directors receive formal education or training relating to the tax matters.</i>	1	2	3	4	5
Pengarah syarikat kami menghadiri seminar dan persidangan secara berkala untuk mengemas kini pengetahuan percukaian. <i>Our company's directors attend seminars and conferences regularly in order to keep themselves updated on the current tax knowledge.</i>	1	2	3	4	5

KERUMITAN UNDANG-UNDANG CUKAI

	Sangat tidak bersetuju <i>Strongly Disagree</i>				Sangat Bersetuju <i>Strongly Agree</i>
Undang-undang dan peraturan cukai terlalu rumit untuk difahami. <i>Tax laws and regulations are too complicated to understand.</i>	1	2	3	4	5
Syarikat kami memerlukan ejen cukai profesional untuk memberikan nasihat berkaitan hal cukai disebabkan kerumitan cukai. <i>Our company requires professional tax agent to advise on tax matters due to the complexities.</i>	1	2	3	4	5
Borang penyata cukai syarikat kami diuruskan oleh ejen cukai. <i>Our company's tax return forms are handled by the tax agent.</i>	1	2	3	4	5
Undang-undang yang berkaitan dengan cukai syarikat adalah jelas. <i>The law relating to corporate tax is clear.</i>	1	2	3	4	5
Terma dan istilah yang terdapat dalam borang penyata cukai syarikat adalah terlalu panjang dan tidak mesra pengguna. <i>The terms and terminology contained in the tax return forms are too long and not user friendly.</i>	1	2	3	4	5

KEBARANGKALIAN PENGESANAN AUDIT

	Sangat tidak bersetuju <i>Strongly Disagree</i>			Sangat bersetuju <i>Strongly Agree</i>	
Kebarangkalian untuk ditangkap kerana ketidakpatuhan cukai dalam kalangan syarikat adalah rendah. <i>The probability of being arrested for tax non-compliance among companies is believed to be low.</i>	1	2	3	4	5
LHDNM dapat mengesan syarikat yang tidak membayar cukai pada bila-bila masa sahaja. <i>The IRBM can detect companies that do not pay tax at any point of time.</i>	1	2	3	4	5
LHDNM tidak pernah membuat semakan terhadap syarikat yang tidak membayar cukai. <i>The IRBM never checks for companies that do not pay tax.</i>	1	2	3	4	5
Kebarangkalian LHDNM untuk mengesan syarikat yang mengisytiharkan pendapatan dan keuntungan tahunan dengan tidak tepat adalah rendah <i>The IRBM's probability of detecting companies that inaccurately declare annual revenues and profits is low.</i>	1	2	3	4	5

PENGUATKUASAAN UNDANG-UNDANG

	Sangat tidak bersetuju <i>Strongly Disagree</i>				Sangat bersetuju <i>Strongly Agree</i>
Syarikat kami secara konsisten membayar cukai untuk mengelakkan daripada dikenakan sebarang tindakan undang-undang oleh LHDNM. <i>Our company consistently pays tax to avoid any legal action taken by the IRBM.</i>	1	2	3	4	5
Syarikat yang tidak membayar cukai wajib dikenakan denda. <i>Company that does not pay tax is liable to be fined.</i>	1	2	3	4	5
Penguatkuasaan undang-undang cukai akan menyebabkan syarikat akur untuk membayar cukai. <i>Enforcement of tax laws will make companies willing to pay tax.</i>	1	2	3	4	5
Undang-undang dan peraturan cukai syarikat tidak dikuatkuasakan dengan ketat. <i>Corporate tax laws and regulations are not strictly enforced.</i>	1	2	3	4	5

MEDIA SOSIAL

	Sangat tidak Bersetuju <i>Strongly Disagree</i>				Sangat bersetuju <i>Strongly Agree</i>
Perkongsian ilmu oleh pakar percukaian berkaitan hal-hal cukai melalui media sosial mendorong syarikat kami untuk mematuhi pembayaran cukai. <i>Information shared by the tax experts on tax matters through social media encourages our company to comply with the tax payment.</i>	1	2	3	4	5
Penggunaan media sosial oleh LHDNM adalah berguna untuk mendorong syarikat kami membayar cukai. <i>The use of social media by the IRBM is useful in encouraging our company to pay tax.</i>	1	2	3	4	5
Media sosial menyediakan pelbagai maklumat percukaian yang boleh dipercayai untuk meningkatkan keyakinan syarikat kami untuk membayar cukai. <i>Social media provides a variety of reliable information on tax that enhances our company's confidence to pay tax.</i>	1	2	3	4	5
Syarikat kami mencari maklumat percukaian melalui media sosial. <i>Our company seeks tax information through social media.</i>	1	2	3	4	5
Syarikat kami boleh menghubungi LHDNM dengan mudah berkaitan dengan khidmat nasihat melalui media sosial. <i>Our company can easily contact the IRBM for advisory service through social media.</i>	1	2	3	4	5

KUALITI PERKHIDMATAN

	Sangat tidak Bersetuju <i>Strongly Disagree</i>				Sangat bersetuju <i>Strongly Agree</i>
Para pegawai LHDNM selalu membantu pelanggan. <i>The IRBM officers are always helping the clients.</i>	1	2	3	4	5
Para pegawai LHDNM yang berurusan dengan pelanggan adalah berkebolehan dan berpengetahuan. <i>The IRBM officers who are dealing with the clients are competent and knowledgeable.</i>	1	2	3	4	5
Para pegawai LHDNM yang berurusan dengan pelanggan mudah memahami keperluan pelanggan. <i>The IRBM officers who are dealing with the clients can easily understand clients' requirements.</i>	1	2	3	4	5
Para pegawai LHDNM mudah dihubungi atau ditemui bagi membantu menyelesaikan masalah yang dikemukakan oleh pelanggan. <i>The IRBM officers are easy to be reached or contacted to help resolve clients' issues.</i>	1	2	3	4	5
Para pegawai LHDNM memberikan perkhidmatan sebagaimana yang dijanjikan dalam piagam pelanggan. <i>The IRBM officers provide services as promised in the clients' charters.</i>	1	2	3	4	5

EJEN CUKAI

	Sangat Tidak Bersetuju <i>Strongly Disagree</i>				Sangat Bersetuju <i>Strongly Agree</i>
Ejen cukai syarikat kami membantu syarikat dalam hal-hal percukaian. <i>Our company's tax agent assists the company on tax matters.</i>	1	2	3	4	5
Ejen cukai syarikat kami menasihati syarikat untuk membayar jumlah cukai yang sepatutnya perlu dibayar. <i>Our company's tax agent advises us to pay appropriate amount of tax due.</i>	1	2	3	4	5
Ejen cukai kami mewakili syarikat untuk membincangkan dapatan daripada audit dengan para pegawai percukaian. <i>Our tax agent represents our company to discuss on audit findings with the tax officers.</i>	1	2	3	4	5
Secara keseluruhan, ejen cukai syarikat kami memberikan banyak bantuan dalam menyelesaikan proses audit. <i>Overall, our company's tax agent provides a lot of help in completing the audit process.</i>	1	2	3	4	5

BAHAGIAN B : Responden Profil

Sila tandakan (✓) di dalam kotak yang disediakan.

Please tick (✓) in the box provided.

1. Jantina / *Gender*:

- ☐ Lelaki / *Male*
☐ Perempuan / *Female*

2. Umur / *Age* :

- ☐ Kurang daripada 30 tahun / *Less than 30 years*
☐ 30-40 tahun / *30-40 years*
☐ 41-50 tahun / *41-50 years*
☐ 51 tahun ke atas / *51 years and above*

3. Etnik / *Ethnicity*:

- ☐ Melayu / *Malay* ☐ India / *Indian*
☐ Cina / *Chinese* ☐ Lain-lain, sila nyatakan:
Others, please indicate

4. Jawatan / *Position* :

- ☐ Lembaga / *Pengarah Board of Directors*
☐ Pengurusan Atasan, Ketua Pegawai Eksekutif, Ketua Pegawai Kewangan
/ Top Management, Chief Executive Officer, Chief Financial Officer
☐ Pengurus Kanan, Pengurus / *Senior Manager, Manager*
☐ Lain-lain, sila nyatakan / *Others, please indicate* : -----

5. Tempoh perkhidmatan dalam jawatan sekarang / *Years of service in the current position:*

- ☐ Kurang daripada 10 tahun / *Less than 10 years*
☐ 10-20 tahun / *10-20 years*
☐ 21-30 tahun / *21-30 years*
☐ 31 tahun ke atas / *31 years and above*

6. Tempoh perkhidmatan di syarikat sekarang / *Years of service with the current company:*

- ☐ Kurang daripada 10 tahun / *Less than 10 years*
☐ 10-20 tahun / *10-20 years*
☐ 21-30 tahun / *21-30 years*
☐ 31 tahun ke atas / *31 years and above*

7. Sektor Perniagaan / *Business Sector:*

- ☐ Pembuatan / *Manufacturing*
☐ Pembinaan / *Construction*
☐ Perkhidmatan / *Service*
☐ Perdagangan / *Trading*
☐ Pengangkutan / *Transportation*
☐ Lain-lain / *Others*

8. Age of Company / *Usia Perniagaan:*

- ☐ Kurang daripada 10 tahun / *Less than 10 years*
☐ 10-20 tahun / *10-20 years*
☐ 21-30 tahun / *21-30 years*
☐ 31 tahun ke atas / *31 years and above*

Terima kasih atas kerjasama anda dalam mengisi borang tinjauan ini.

Thank you for your cooperation in filling out this survey form.

