

## Hubungan Antara Faktor Institusi dan Tunggakan Cukai Taksiran Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di Semenanjung Malaysia

RAZLAN ABDUL RAZAK, ROSIATI RAMLI & MOHD RIZAL PALIL

### ABSTRACT

*Assessment tax is the tax imposed by the Local Authorities (LA) on property. Based on the Auditor-General's Report, all LAs in Malaysia are facing unsatisfactory assessments tax collection and tax arrears are increasing every year. The main purpose of this study is to identify factors that contribute to this situation, in particular identifying the relationship between the internal factors of the local authorities and the assessment tax arrears. There are three main areas being studied, namely the organizational structure, campaign and promotion, and the enforcement actions taken by local authorities. The study conducted surveys on all 99 LAs in Peninsular Malaysia and found out that there are three factors which contribute significantly to the assessment tax arrears. The first factor is to create a special department / division for assessment tax arrears, secondly the category of LA, and the third is the level of dependency of the LA on assessment tax revenue. The study suggests that each LA needs to be restructured by creating a special division of assessment tax arrears, and focuses more on the effective enforcement measures.*

*Keywords: Local authority; tax assessment collection; tax assessment arrear; Local Government Act 1976; institutional factor*

### ABSTRAK

*Cukai taksiran adalah cukai yang dikenakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) ke atas hartanah. Berdasarkan kepada Laporan Ketua Audit Negara, semua PBT di Malaysia menghadapi masalah kutipan cukai taksiran yang tidak memuaskan dan tunggakan cukai yang semakin meningkat setiap tahun. Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengenalpasti faktor-faktor yang menyumbang kepada situasi ini, khususnya mengenalpasti hubungan di antara faktor dalam institusi PBT dan tunggakan cukai taksiran. Terdapat tiga perkara utama yang dikaji iaitu struktur organisasi, kempen dan promosi, serta tindakan penguatkuasaan yang dilaksanakan oleh PBT. Kajian telah membuat soalselidik ke atas kesemua 99 PBT di Semenanjung Malaysia dan mendapati terdapat tiga faktor yang menyumbang secara signifikan kepada tunggakan cukai taksiran. Faktor pertama ialah mewujudkan jabatan/bahagian khas tunggakan cukai taksiran, kedua kategori PBT itu sendiri, dan ketiga tahap kebergantungan PBT terhadap hasil cukai taksiran. Kajian mencadangkan setiap PBT perlu melakukan penstrukturan semula dengan mewujudkan bahagian khas tunggakan cukai taksiran dan menfokuskan kepada tindakan penguatkuasaan yang lebih berkesan.*

*Kata kunci: Pihak Berkuasa Tempatan; kutipan cukai taksiran; tunggakan cukai taksiran; Akta Kerajaan Tempatan 1976; faktor institusi*

### PENGENALAN

Cukai taksiran adalah cukai yang dikenakan ke atas setiap hartanah yang terletak di dalam sesuatu kawasan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di Malaysia. Cukai taksiran merupakan hasil utama sesebuah PBT yang menyumbang sehingga lebih daripada separuh daripada hasil keseluruhan hasil PBT. Di Malaysia, PBT diberi kuasa untuk mengenakan cukai taksiran di bawah Seksyen 127, Akta Kerajaan Tempatan 1976 (AKT 1976). Seksyen 133 AKT 1976 pula telah memperuntukkan bahawa cukai taksiran hendaklah dibayar oleh pemilik hartanah selewat-lewatnya pada hari terakhir di bulan Februari dan Ogos setiap tahun dan kegagalan berbuat demikian mengakibatkan tunggakan cukai. Apabila ini berlaku, PBT

diberi kuasa dan berhak untuk mengenakan denda dan mengambil lain-lain tindakan penguatkuasaan mengikut AKT 1976.

Amaun cukai taksiran yang dikenakan adalah berdasarkan kepada peratusan ke atas nilai tahunan hartanah yang ditetapkan oleh PBT. Nilai tahunan ditakrifkan sebagai “Anggaran Kasar Sewa Tahunan” yang dijangka akan diperolehi dari setahun daripada hartanah yang berkenaan jika disewakan. Nilai ini adalah daripada Senarai Nilai yang dikeluarkan oleh PBT bagi setiap kawasan pentadbiran masing-masing. Setiap PBT di Malaysia mempunyai kadar peratusan cukai taksiran kepada nilai tahunan yang berbeza, kebiasaanya mengikut kadar yang digazetkan mengikut negeri

masing-masing. Sehingga tahun 2016, terdapat 149 PBT di Malaysia yang terdiri daripada 13 PBT bandaraya, 38 PBT perbandaran dan 98 PBT daerah.

#### PERNYATAAN MASALAH DAN PERSOALAN KAJIAN

Laporan Jabatan Audit Negara Malaysia (JANM) menyatakan bahawa tunggakan cukai taksiran di Malaysia berada di tahap yang membimbangkan. Jadual 1 di bawah menunjukkan statistik cukai taksiran dan tunggakan cukai taksiran bagi kesemua PBT di Malaysia untuk tempoh 2011-2014. Tunggakan cukai taksiran terkumpul merujuk kepada amaun hasil cukai taksiran yang tidak dapat dikutip oleh PBT bagi setiap tahun. Perlu dinyatakan di sini bahawa statistik terkini yang boleh dicapai berkenaan statistik cukai taksiran di Malaysia ialah sehingga tahun 2014.

Jadual 1 menunjukkan bahawa terdapat 50% tunggakan cukai taksiran terkumpul bagi tahun 2011, diikuti 43% bagi tahun 2012, 42% bagi tahun 2013 dan 41% bagi tahun 2014. Walaupun statistik ini menunjukkan tunggakan cukai taksiran terkumpul yang menurun daripada tahun 2011-2014, namun peratusan tunggakan cukai ini masih tinggi kerana melebihi 40% dari hasil cukai taksiran yang sepatutnya dikutip.

Laporan JANM juga menyatakan bahawa prestasi kutipan cukai taksiran adalah tidak seimbang antara PBT. Terdapat PBT yang mempunyai kutipan hasil semasa yang rendah dan kadar tunggakan cukai taksiran terkumpul yang tinggi sehingga melebihi 100% dari cukai taksiran tahun semasa. Sebaliknya terdapat juga PBT yang mempunyai kutipan hasil yang tinggi dan tunggakan cukai terkumpul yang rendah. Maksud tunggakan cukai taksiran terkumpul adalah jumlah tunggakan taksiran daripada tahun tahun lepas yang dibawa ke hadapan dan dicampur dengan tunggakan cukai taksiran semasa pada tahun yang dilaporkan.

Seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1 di bawah, Jadual 2 pula menerangkan bagaimana berlakunya peratusan tunggakan cukai taksiran sebanyak 41% bagi tahun 2014. Dapat dilihat dalam Jadual 2 bahawa Terengganu mencatat peratusan tunggakan cukai taksiran terkumpul tertinggi iaitu sebanyak 112.66%, diikuti oleh Perlis sebanyak 112.10% dan Kelantan sebanyak 108.95%. Hanya dua negeri iaitu Kuala Lumpur dan Pulau Pinang yang mencatat tunggakan cukai taksiran terkumpul dibawah 30%, manakala negeri-negeri lain mencatat tunggakan cukai taksiran terkumpul melebihi 30%. Semua PBT di Semenanjung Malaysia menggunakan

JADUAL 1. Statistik hasil cukai dan tunggakan cukai taksiran terkumpul 2011 - 2014

Tahun	Hasil Cukai	Tunggakan Cukai	%
	RM juta	RM juta	Tunggakan
2011	3,250.97	1,626.21	50%
2012	3,723.57	1,592.92	43%
2013	3,945.08	1,650.58	42%
2014	4,238.00	1,725.87	41%

Sumber: Laporan Jabatan Audit Negara 2011-2014

JADUAL 2. Peratusan tunggakan cukai taksiran mengikut negeri tahun 2014

Negeri	Bil PBT	Cukai Taksiran	Tunggakan Cukai	Peratus Tunggakan
		RM Juta	RM Juta	cukai
Terengganu	7	95.74	107.86	112.66%
Perak	15	217.78	74.74	34.32%
Sarawak	26	231.19	82.47	35.67%
Perlis	1	14.63	16.4	112.10%
Pahang	11	112.46	47.68	42.40%
Kedah	11	96.31	89.81	93.25%
Kelantan	12	42.03	45.79	108.95%
K. Lumpur	1	974.67	273.74	28.09%
P.Pinang	2	315.89	94.34	29.86%
Selangor	12	1,225.62	471.28	38.45%
N Sembilan	8	138.54	86.34	62.32%
Melaka	4	144.66	56.62	39.14%
Johor	15	521.05	203.29	39.02%
Sabah	24	107.43	75.51	70.29%
	149	4238.00	1725.87	40.72%

Sumber: Jabatan Audit Negara Malaysia 2014

akta yang sama iaitu AKT 1976 untuk mengurus dan menguatkuasakan kutipan cukai taksiran. Namun dari segi prestasi tunggakan cukai taksiran, terdapat perbezaan yang amat ketara antara PBT. Masalahnya di sini ialah walaupun PBT mempunyai kuasa untuk melaksanakan pelbagai kaedah untuk meningkatkan kutipan cukai taksiran, masih terdapat pemilik hartanah yang masih berdegil dan tidak membayar cukai taksiran. Sehubungan dengan itu, persoalan yang timbul oleh kajian ini adalah apakah faktor-faktor dalaman PBT mempengaruhi prestasi kutipan cukai taksiran? Terdapat tiga perkara utama yang dipersoalkan oleh kajian ini berkaitan kesannya ke atas tunggakan cukai taksiran iaitu yang pertama, struktur organisasi serta sumber manusia, kedua aktiviti kempen dan promosi yang dilaksanakan oleh PBT serta ketiga iaitu tindakan penguatkuasaan yang diambil oleh PBT. Maka objektif kajian ini adalah untuk mendapatkan maklumbalas dari PBT berkenaan tiga perkara ini.

#### KAJIAN LEPAS

Berbanding cukai pendapatan, kajian ke atas cukai taksiran di Malaysia adalah terhad. Berkaitan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kutipan cukai taksiran, kajian oleh Buang Alias (2000) melibatkan semua PBT di Malaysia dan mendapati tanggapan ketidakadilan cukai antara pembayar dan PBT, keadaan pasaran semasa hartanah, sikap pembayar dan tahap penguatkuasaan oleh PBT memberi kesan kepada kutipan cukai taksiran. Kajian beliau bagaimanapun tidak menerangkan secara khusus apakah bentuk tindakan penguatkuasaan yang memberi kesan kepada kutipan cukai taksiran. Oleh itu, kajian ini menambahbaik kajian beliau dengan mengkaji secara lebih terperinci aktiviti penguatkuasaan yang telah dilaksanakan oleh PBT.

Kajian oleh Lee Han Wei (2009) juga memfokus kepada faktor-faktor yang menyumbang kepada masalah kutipan cukai taksiran yang melibatkan temubual dengan pegawai PBT dan juga pembayar cukai, namun hanya terhad kepada Majlis Daerah Manjung, Perak. Kajian beliau mengenalpasti lima kaedah yang boleh membantu PBT untuk mengatasi masalah tunggakan cukai taksiran iaitu meningkatkan cara kutipan cukai taksiran, penguatkuasaan undang-undang, mengesahkan alamat pemilik rumah, memperbaiki perkhidmatan yang disediakan kepada orang ramai, dan meningkatkan cara untuk menghantar bil dan notis.

Seterusnya kajian oleh Soeb Pawi et al. (2011) melibatkan semua PBT dan memfokuskan kepada prestasi kutipan cukai bagi tempoh 2004-2007. Beliau menyatakan bahawa antara punca kepada tunggakan cukai taksiran adalah kelemahan pengurusan dan pentadbiran cukai oleh PBT itu sendiri. Kajian berkenaan bagaimanapun tidak membuat perincian tentang aspek kelemahan pengurusan dan pentadbiran. Walaupun terdapat perundangan dan polisi seperti AKT 1976, MS ISO 9000, Pengurusan dan Kualiti Menyeluruh (TQM), Piagam Pelanggan, dan lain-lain, permasalahan pungutan hasil semasa dan

tunggakan masih berterusan dan membebankan. Kajian oleh Ismail Ashmat (2015) pula juga melibatkan semua PBT menunjukkan bahawa PBT disokong oleh urus tadbir yang baik dan peruntukan undang-undang serta proses percukaian yang baik. Walaubagaimanapun, PBT perlu menyusun strategi dan membangunkan model untuk proses percukaian dan mengukuhkan lagi urus tadbir yang baik serta peruntukan undang-undang untuk mengurangkan ketidakpatuhan cukai.

Bagi menambahbaik kajian sebelum ini yang dibincangkan di atas, kajian ini secara khusus melihat pengaruh faktor dalaman institusi dan tahap pelaksanaan kempen dan promosi serta tindakan penguatkuasaan yang diambil oleh PBT ke atas tunggakan cukai taksiran di Malaysia.

Seterusnya kenyataan yang dikeluarkan oleh Dato' Sidek Hasan, bekas Ketua Setiausaha Negara juga telah mencadangkan supaya mulai tahun 2009, semua agensi kerajaan termasuk PBT perlu memberikan perhatian yang serius kepada jabatan yang terlibat dengan urusan kutipan hasil dan penguatkuasaan (Sidek Hasan 2008). Isunya ialah walaupun PBT diberi kuasa untuk mengambil tindakan penguatkuasaan, seolah-olah tindakan yang diambil tidak berkesan dan pemilik harta tidak takut dengan tindakan yang boleh dikenakan. Sekiranya perkara ini tidak ditangani segera dengan kaedah yang berkesan, amaun tunggakan cukai akan terus meningkat dan menjejaskan kewangan dan penyampaian perkhidmatan PBT kepada masyarakat setempat.

Struktur jabatan dan urus tadbir memainkan peranan di dalam kecekapan dan keberkesanan pengurusan sesuatu organisasi dan institusi. Stoker (1998) menyatakan bahawa kerajaan adalah satu institusi yang mempunyai ciri-ciri untuk membuat peraturan, keputusan dan mempunyai keupayaan untuk menguatkuasakan peraturan dan keputusan yang dibuat. Oleh itu, kerajaan boleh untuk mengeluarkan peraturan, polisi dan prosedur dan juga garis panduan yang boleh meningkatkan keberkesanan dan kecekapan di dalam melaksanakan sesuatu dasar yang ditetapkan. Kulshreshtha (2008) menyatakan bahawa di kebanyakan negara membangun, sektor awam tidak diuruskan dengan baik dan tidak mempunyai keupayaan untuk menyediakan perkhidmatan sosial dan infrastruktur. Masalah pokok ini terletak pada kekurangan sumber dan insentif yang lemah atau tidak mencukupi bagi pegawai-pegawai awam untuk memberikan perkhidmatan yang cekap. Sumber manusia di dalam organisasi perlu ditadbir dan diberi perhatian sebaik mungkin (Marsidi & Abdul Latip 2007). Bagi membolehkan organisasi dapat berfungsi dengan cekap dan berkesan, organisasi perlulah mempunyai sumber manusia yang mencukupi, mempunyai kemahiran dan komited terhadap tanggungjawab dan organisasi. Kajian yang dibuat oleh Boamah (2013) mendapati bahawa faktor pentadbiran cukai yang lemah, kekurangan kakitangan, peningkatan bantahan awam dan tanggapan berlakunya rasuah telah melemahkan sistem percukaian hartanah di Perbandaran Offinso Selatan, Ghana (OSMA).

Selain struktur jabatan dan urustadbir, kempen dan promosi juga sering dilihat sebagai faktor penting dalam membantu menangani masalah tunggakan cukai taksiran. Kempen dan promosi adalah untuk penyampaian dan pemberitahuan maklumat mengenai sesuatu perkata atau produk samada oleh pihak swasta dan awam. Pelbagai kaedah digunakan samada dengan cara pendedaran brosur, pamflet, pemasangan bunting dan kain rentang, termasuk penggunaan media elektronik dan laman sesawang.

Kajian Ismail Ashmat (2008) mengenalpasti ciri-ciri pembayar cukai yang gagal membayar cukai taksiran yang melibatkan ciri umur, jantina, bangsa, jenis pekerjaan, tahap pendidikan, tahap pengetahuan mengenai cukai, jenis hartanah dan keadah pemilikan hartanah serta faktor yang mempengaruhi tunggakan cukai taksiran di Majlis Perbandaran Sibu. Kajian beliau juga menyatakan bahawa pemilik harta tidak mengetahui mereka boleh dikenakan tindakan undang-undang sekiranya gagal membayar cukai taksiran. Ini disebabkan kurangnya promosi mengenai cukai taksiran. Di peringkat PBT, antara kempen dan promosi atau publisiti yang sering dilaksanakan adalah kempen membayar cukai taksiran dan cabutan bertuah cukai taksiran yang menawarkan pelbagai hadiah termasuk kereta dan peralatan elektrik. Antara PBT yang menjalankan kempen cabutan bertuah adalah Majlis Bandaraya Shah Alam (Anon 2014c), Majlis Bandaraya Ipoh (Anon 2014a), Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (Anon 2015a) dan Majlis Perbandaran Sungai Petani (Razak Osman 2015). Selain daripada itu, PBT di Terengganu mengambil tindakan proaktif dengan program turun padang ke kampung pada hari minggu dan membuat program yang membolehkan penduduk membayar cukai pintu (Anon 2009). DBKL juga ada menjalankan kempen dan pemberitahuan kepada penduduk sebelum operasi sita dilaksanakan (Anon 2012). Castro dan Scartascini (2013) mendapati bahawa di dalam kajian mereka yang dijalankan di Argentina mendapati salah satu kaedah pencegahan pengelakan cukai hartanah yang berkesan adalah melalui penyampaian mesej dan maklumat mengenai denda dan penalti sebenar yang dikenakan dan tindakan pentadbiran serta undang-undang yang akan diambil oleh kerajaan tempatan jika gagal mematuhi cukai.

Seterusnya selain dari faktor struktur jabatan dan urustadbir serta kempen dan promosi, tindakan penguatkuasaan juga dilihat sebagai faktor penting dalam membantu menangani masalah tunggakan cukai taksiran. AKT 1976 telah memperuntukan beberapa seksyen sebagai panduan kepada PBT untuk mengambil tindakan penguatkuasaan. Seksyen 147, 148 dan 151 AKT 1976 memperuntukan tindakan yang boleh diambil oleh PBT. Seksyen 147 memberikan kuasa kepada PBT untuk mengenakan denda lewat atas kenaikan caj cukai taksiran semasa menggunakan Borang E (notis tuntutan kadar). Tempoh masa yang diberikan untuk menjelaskan tunggakan (caj semasa dan denda) adalah selama lima belas (15) hari. Setiap PBT mengenakan kadar denda lewat yang berbeza mengikut kadar yang digazetkan oleh Kerajaan Negeri masing-masing samada dalam bentuk

peratusan daripada cukai semasa atau dalam bentuk kadar tetap.

Seterusnya, sekiranya pemilik masih gagal menjelaskan cukai taksiran beserta denda dalam tempoh lima belas hari selepas notis Borang E diberikan, di bawah Seksyen 148, PBT diberikan kuasa untuk mengeluarkan waran tahanan (Borang F) untuk menyita harta alih. Tindakan ini adalah mengarahkan dan memberi kuasa kepada pegawai PBT untuk menahan (menyita) harta alih seterusnya melong harta tersebut bagi menyelesaikan tunggakan hasil. Sekiranya hasil lelongan harta alih ini tidak mencukupi untuk menyelesaikan tunggakan cukai taksiran, PBT boleh mengambil tindakan di bawah seksyen 151. Atau sekiranya tiada harta alih yang boleh disita atau hartanah tidak boleh dimasuki, pegawai yang diberi kuasa boleh menyita hartanah tersebut untuk diambil tindakan seterusnya di bawah Seksyen 151. Setiap PBT juga mengenakan kadar waran tahanan yang berbeza mengikut kadar yang digazetkan oleh Kerajaan Negeri masing-masing samada dalam bentuk peratusan daripada cukai semasa atau dalam bentuk kadar tetap.

Seksyen 151 pula memperuntukan bahawa PBT boleh mengambil tindakan mahkamah iaitu dengan mendapat perintah mahkamah daripada Mahkamah Tinggi untuk melong hartanah tersebut bagi menyelesaikan tunggakan. Tindakan ini boleh diambil selepas tujuh hari waran tahanan disampaikan. Tindakan mahkamah ini merupakan tindakan terakhir yang boleh diambil oleh PBT mengikut AKT 1976.

Tindakan penguatkuasaan yang dijalankan di luar negara berkaitan dengan cukai hartanah adalah berbeza. Antara tindakan yang diambil adalah memberikan hak "lien" (hak untuk memiliki harta kepada orang lain sehingga tunggakan dibayar) kepada orang lain seperti di Sweden (Vlassenko 2007) dan Amerika Syarikat (Marchiony 2012). Manakala tindakan penguatkuasaan untuk cukai hartanah di Great Britain pula adalah terhadap individu (pemilik), bukannya terhadap harta itu. Kaedah ini di dapati lebih berkesan berbanding tindakan penguatkuasaan yang disasarkan kepada hartanah. Ini adalah kerana tindakan yang disasarkan terhadap harta adalah proses yang lebih panjang dan lebih mahal. Kajian oleh Boamah (2013) mendapati bahawa faktor pentadbiran cukai yang lemah, kekurangan kakitangan, peningkatan bantahan awam dan tanggapan berlakunya rasuah telah melemahkan sistem percukaian hartanah di Perbandaran Offinso Selatan, Ghana (OSMA). OSMA perlu meningkatkan penguatkuasaan kutipan cukai, meluaskan liputan cukai ke atas hartanah, sentiasa mengemaskini senarai nilai dan penggunaan sistem berkomputer untuk pengeluaran bil dan kutipan hasil.

Antara PBT di Malaysia yang mengambil tindakan penguatkuasaan adalah Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (Anon 2014b), Majlis Perbandaran Petaling Jaya (Anon 2015b) dan Majlis Perbandaran Pasir Gudang (Haniza Hassan 2015). Namun begitu, persoalan yang timbul adakah tindakan penguatkuasaan yang di ambil PBT ini mempengaruhi tunggakan cukai taksiran. Ini adalah kerana isu tunggakan cukai taksiran masih lagi berlaku.

Berdasarkan kajian lepas yang dibincangkan di atas, kajian ini membuat rumusan bahawa terdapat tiga perkara utama berkaitan PBT yang dianggap mempengaruhi tunggakan cukai taksiran iaitu struktur jabatan dan sumber manusia, kempen dan promosi serta tindakan penguatkuasaan.

#### METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah soal selidik bagi tujuan pengumpulan data. Bagi tujuan itu, kajian ini telah memilih kaedah pengumpulan data secara soal selidik menggunakan perisian "SurveyMonkey" di mana alamat email responden dikenalpasti melalui laman sesawang PBT. Kajian ini melibatkan semua PBT di Semenanjung Malaysia sahaja, iaitu sebanyak 99 buah. PBT di Sabah dan Sarawak tidak termasuk di dalam kajian ini kerana kerana kedua-dua negeri ini tidak menggunakan AKT 1976, tetapi menggunakan ordinan yang berbeza.

#### POPULASI KAJIAN DAN RESPONDEN

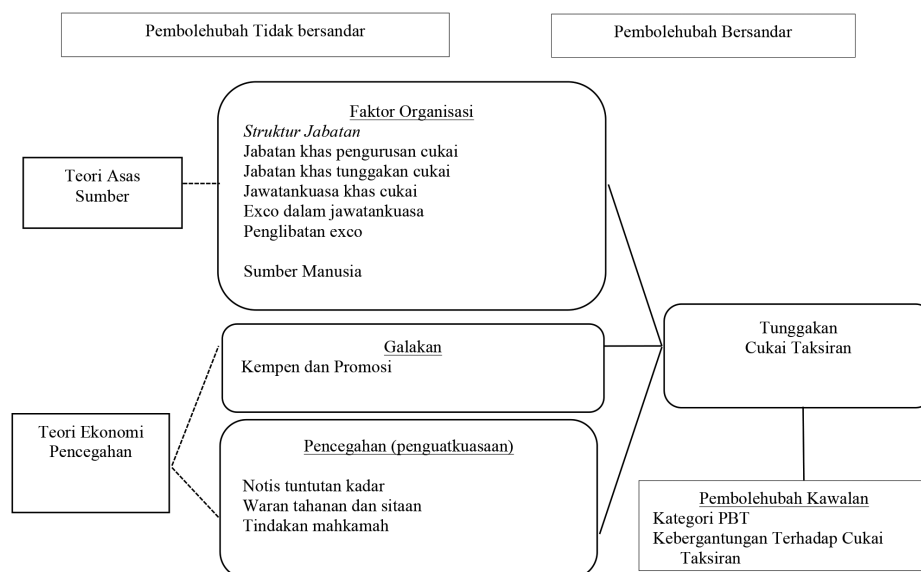
Unit analisis kajian ini ialah PBT. Populasi kajian adalah semua PBT yang terdapat di Semenanjung Malaysia yang secara keseluruhannya berjumlah 99 buah dalam tahun 2016 yang terdiri daripada 9 buah PBT bandaraya, 33 buah PBT perbandaran dan 57 buah PBT daerah. Senarai kesemua PBT ini diperolehi daripada laman sesawang Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan. Responden dalam kajian ini adalah pegawai tertinggi yang terlibat dengan pengurusan cukai taksiran dan tunggakan cukai taksiran. Dua orang pegawai tertinggi dalam jabatan/bahagian/unit dipilih untuk mewakili PBT kategori bandaraya dan perbandaran. Manakala bagi PBT daerah, hanya seorang pegawai dipilih. Responden yang dipilih adalah berdasarkan kepada direktori pegawai yang tertinggi di dalam jabatan PBT yang terlibat dengan

pengurusan cukai dan tunggakan cukai taksiran yang diperolehi daripada laman sesawang PBT masing-masing. Oleh itu, secara keseluruhannya, seramai 141 responden terlibat di dalam kajian ini iaitu seramai 18 orang daripada PBT bandaraya (2 orang × 9 PBT), 66 orang daripada PBT perbandaran (2 orang × 33 PBT) dan 57 orang daripada PBT daerah.

Dalam kajian ini, email dihantar kepada responden pada awal Januari 2016 dan tempoh masa dua minggu telah diberikan kepada responden untuk menjawab soal selidik. Pada minggu ketiga Januari dan minggu kedua Februari, emel peringatan telah dijana dan diemel kepada responden. Pada pertengahan Februari 2016, emel juga telah dihantar kepada ketua jabatan PBT yang masih belum menjawab soal selidik. Memandangkan maklumbalas yang diterima agak rendah, panggilan telefon telah dibuat kepada beberapa responden dan mendapati antara punca responden tidak menjawab soal selidik adalah disebabkan responden tidak menggunakan emel sepertimana yang terdapat di laman sesawang PBT. Lanjutan daripada itu, alamat emel terkini daripada responden terlibat telah diperolehi dan soal selidik diemel semula kepada mereka. Data-data berkaitan dengan tunggakan cukai taksiran pula diperolehi daripada Laporan Ketua Audit Negara - Penyata Kewangan Kerajaan Negeri dan Pengurusan Kewangan Jabatan/Agensi 2014 (LKAN 2014).

#### MODEL KAJIAN

Objektif kajian ini adalah untuk melihat tunggakan cukai taksiran sebagai pembolehubah bersandar dengan memberikan fokus kepada tiga pembolehubah tidak bersandar iaitu faktor organisasi (struktur jabatan dan sumber manusia), kempen dan promosi (galakan), dan tindakan penguatkuasaan (hukuman). Untuk mencapai objektif tersebut, kajian telah membentuk model kajian seperti di Rajah 1 dibawah.



RAJAH 1. Model kajian

Berdasarkan kepada model kajian di atas, kajian ini melihat perhubungan antara pembolehubah tidak bersandar iaitu yang pertama adalah faktor organisasi iaitu struktur jabatan (jabatan khas pengurusan cukai, jabatan khas tunggakan cukai, jawatankuasa khas cukai, exco dalam jawatankuasa dan penglibatan exco) dan sumber manusia, kedua adalah galakan iaitu kempen dan promosi, dan yang ketiga ialah pencegahan (penguatkuasaan) iaitu notis tuntutan kadar, waran tahanan dan sitaan serta tindakan mahkamah dengan pembolehubah bersandar iaitu tunggakan cukai taksiran. Berdasarkan kepada perbincangan di atas, terdapat dua teori yang dijadikan sandaran kepada kajian ini. Teori Asas Sumber sebagai sandaran kepada faktor organisasi dan Teori Ekonomi Pencegahan untuk faktor galakan dan pencegahan (denda dan hukuman).

Dalam kajian ini, teori asas sumber adalah untuk melihat bagaimana PBT menstruktur jabatan untuk pengurusan cukai taksiran dan tunggakan cukai taksiran, pengwujudan jawatankuasa dan penglibatan ahli majlis. Begitu juga dengan teori ekonomi pencegahan iaitu dalam bentuk galakan dan pujukan dan hukuman dikaji untuk melihat kesan kepada tunggakan cukai. Pembolehubah ekonomi pencegahan iaitu apabila pembayar cukai melihat kemungkinan mereka akan ditangkap apabila tidak membayar cukai dan juga tindakan dalam bentuk hukuman yang bakal dikenakan ke atas mereka setelah mereka ditangkap. Manakala pembolehubah ekonomi pencegahan (pujukan) merujuk kepada faktor galakan yang mengalakkan pembayar cukai untuk menjelaskan cukai seperti promosi dan cabutan bertuah.

Dalam kajian ini juga, terdapat dua pembolehubah kawalan iaitu kategori PBT (bandaraya, perbandaran dan daerah) dan tahap kebergantungan PBT terhadap hasil cukai taksiran. Adalah dijangkakan PBT bandaraya adalah PBT yang paling cekap di dalam mengutip hasil dan tunggakan hasil cukai taksiran diikuti oleh PBT perbandaran dan PBT daerah. Manakala bagi tahap kebergantungan PBT kepada hasil cukai taksiran daripada hasil keseluruhan PBT, dijangkakan PBT yang mempunyai tahap kebergantungan hasil cukai taksiran yang tinggi akan lebih agresif di dalam kempen dan promosi serta tindakan penguatkuasaan dan seterusnya mempunyai peratusan tunggakan cukai taksiran yang lebih rendah.

## ANALISIS DATA DAN PERBINCANGAN HASIL KAJIAN

### PEMBERSIHAN DATA

Secara keseluruhannya, daripada 141 soal selidik yang diemel kepada responden, sebanyak 69 maklumbalas telah diterima. Dari 69 maklumbalas ini, hanya 58 maklumbalas yang lengkap dan diambil kira di dalam kajian ini iaitu kadar respon sebanyak 41.13 %. Bagi bilangan PBT, sebanyak 46 PBT telah memberikan respon yang terdiri daripada 7 PBT bandaraya, 20 PBT perbandaran dan 19 PBT daerah. Kajian telah melaksanakan pemeriksaan kehilangan data dimana daripada 69 maklumbalas yang diterima, sebanyak 11 maklumbalas yang tidak lengkap telah dikeluarkan, menjadikan bilangan maklumbalas yang digunakan adalah 58. Ketepatan kemasukan data ditentukan dengan menggunakan nilai minimum dan maksimum bagi pembolehubah –pembolehubah yang diukur menggunakan skala likert berjalat 5 (1 – 5).

Kewujudan *univariate* dan *multivariate outliers* dalam data memberikan kesan terhadap analisis data. Ujian data ekstrem *univariate* melibatkan kes di mana data memiliki nilai ekstrem pada sesuatu pembolehubah. Ia mungkin disebabkan oleh kesilapan semasa kemasukan data, data tidak lengkap dan data tidak bertaburan secara normal (Tabachnick & Fidell 2007). Nilai skor z yang melebihi  $\pm 3.29$  menunjukkan bahawa wujudnya taburan data tidak normal dan berkemungkinan adanya data ekstrem *univariate*. Dalam kajian ini, hasil analisis data menunjukkan yang dibuat mendapati nilai skor z berada pada julat -3.14 dan 2.07. Ini menunjukkan tidak ada *outliers* atau data yang memiliki nilai ekstrem.

Ujian kebolehpercayaan dijalankan dan diukur menggunakan ujian koefisien *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan kepada Chua Yan Piaw (2014) kaedah konsistensi dalaman (*internal consistency approach*) melibatkan perhitungan nilai korelasi antara skor setiap item dalam ujian dengan jumlah skor bagi semua item dalam ujian (skor indeks ujian). Item-item yang mempunyai nilai korelasi yang tinggi dikatakan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi dan sebaliknya. Pekali *Cronbach's Alpha* antara 0.65 hingga 0.95 adalah dianggap memuaskan. Jadual 3 menunjukkan pekali *Cronbach's Alpha* adalah memuaskan iaitu antara 0.761 hingga 0.927.

JADUAL 3. Nilai Cronbach's Alpha pembolehubah tidak bersandar (N = 58)

Butiran	Bilangan Item	Cronbach's Alpha
Sumber Manusia	4	0.927
Kempen dan Promosi	7	0.761
Notis Tuntutan Kadar	2	0.762
Waran Tahanan dan Sita	6	0.823
Tindakan Mahkamah	3	0.836

Bagi mengenalpasti dan mengatasi kewujudan data ekstrem kajian ini, pemeriksaan kemasukkan data dan sampel dilakukan bagi setiap pembolehubah. Hasil ujian mendapati penyebab kepada data ekstrem disebabkan oleh ciri taburan data. Oleh yang demikian, data dianalisa menggunakan analisa deskriptif dan nilai *percentile* digunakan untuk tujuan pengubahsuaian data atau 'winsorisation' dilakukan terhadap data tersebut. Batas atas ditetapkan dengan menggunakan formula  $75\% + 1.5 \times (75\% - 25\%)$  dan batas bawah ditetapkan menggunakan formula  $25\% - 1.5 \times (75\% - 25\%)$ . Nilai-nilai ini diperoleh daripada jadual 'Percentile' semasa ujian deskriptif dijalankan. Menggunakan formula di atas, terdapat satu nilai peratusan tunggakan yang ekstrem dan nilai peratusan ini telah diubahsuai (*winsorise*) menggunakan formula di atas.

Ujian kenormalan data dijalankan bagi mengenalpasti corak taburan data. Data yang bertaburan secara normal memudahkan pengujian dan analisis data (Gujarati, 2003). Menurut Chua Yan Piaw (2014), salah satu syarat asas bagi statistik inferensi ialah data yang dikumpul daripada sampel bertaburan secara normal. Normaliti data boleh dikenalpasti dengan menggunakan statistik dengan menggunakan Skewness dan Kurtosis dan Theorem had memusat.

Statistik *Skewness* dan *Kurtosis* digunakan untuk melihat taburan data. Nilai sifar bagi *Skewness* dan *Kurtosis* menunjukkan taburan 100% normal. *Skewness* menunjukkan kepencongan atau keseimbangan taburan data. Suatu data dikatakan bertaburan secara normal apabila kedua-dua nilai *Skewness* dan *Kurtosis* berada dalam lingkungan -1.96 dan +1.96.

Jadual 4 menunjukkan nilai *Skewness* dan *Kurtosis* berada di dalam lingkungan -1.026 hingga +1.895. Ini

menunjukkan taburan data adalah normal kerana semua nilai *skewness* dan *kurtosis* berada dalam lingkungan -1.96 hingga +1.96

Berdasarkan theorem had memusat pula, diandaikan bahawa data bertaburan secara normal sekiranya sampel yang digunakan adalah melebihi 30 sampel (Field, 2009). Selain itu Pallant (2011) juga menerangkan bahawa nilai min dan 5% *trimmed* mean yang diperoleh daripada ujian deskriptif juga menunjukkan kenormalan data. Nilai min dan 5% *trimmed* min yang tidak mempunyai atau sedikit perbezaan, menunjukkan hasil kajian masih mempunyai pengaruh yang kuat ke atas min yang mencerminkan data kajian adalah normal.

Jadual 5 menunjukkan nilai min dan *trimmed* min 5% yang mana menunjukkan taburan data adalah normal kerana perbezaan nilai adalah kecil.

Jadual 6 menunjukkan hasil analisis korelasi antara pembolehubah tidak bersandar kajian. Hasil ujian korelasi tersebut menunjukkan nilai korelasi di antara -0.190 hingga 0.544, iaitu tidak melebihi nilai 0.90. Ini menunjukkan hubungan antara pembolehubah tidak bersandar adalah lemah dan ini menunjukkan data ujian tidak mempunyai masalah multikolineariti.

Ujian multikolineariti juga boleh ditentukan dengan melihat kepada nilai *tolerance* dan *varian inflation factor* (VIF) atau ujian statistik kolineariti bagi pembolehubah tidak bersandar kajian semasa menjalankan ujian regresi (Pallant 2011). Jika nilai *tolerance* kurang daripada 0.10 dan nilai VIF melebihi 10, ini bermakna wujudnya korelasi di antara pembolehubah tidak bersandar. Nilai VIF adalah ukuran sisihan anggaran pekali pembolehubah yang diperbesarkan oleh masalah multikolineariti. Semakin besar nilai VIF menunjukkan masalah multikolineariti

JADUAL 4. Ujian kenormalan: *Skewness* dan *Kurtosis*

	Herotan (Skewness)	Kepencongan (Kurtosis)
Tunggakan	0.994	0.004
Kebergantungan hasil cukai	-0.327	-1.026
Sumber Manusia	-1.05	1.161
Kempen dan Promosi	-0.66	0.569
Notis Tuntutan Kadar	-1.013	1.895
Waran Tahanan dan Sita	-0.587	0.053
Tindakan Mahkamah	-0.09	-0.447

JADUAL 5. Nilai min dan *trimmed* min 5%

	Min	Trimmed Min 5%	Beza
Tunggakan	0.5639	0.5429	0.037241
Kebergantungan hasil cukai	0.4554	0.4593	-0.00856
Sumber Manusia	4.3450	4.9390	-0.13671
Kempen dan Promosi	3.7380	3.7610	-0.00615
Notis Tuntutan Kadar	4.1290	4.1820	-0.01284
Waran Tahanan dan Sita	3.5930	3.6100	-0.00473
Tindakan Mahkamah	2.6950	2.7100	-0.00557

JADUAL 6. Ujian Multikolineariti (Nilai Korelasi (R) Pearson, Tolerance dan VIF)

Pembolehubah	Sumber Manusia	Kempen & Promosi	Notis	Sita	Mahkamah
Sumber Manusia	1				
Kempen & Promosi	-.049	1			
Notis	.088	.265*	1		
Sita	-.190	.369**	.546**	1	
Mahkamah	-.158	.108	.096	.482**	1
Tolerance	.911	.854	.631	.453	.724
VIF	1.098	1.171	1.585	2.208	1.381

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

menjadi semakin serius. Nilai VIF yang melebihi 10 menunjukkan kewujudan masalah multikolineariti yang boleh menyukarkan untuk mengenalpasti kesan khusus pembolehubah tidak bersandar ke atas pembolehubah bersandar. Jadual 6 di atas menunjukkan hasil ujian *tolerance* kurang daripada 0.10 iaitu berada di dalam nilai antara 0.453 dan 0.911. Manakala nilai VIF pula kurang daripada 10 iaitu antara 1.098 dan 2.208. Ini menunjukkan bahawa tiada masalah multikolineariti di antara pembolehubah tidak bersandar kajian.

#### ANALISIS DATA

Hasil analisis ujian-T menunjukkan bahawa daripada 5 item yang kaji, hanya item mewujudkan jabatan/bahagian khas tunggakan cukai taksiran mempunyai kesan kepada min tunggakan cukai taksiran iaitu PBT yang mempunyai jabatan/bahagian khas tunggakan cukai taksiran mempunyai min tunggakan cukai yang lebih rendah. Baki 4 item lagi iaitu mewujudkan jabatan/bahagian khas pengurusan cukai taksiran, mewujudkan jawatankuasa khas cukai taksiran, perlantikan ahli majlis (exco) dalam jawatankuasa cukai dan penglibatan ahli majlis (exco) dalam cukai taksiran didapati tidak mempunyai kesan kepada tunggakan cukai taksiran.

Hasil ujian ANOVA mendapati bahawa kategori PBT mempunyai kesan yang signifikan kepada tunggakan cukai taksiran dimana PBT bandaraya mempunyai skor min tunggakan cukai taksiran yang paling rendah diikuti oleh PBT perbandaran dan PBT daerah. Bagi pembolehubah tahap kebergantungan PBT terhadap hasil cukai taksiran pula, kajian juga mendapati bahawa pembolehubah ini juga mempunyai kesan terhadap tunggakan cukai taksiran di mana semakin tinggi tahap kebergantungan PBT terhadap hasil cukai taksiran, semakin rendah skor min tunggakan cukai taksiran.

#### ANALISIS REGRESI

Kajian telah menjalankan ujian regresi berganda untuk melihat kesan pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah kawalan terhadap pembolehubah bersandar. Kajian ini menggunakan regresi berganda yang biasa

digunakan iaitu dengan memasukkan secara serentak kesemua pembolehubah tidak bersandar. Model regresi berganda untuk kajian ini adalah seperti di bawah.

$$TGK = \beta_0 + \beta_1 BPC + \beta_2 BTC + \beta_3 JKC + \beta_4 JKAM + \beta_5 PAM + \beta_6 SM + \beta_7 KP + \beta_8 NOTIS + \beta_9 WSITA + \beta_{10} MKH + \beta_{11} PERHASIL + \beta_{12} PBTBDR + \beta_{13} PBTDAE + \varepsilon$$

Dimana:

	<i>Pembolehubah bersandar</i>
TGK	= Tunggakan cukai taksiran
	<i>Pembolehubah Tidak Bersandar</i>
BPC	= Bahagian pengurusan cukai
BTC	= Bahagian khas tunggakan cukai
JKC	= Jawatankuasa khas cukai
JKAM	= Jawatankuasa ahli majlis (exco)
PAM	= Penglibatan ahli majlis (exco) dalam cukai
SM	= Sumber manusia
KP	= Kempen dan promosi
NOTIS	= Notis tuntutan kadar
WSITA	= Waran tahanan dan sitaan
MKH	= Tindakan mahkamah
	<i>Pembolehubah kawalan</i>
PERHASIL	= Peratus hasil cukai
PBTBDR	= PBT bandaraya
PBTDAE	= PBT daerah
$\beta_0$	= Pintas
$\varepsilon$	= Ralat

Jadual 7 menunjukkan hasil ujian regresi berganda. Hasil regresi berganda menunjukkan bahawa nilai  $R^2$  bagi tunggakan cukai taksiran adalah pada kadar 56.3% varian. Ini menunjukkan bahawa lebih 56% varian bagi tunggakan cukai taksiran dapat diterangkan oleh pembolehubah kajian, iaitu struktur organisasi, kempen dan promosi serta tindakan penguatkuasaan yang diambil oleh PBT.

Di dalam model regresi ini, terdapat satu pembolehubah bersandar, sepuluh pembolehubah tidak bersandar dan dua pembolehubah kawalan. Analisis regresi menunjukkan



bahawa terdapat tiga item yang mempengaruhi tunggakan cukai taksiran dengan tahap yang signifikan (nilai  $p < 0.05$ ) iaitu ( $\beta_2$ ) bahagian tunggakan cukai taksiran ( $p=0.005$ ), ( $\beta_{11}$ ) tahap kebergantungan PBT terhadap hasil cukai taksiran ( $p=.009$ ) dan ( $\beta_{12}$ ) kategori PBT bandaraya ( $p=.031$ ). Terdapat juga empat item yang boleh mempengaruhi tunggakan cukai taksiran pada tahap yang lemah ( $p > 0.05$ ) iaitu ( $\beta_6$ ) sumber manusia ( $p=.151$ ), ( $\beta_3$ ) jawatankuasa khas cukai ( $p=.155$ ), ( $\beta_9$ ) waran tahanan dan sitaan ( $p=.203$ ) dan ( $\beta_{10}$ ) tindakan mahkamah ( $p=.255$ ). Manakala enam lagi item yang dikaji didapati tidak mempengaruhi tunggakan cukai taksiran iaitu bahagian pengurusan cukai, penglibatan ahli majlis dalam jawatankuasa cukai, penglibatan ahli majlis di dalam pengurusan cukai, kempen dan promosi, notis tuntutan kadar dan kategori PBT daerah. Tahap kebergantungan PBT terhadap hasil cukai taksiran ( $\beta_{11}$ ) dan kategori PBT ( $\beta_{12}$ ) merupakan pembolehubah kawalan di dalam kajian ini.

Dalam kajian ini, analisis regresi menunjukkan hanya satu pembolehubah tidak bersandar iaitu pengwujudan jabatan/bahagian khas tunggakan cukai taksiran yang secara signifikan mempengaruhi tunggakan cukai taksiran. Hasil analisis ini selari dengan ujian-t sebelum ini iaitu pengwujudan jabatan/bahagian khas tunggakan cukai taksiran mempunyai kesan yang signifikan ke atas tunggakan cukai taksiran.

Manakala bagi item tahap kebergantungan PBT terhadap hasil cukai taksiran dan kategori PBT yang merupakan pembolehubah kawalan dalam kajian ini, hasil analisis regresi ini selari dengan ujian ANOVA yang dijalankan. Di dalam ujian ANOVA sebelum ini, kedua-dua item ini di dapati mempunyai kesan yang signifikan terhadap tunggakan cukai taksiran. Analisis regresi juga menunjukkan keputusan yang sama.

Berdasarkan ujian-t serta ujian ANOVA yang dijalankan sebelumnya dan juga model regresi ini, dapat dirumuskan bahawa mewujudkan bahagian tunggakan ( $\beta_2 = -0.328$ ,  $p= 0.005$ ), tahap kebergantungan PBT terhadap hasil cukai taksiran ( $\beta_{11} = -0.475$ ,  $p=0.009$ ) dan kategori PBT ( $\beta_{12} = -0.265$ ,  $p=0.031$ ) mempunyai pengaruh ke atas tunggakan cukai taksiran secara signifikan. Hubungan yang ditunjukkan oleh ketiga pembolehubah di sini adalah negatif, bermakna ketiga-tiga faktor ini membantu mengurangkan tunggakan cukai taksiran.

#### IMPLIKASI DAN SUMBANGAN KAJIAN

Kajian oleh Buang Alias (2000) dan Soeb Pawi et al. (2011) melibatkan semua PBT di Malaysia. Kajian oleh Buang Alias (2000) adalah mengenalpasti faktor-faktor makro yang menyumbang kepada terkumpulnya tunggakan cukai taksiran. Kajian beliau mendapati faktor yang mempengaruhi adalah tanggapan keadilan dalamimbangan

JADUAL 7. Analisa regresi berganda

<i>Pembolehubah bersandar</i>		Koefisien (t)	Nilai p (sig.)
Tunggakan cukai taksiran			
<i>Pembolehubah tidak bersandar</i>			
(Konstant)	$\beta_0$	1.081	0.009
<i>Struktur</i>			
Bahagian pengurusan cukai	$\beta_1$	-.089	.571
Bahagian khas tunggakan cukai	$\beta_2$	-.328	<b>.005 ***</b>
Jawatankuasa khas cukai	$\beta_3$	.167	.155
Jawatankuasa ahli majlis (exco)	$\beta_4$	-.029	.777
Penglibatan ahli majlis (exco)	$\beta_5$	-.037	.664
Sumber manusia	$\beta_6$	-.081	.151
Kempen dan promosi	$\beta_7$	-.064	.346
Notis tuntutan kadar	$\beta_8$	.076	.321
Waran tahanan dan sitaan	$\beta_9$	.097	.203
Tindakan mahkamah	$\beta_{10}$	-.060	.255
<i>Pembolehubah Kawalan</i>			
Peratusan Hasil	$\beta_{11}$	-.475	<b>.009 ***</b>
Kategori PBT			
Bandaraya	$\beta_{12}$	-.265	<b>.031 **</b>
Daerah	$\beta_{13}$	.164	.291
R-Square			.563
R-Square Terlaras			.434
Nilai F			4.363
P			.000

\*\*\* - Signifikan pada  $p < 0.01$

\*\* - Signifikan pada  $p < 0.05$

\* - Signifikan pada  $p < 0.10$

antara PBT dan pembayar cukai, pasaran semasa hartanah, sikap pembayar cukai dan tahap penguatkuasaan cukai. Manakala kajian oleh Soeb Pawi et al. (2011) pula melihat kepada prestasi kutipan cukai dan prestasi tunggakan cukai tunggakan cukai bagi tempoh empat tahun iaitu 2004–2007 bagi PBT di Malaysia. Beliau juga menjelaskan punca kepada masalah tunggakan cukai taksiran berpunca daripada kelemahan pengurusan dan pentadbiran cukai di mana PBT sering dikaitkan dengan pengurusan kewangan yang lemah dan ini merupakan faktor yang mendorong PBT gagal menjaga prestasi kutipan hasil cukai yang baik. Kajian oleh Ismail Ashmat (2008) dan Lee Han Wei (2009) pula hanya melibatkan satu PBT sahaja. Kajian Ismail Ashmat (2008) mengfokuskan kepada perspektif pembayar cukai iaitu mengenalpasti ciri-ciri pembayar cukai yang gagal membayar cukai taksiran dan faktor yang mempengaruhi tunggakan. Antara hasil kajian beliau mendapati antara faktor yang mempengaruhi tunggakan cukai taksiran daripada perspektif pembayar cukai disebabkan oleh kelemahan penguatkuasaan undang-undang. Kajian oleh Lee Han Wei, (2009) pula hanya melibatkan Majlis Daerah Manjung di mana kajian beliau adalah mengenalpasti faktor yang menyumbang kepada masalah kutipan cukai taksiran. Antara dapatan kajian beliau, bagi meningkatkan kutipan cukai taksiran adalah dengan penguatkuasaan undang-undang, pengesahan alamat pemilik, memperbaiki perkhidmatan yang disediakan kepada orang ramai dan kaedah penghantaran bil dan notis.

Namun begitu, kesemua kajian di atas tidak menerangkan faktor dalaman institusi yang mempengaruhi kutipan cukai. Kajian ini menambahbaik kajian sebelum ini dengan melibatkan semua PBT di Semenanjung Malaysia dan mengkaji faktor dalaman PBT itu sendiri. Kajian ini melihat kepada sudut dalaman PBT sendiri dengan memberikan fokus kepada faktor dalaman pengurusan cukai taksiran PBT iaitu melihat kepada struktur organisasi, kempen dan promosi dan tindakan penguatkuasaan dan kesannya kepada tunggakan cukai taksiran. Kajian ini mengkaji faktor struktur organisasi yang meliputi enam item iaitu mewujudkan jabatan/bahagian khas cukai, jabatan khas tunggakan cukai, penubuhan jawatankuasa, penglibatan ahli majlis (exco), melantik ahli majlis (exco) dalam jawatankuasa dan sumber manusia. Kempen dan promosi dikaji untuk melihat hubungan dengan tunggakan cukai taksiran dan akhir sekali adakah tindakan penguatkuasaan yang dilaksanakan oleh PBT mempengaruhi tunggakan cukai taksiran.

Hasil kajian ini juga menyumbang kepada pentadbir cukai iaitu PBT di mana kajian ini mendapati bahawa terdapat keperluan di pihak PBT untuk mewujudkan bahagian khas yang mengfokuskan kepada pengurusan tunggakan cukai dan tindakan penguatkuasaan. Pengwujudan jabatan/bahagian khas ini membolehkan PBT fokus kepada tindakan penguatkuasaan. Kajian ini menunjukkan penubuhan jabatan/bahagian khas tunggakan cukai taksiran boleh mengurangkan tunggakan cukai taksiran. Mengambil contoh Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL), bahagian

ini hanya mengfokuskan kepada mengambil tindakan penguatkuasaan terhadap pemilik harta yang bertunggakan.

Sumber manusia yang mencukupi adalah kritikal bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pengurusan dan pelaksanaan tindakan undang-undang untuk mengutip tunggakan cukai taksiran. Ini ditunjukkan daripada hasil analisis regresi dimana mewujudkan sumber manusia mempunyai pengaruh yang signifikan kepada tunggakan cukai taksiran walaupun pada tahap yang agak rendah. Peranan sumber manusia juga adalah kritikal dan penting bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pengurusan tunggakan cukai taksiran. Majoriti responden memberikan maklumbalas bahawa PBT tidak mempunyai sumber manusia yang mencukupi dan wujud keperluan untuk menambah bilangan sumber manusia. Namun, terdapat kekangan untuk menambahkan bilangan sumber manusia. Oleh itu, PBT perlu mengambil langkah lain untuk menambah bilangan sumber manusia. Mengambil contoh beberapa PBT yang besar seperti DBKL, Majlis Bandaraya Shah Alam dan beberapa PBT lain yang melantik kakitangan sedia ada di dalam PBT untuk melaksanakan tugas tugas penguatkuasaan cukai seperti penubuhan 'Pasukan Petugas Cukai Taksiran'. Kakitangan yang terlibat diberi elaun khas dan insentif atas usaha mereka. Sebagai contoh, dalam tahun 2016, DBKL telah melantik lebih daripada 400 orang kakitangan daripada pelbagai jabatan dan gred jawatan dalam DBKL untuk menganggotai pasukan ini. Pasukan petugas khas cukai taksiran ini telah menjadi program tahunan DBKL kerana program ini berkesan di dalam mengurangkan tunggakan cukai taksiran. Kaedah ini sesuai dilaksanakan kerana program ini bersifat 'ad-hoc' dan PBT tidak perlu menambah bilangan sumber manusia dan memadai hanya dengan menggunakan kakitangan sedia ada di dalam PBT masing-masing.

Kajian juga menunjukkan kempen dan promosi tidak memberi kesan kepada tunggakan cukai taksiran. Walaupun secara umumnya tujuan kempen dan promosi bertujuan untuk meningkatkan kesedaran pemilik harta untuk membayar cukai, kajian ini mendapati kempen dan promosi tidak memberi kesan kepada tunggakan cukai taksiran. Oleh itu PBT perlu lebih kreatif dan melaksanakan program kempen dan promosi terutamanya pada bulan membayar cukai serta bulan penguatkuasaan cukai. Kempen dan promosi mengenai tindakan undang-undang yang boleh diambil ke atas pemilik cukai seharusnya dipergiatkan.

Selain itu hasil kajian ini juga menunjukkan bahawa tindakan penguatkuasaan dengan mengeluarkan notis tuntutan tidak memberi kesan kepada tunggakan cukai taksiran. Di samping itu, PBT juga didapati kurang memberikan perhatian untuk mengambil tindakan penguatkuasaan susulan iaitu dengan mengeluarkan waran tahanan dan sita dan seterusnya mengambil tindakan mahkamah. Ini menyebabkan tiada sumbangan oleh kedua-dua jenis tindakan ini kepada tunggakan cukai taksiran. Ini disokong oleh analisis regresi berganda yang menunjukkan kedua-dua tindakan ini tidak menyumbang kepada tunggakan cukai taksiran. Dapat dirumuskan bahawa

PBT perlu memberikan lebih tumpuan dan penekanan untuk mengambil tindakan penguatkuasaan dengan lebih tegas dan meningkatkan tahap tindakan penguatkuasaan kepada semua akaun yang bertunggakan. Tindakan penguatkuasaan ini perlu diselaraskan dan tindakan susulan selepas itu hendaklah segera diambil. Tindakan yang lebih tegas ini adalah dijangkakan memberikan kesan yang lebih signifikan kepada tunggakan cukai taksiran.

Faktor lain yang didapati mempunyai kesan dan pengaruh kepada tunggakan cukai taksiran ialah tahap kebergantungan PBT terhadap cukai taksiran. Kajian mendapati semakin rendah tahap kebergantungan PBT terhadap cukai taksiran, semakin tinggi peratusan tunggakan cukai taksiran. Ini menunjukkan bahawa apabila PBT tidak terlalu bergantung kepada hasil cukai taksiran, tetapi bergantung kepada sumber-sumber hasil yang lain seperti hasil sewa, lesen dan termasuk juga geran daripada kerajaan negeri, peratusan tunggakan cukai taksiran adalah tinggi. Ini menunjukkan apabila tahap kebergantungan PBT terhadap cukai taksiran adalah rendah, maka PBT kurang memberikan fokus kepada kutipan dan seterusnya mengambil tindakan untuk mengutip tunggakan cukai taksiran.

#### RUJUKAN

- Akta Kerajaan Tempatan 1976.
- Anon. 2009. PBT diarah kempen kutip cukai pintu. *Utusan Online*.
- Anon. 2012. Bayar segera cukai pintu. *Utusan Online*.
- Anon. 2014a. Pembayar cukai MBI boleh menang Perodua Axia. *Utusan Online*.
- Anon. 2014b. Pemilik hartanah diingat jelas cukai taksiran. *Utusan Online*.
- Anon. 2014c. Pesara bayar cukai pintu RM40 menang kereta. *Utusan Online*.
- Anon. 2015a. Cabutan Bertuah Cukai Taksiran, Sabtu ini. *Utusan Online*.
- Anon. 2015b. MBPJ sita barangan penghuni gagal bayar tunggakan cukai taksiran. *Utusan Online*.
- Boamah, N.A. 2013. Constraints on Property Rating in the Offinso South Municipality of Ghana. *Commonwealth Journal of Local Governance* 13/14: 77-90.
- Buang Alias. 2000. *Analysis of factors that contribute to the accumulation of uncollected rates in Local Authorities in Malaysia*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Castro, L. & Scartascini, C. 2013. Tax Compliance and Enforcement in the Pampas. Evidence from a Field Experiment  $\phi$ . *Inter-American Development Bank* December: 1-32.
- Chua Yan Piaw. 2014. *Kaedah dan Statistik Penyelidikan 2: Asas Statistik Penyelidikan* (Third). Mc Graw Hill Education.
- Field, A. 2009. *Discovering Statistics Using SPSS* (Third). SAGE Publications.
- Gujarati, D.N. 2003. *Basic Econometrics*. Mc Graw Hill.
- Haniza Hassan. 2015. MPPG agresif buru pemilik harta Gagal jelaskan cukai taksiran tertunggak. *Utusan Online*, pp. 0-1.
- Ismail Ashmat. 2008. *Pematuhan Pembayaran Cukai Pintu di Majlis Perbandaran Sibul*. Thesis. Universiti Teknologi Malaysia.
- Ismail Ashmat. 2015. *Developing A Sustainable Tax Efficiency Model To Reduce Property Tax Non-compliance*. University Teknologi Malaysia.
- Jabatan Audit Negara Malaysia. 2012. *Laporan Ketua Audit Negara 2013 Penyata Kewangan Kerajaan Negeri dan Pengurusan Kewangan Jabatan/Agensi*.
- Jabatan Audit Negara Malaysia. 2013. *Laporan Ketua Audit Negara 2013 Penyata Kewangan Kerajaan Negeri dan Pengurusan Kewangan Jabatan/Agensi*.
- Jabatan Audit Negara Malaysia. 2014. *Laporan Ketua Audit Negara 2014 Penyata Kewangan Kerajaan Negeri dan Pengurusan Kewangan Jabatan/Agensi*.
- Kulshreshtha, P. 2008. Public sector governance reform: the World Bank's framework. *International Journal of Public Sector Management* 21(5): 556-567.
- Lee Han Wei. 2009. *Rates collection in Manjung Municipal Council*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Marchiony, M.Z. 2012. Making Debt Pay: Examining the use of property tax delinquency as a revenue source. *Emory Law Journal* 62(217): 218-256.
- Marsidi, A. & Abdul Latip, H. 2007. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen pekerja di organisasi awam. *Jurnal Kemanusiaan*: 56-64.
- Pallant, J. 2011. *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using SPSS* (4th ed.). Open University Press.
- Razak Osman. 2015. MPSP hargai pembayar cukai.
- Sidek Hasan. 2008. Ketua Setiausaha Negara. *Utusan Malaysia*.
- Soeb Pawi, Martin, D., & Wan Zahari Wan Yusoff. 2011. Property Tax Management Model of Local Authorities in. *Chinese Business Review* 10(1).
- Stoker, G. 1998. Governance as theory: five propositions. *International Social Science Journal*, 50(155): 17-28.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. 2007. *Using Multivariate Statistics* (5th ed.). New York, United States: Pearson Education Inc.
- Vlassenko, I. 2007. Evaluation of the efficiency and fairness of British, French and Swedish property tax systems. *Property Management* 19(5): 384-416.
- Razlan Abdul Razak\*  
Jabatan Kewangan  
Dewan Bandaraya Kuala Lumpur  
Tkt 14 Menara DBKL 1  
Jalan Raja Laut  
50350 Kuala Lumpur  
MALAYSIA  
E-mail: razlan@dbkl.gov.my
- Rosiati Ramli  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi Selangor  
MALAYSIA  
E-mail: rosiati@ukm.edu.my
- Mohd Rizal Palil  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi Selangor  
MALAYSIA  
E-mail: mr\_palil@ukm.edu.my

\*Corresponding author