

FAKTOR PEMATUHAN CUKAI DALAM SISTEM TAKSIR SENDIRI
DI KALANGAN PENGGUNA E-FILING
DI LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI MALAYSIA
CAWANGAN JOHOR BAHRU

IZZIE HADZREE BINTI KHAMIS

Laporan projek ini dikemukakan
Sebagai memnuhi sebahagian daripada syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Teknologi)

Fakulti Pengurusan Dan Pembangunan Sumber Manusia
Universiti Teknologi Malaysia

2014

Kepada Allah S.W.T...

Alhamdulillah. Syukur kehadiranNya dengan kasih sayang dan izinNya memberi kekuatan dan kemudahan dalam menyiapkan naskah ilmu ini.

Kepada suami dan anak-anak tersayang...

Ucapan jutaan terima kasih kepada suami, Irwan Hardy Bin Borian, sebagai sahabat seperjuangan dan pendorong dalam pencarian ilmu ini. Terima kasih anak-anakku, Izzard Hairie, Izzara Hanie dan Izzlaila Humayraa yang begitu mengerti dan memahami perjuangan kedua ibu bapa mereka. Semoga menjadi kesinambungan kepada kalian dalam mencari ilmu.

Kepada Mama, Abah , Mak dan keluarga....

Terima kasih yang tidak terhingga di atas segala pertolongan dari segi fizikal dan mental sepanjang perjalanan pengajian ini. Keberhasilan ini adalah bukti keikhlasan dan doa kalian.

Kepada penyelia dan pensyarah..

Setinggi penghargaan yang tidak terhingga di atas pertolongan dan bimbingan bagi memastikan segala ilmu dapat diaplikasikan dan diterjemahkan dalam naskah ini. Keikhlasan kalian mencurahkan ilmu hanya Allah swt yang mampu membalasnya. Semoga terus diberkati dan InsyaAllah dipanjangkan ilmu yang dicurahkan.

Kepada sahabat dan rakan sekerja....

Terima kasih di atas sokongan moral yang diberikan serta memberi ruang dan peluang kepada saya bagi mengejar ilmu disebalik keterbatasan waktu. Sikap toleransi kalian memberi kemudahan kepada saya bagi merealisasikan cita-cita ini.

Terima kasih semua. Syukur Alhamdulillah.

Izzie Hadzree Khamis

PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan kepada Ilahi, kerana dengan izinNya, saya berjaya menyempurnakan tesis ini. Saya juga ingin merakamkan penghargaan ikhlas saya kepada penyelia tesis saya Prof Madya Dr. Salmiah Mohd Amin atas bimbingan dan tunjuk ajar yang diberikan tanpa berbelah bahagi sepanjang tempoh kajian ini dijalankan.

Seterusnya ucapan terima kasih kepada panel penilai Dr. Hapriza Ashari dan En. Ahmad Zaidi Bahari yang telah memberikan idea-idea bernas dan teguran membina bagi menambahbaik penulisan ini. Tidak lupa juga kepada Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia selaku majikan saya yang telah memberi kebenaran untuk saya meyambung pengajian dan juga bekerjasama dalam melaksanakan kajian ini. Selain itu juga terima kasih diucapkan kepada rakan-rakan sekerja dan pembayar-pembayar cukai yang terlibat dalam menyempurnakan tesis ini dengan jayanya.

Akhir sekali setinggi penghargaan kepada keluarga saya sebagai pendorong utama untuk saya menyiapkan tesis ini. Penghargaan ini juga ditujukan kepada semua yang terlibat dalam membantu menjayakan kajian ini secara langsung mahupun tidak langsung.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara faktor pematuhan cukai dengan pematuhan cukai di kalangan pengguna e-Filing di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) Cawangan Johor Bahru. Seramai 388 orang pengguna e-Filing di LHDNM Cawangan Johor Bahru telah dipilih sebagai sampel kajian, namun hanya 363 maklumbalas berjaya diterima. Pengkaji menggunakan soal selidik yang diambil daripada kajian Mohd Rizal Palil (2010) untuk mengukur faktor-faktor pematuhan cukai dan pematuhan cukai. Peratusan skor, min dan sisihan piawai digunakan untuk mengukur tahap faktor-faktor pematuhan dan pematuhan cukai. Analisis korelasi Spearman digunakan untuk mengkaji hubungan kedua-dua pembolehubah, manakala analisis berganda digunakan untuk mengkaji faktor pematuhan yang paling mempengaruhi pematuhan cukai apabila diuji bersama. Dapatan kajian menunjukkan tahap faktor pematuhan di kalangan pengguna e-Filing di LHDNM Cawangan Johor Bahru adalah pada tahap sederhana manakala tahap pematuhan pula adalah tinggi. Setiap faktor pematuhan didapati mempunyai hubungan signifikan dengan pematuhan cukai. Faktor kejujuran pula merupakan faktor pematuhan cukai yang paling mempengaruhi secara signifikan dengan pematuhan cukai dikalangan pengguna e-Filing di LHDNM Cawangan Johor Bahru.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the relationship between factors of tax compliance with tax compliance among e-Filing users in LHDNM Johor Bahru Branch. A total of 388 taxpayers in LHDNM Johor Bahru Branch were chosen as a sample, but only 363 feedbacks were received. The questionnaire used derived from the study of Mohd Rizal Palil (2010) to measure the compliance factors and tax compliance among taxpayers. Percentage, mean and standard deviation were used to measure the level of tax compliance's factors and tax compliance among taxpayers in LHDNM Johor Bahru Branch. Spearman correlation analysis was used to investigate the relationship between two variables, while multiple regression analysis was used to examine the most dominant dimensions of tax compliance's factors that affect tax compliance. The finding showed that the tax compliance's factors of e-Filing user in LHDNM Johor Bahru Branch were at a moderate level. Each dimension of tax compliance's factors has a significant relationship with tax compliance. In addition, honesty emerged as the most dominant dimension in tax compliance's factors that affect tax compliance among e-Filing user (Taxpayer) in LHDNM Johor Bahru Branch.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	HALAMAN
	PENGAKUAN PENYELIA	iii
	PENGAKUAN PELAJAR	iv
	PENGHARGAAN	vi
	ABSTRAK	vii
	ABSTRACT	viii
	KANDUNGAN	ix
	SENARAI JADUAL	xv
	SENARAI RAJAH	xvii
	SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN	xviii
	SENARAI LAMPIRAN	xx
BAB 1	Pengenalan	1
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	4
	1.3 Sistem Percukaian di Malaysia	6
	1.4 Penyataan Masalah	9
	1.5 Persoalan Kajian	16
	1.6 Hipotesis Kajian	17
	1.7 Objektif Kajian	18
	1.8 Skop Kajian	19
	1.9 Batasan Kajian	19
	1.10 Kepentingan Kajian	20

BAB 2	KAJIAN LITERATUR	23
2.1	Pendahuluan	23
2.2	Definisi	24
2.3	Sistem Taksir Sendiri di Luar Negara	27
2.4	Sistem e-Filing di Luar Negara	34
2.5	Kajian Terhadap Pematuhan Cukai Di Malaysia	39
2.6	Faktor-faktor Yang Mendorong Pematuhan Cukai	41
2.7	Konsep Teori dan Model	56
2.8	Kerangka Konseptual	72
2.9	Kesimpulan	75
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	76
3.1	Pendahuluan	76
3.2	Rekabentuk Kajian	76
3.3	Unit Analisis	79
3.4	Populasi dan Persampelan	79
3.5	Jenis Data Yang Digunakan	81
3.6	Pengukuran Pembolehubah	82
3.7	Kaedah Pengumpulan Data	87
3.8	Kaedah Penganalisan Data	93
3.9	Kesahihan Instrumen	98
3.10	Kebolehpercayaan Instrumen	98
3.11	Kajian Rintis	101
3.12	Ringkasan Bab	102
BAB 4	PENGANALISISAN DATA	104
4.1	Pendahuluan	104
4.2	Ciri-ciri Demografi Responden	105
4.3	Tahap Faktor Pematuhan Cukai dalam Sistem Taksir Sendiri di kalangan Pengguna e-Filing di LHDNM Johor Bahru	107

4.4	Tahap Pematuhan Cukai dalam Sistem Taksir Sendiri di Kalangan Pengguna e-Filing di LHDNM Johor Bahru	121
4.5	Hubungan Setiap Faktor Pematuhan dengan Tahap Pematuhan Cukai di kalangan Pengguna e-Filing di LHDNM Johor Bahru	122
4.6	Hubungan Faktor Pematuhan Paling Dominan yang Mempengaruhi Tahap Pematuhan Cukai di kalangan Pengguna e-Filing di LHDNM Johor Bahru	128
BAB 5	RUMUSAN DAN CADANGAN	132
5.1	Pendahuluan	132
5.2	Rumusan Kajian	132
5.3	Perbincangan	133
5.4	Tahap Faktor–Faktor Pematuhan Cukai	136
5.5	Tahap Pematuhan Cukai	145
5.6	Implikasi Kajian	146
5.7	Kesimpulan	147
5.8	Cadangan Kepada Pihak Penguatkuasaan	150
5.9	Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang	151
	RUJUKAN	153

SENARAI JADUAL

NOMBOR JADUAL	TAJUK JADUAL	HALAMAN
Jadual 2.1	Objektif Sistem Taksir Sendiri di beberapa Negara Seluruh Dunia.	37
Jadual 3.1	Jadual Krejcie & Morgan	80
Jadual 3.2	Kaedah Pengumpulan Data dari Kajian Lepas di Malaysia	89
Jadual 3.3	Contoh Skor untuk Kaedah Likert	92
Jadual 3.4	Pecahan Item-item Soalan mengikut Bahagian	93
Jadual 3.5	Teknik Analisis Data Berdasarkan Hipotesis	94
Jadual 3.6	Contoh Pengiraan Nilai Min	95
Jadual 3.7	Nilai Min dengan Skala Lingkungan Persetujuan	96
Jadual 3.8	Ujian Tahap Kebolehpercayaan Pembolehubah– Cronbach Alpha	100
Jadual 3.9	Ujian Kebolehpercayaan Item Pembolehubah– Cronbach Alpha	102
Jadual 4.1	Ciri-ciri Demografi Responden	105
Jadual 4.2	Nilai Min dan Sisihan Piawai bagi Faktor Pematuhan Cukai dalam Sistem Taksir Sendiri di kalangan Pengguna e-Filing di LHDNM Johor Bahru	108
Jadual 4.3	Maklumbalas terhadap Item Kebimbangan menggunakan e-Filing	109

Jadual 4.4	Maklumbalas terhadap Item Pengetahuan Cukai	111
Jadual 4.5	Maklumbalas terhadap Item Kesedaran Undang-undang dan Penalti	113
Jadual 4.6	Maklumbalas terhadap Item Perbelanjaan Kerajaan	115
Jadual 4.7	Maklumbalas terhadap Item Kebarangkalian diaudit	116
Jadual 4.8	Maklumbalas terhadap Item Persepsi Ekuiti dan Keadilan	118
Jadual 4.9	Maklumbalas terhadap Item Kejujuran	120
Jadual 4.10	Nilai Min dan Sisihan Piawai bagi Pematuhan Cukai dalam Sistem Taksir Sendiri di kalangan Pengguna e-Filing, di LHDNM Johor Bahru	121
Jadual 4.11	Keputusan Keseluruhan Ujian Korelasi antara Faktor Pematuhan dengan Tahap Pematuhan Cukai	123
Jadual 4.12	Rumusan Hipotesis Kajian	127
Jadual 4.13	Faktor-faktor Pematuhan Cukai yang mempengaruhi Pematuhan Cukai	129

SENARAI RAJAH

NOMBOR RAJAH	TAJUK RAJAH	HALAMAN
Rajah 1.1	Graf Bilangan Kes Diaudit oleh LHDNM antara Tahun 2008-2011	12
Rajah 1.2	Graf Kutipan Penalti oleh LHDNM antara Tahun 2008-2011	13
Rajah 2.1	Model Penerimaan Teknologi (TAM) oleh Davis (1989)	58
Rajah 2.2	Model Kepentingan Kewangan Diri oleh Becker, (1968)	61
Rajah 2.3	Model Pematuhan Cukai oleh Fischer, Wartick dan Mark (1992)	62
Rajah 2.4	Teori Gelagat Terancang (Ajzen, 1991)	64
Rajah 2.5	Teori Tindakan Beralasan (Ajzen & Fishbein , 1980)	66
Rajah 2.6	Perkaitan Teori dan Pembolehubah Bebas	69
Rajah 2.7	Kajian-kajian Lepas dan Pembolehubah	70
Rajah 2.8	Kerangka Konseptual	74
Rajah 3.1	Carta Alir Rekabentuk Kajian	78

SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN

MSC	-	Multimedia Super Corridor
G2C	-	Government to Customer
LHDNM	-	Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia
BNCP	-	Borang Nyata Cukai Pendapatan
STS	-	Sistem Taksir Sendiri
STF	-	Sistem Taksir Formal
UK		United Kingdom
NTA	-	Agensi Cukai Kebangsaan
AS	-	Amerika Syarikat
ICT	-	Teknologi Maklumat
GEAR	-	Government E-Payment Adoption Ranking
ATO	-	Australia Tax Office
IRS	-	Inland Revenue Service
PAYE	-	Pay As You Earn
TRA	-	Teori Tindakan Beralasan
TPB	-	Teori Gelagat Terancang
DOI	-	Difusi Inovasi
TAM	-	Teori Penerimaan Teknologi
PECU	-	Pematuhan Cukai
KME	-	Kurangnya Kebimbangan Menggunakan e-Filing
PC	-	Pengetahuan Cukai
KUP	-	Kesedaran Terhadap Undang-undang dan Penalti
PPPK	-	Persepsi Positif Terhadap Perbelanjaan Kerajaan
KD	-	Kebarangkalian Diaudit
KEJ	-	Kejujuran

R^2	-	Koefisien Penentuan
β	-	Koefisien Angkubah Masing-masing
SPSS	-	Statistical Package for Science Social
%	-	Peratus
**	-	Signifikan
SS	-	Sangat Setuju
S	-	Setuju
KS	-	Kurang Setuju
TS	-	Tidak Setuju
STS	-	Sangat Tidak Setuju
SP	-	Sisihan Piawai
BR1M	-	Bantuan Rakyat 1 Malaysia
H_a	-	Hipotesis Alternatif

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran A - Surat Kebenaran
- Lampiran B - Borang Soal Selidik

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

E-Kerajaan mula diperkenalkan di Malaysia pada tahun 1999 melalui pelancaran Koridor Raya Multimedia (MSC). Ketika itu e-Kerajaan merupakan salah satu dari tujuh aplikasi perdana yang dirancang untuk menggerakkan MSC. Di peringkat awal aplikasi yang dianggap sebagai e-Kerajaan terdiri daripada tujuh aplikasi perintis, iaitu *Human Resources Management Information System (HRMIS)*, *Project Monitoring System (PMS)*, e-Khidmat, *Electronic Labour Exchange (ELX)*, e-Filing, e-Perolehan dan e-Syariah. Di samping itu terdapat banyak aplikasi e-Kerajaan yang lain juga turut beroperasi antaranya adalah e-SILA dan e-Tanah. Sehingga kini semua aplikasi perintis ini berada di pelbagai peringkat pelaksanaan. Semua aplikasi teknologi maklumat (IT) dalam sektor awam telah dianggap sebagai aplikasi e-Kerajaan (Hasmiah, 2011).

Terdapat banyak definisi e-Kerajaan, antaranya Heeks (2009) menyatakan e-Kerajaan ialah penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi untuk memperbaiki aktiviti-aktiviti organisasi sektor awam. Ini bermakna semua penggunaan teknologi

maklumat dalam organisasi sektor awam boleh dianggap sebagai aplikasi e-Kerajaan. Terdapat juga takrifan yang lebih khusus dimana e-Kerajaan ditakrifkan sebagai penggunaan teknologi terutamanya aplikasi internet berasaskan laman web untuk mempertingkatkan capaian kepada maklumat kerajaan dan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat, rakan kongsi perniagaan, pekerja, lain-lain agensi dan entiti kerajaan (Layne dan Lee 2001).

Sektor awam Malaysia mendefinisikan e-Kerajaan sebagai satu pentadbiran tanpa kertas yang berasaskan multimedia dan jaringan yang menghubungkan agensi kerajaan di Putrajaya dengan pusat kerajaan seluruh negeri untuk memudahkan persekitaran kerajaan yang bekerjasama dan perkhidmatan yang cekap kepada rakyat dan perniagaan (Anuar 1998; Nor Aliah 2009). Definisi ini menunjukkan pengguna e-Kerajaan adalah terdiri daripada bukan sahaja agensi pemilik sistem tetapi juga agensi kerajaan lain, rakyat dan perniagaan.

Di Malaysia tujuan utama e-Kerajaan boleh dipandang daripada dua perspektif, iaitu sebagai alat untuk transformasi sektor awam dan kedua sebagai pencetus kejayaan pembangunan Koridor Raya Multimedia (MSC). Transformasi sektor awam melalui e-Kerajaan merupakan satu set proses yang membawa kepada perubahan ciri-ciri sektor awam daripada sebuah model yang statik kepada model yang dinamik berasaskan pengguna (Samsudin Osman, 2004).

Elektronik Filing (e-Filing) adalah satu daripada aplikasi e-Kerajaan yang dikategorikan sebagai sistem yang menghubungkan kerajaan kepada rakyat (G2C), iaitu dimana perkhidmatan kerajaan disampaikan kepada rakyat secara atas talian menggunakan teknologi internet (Hasmiah, 2011). Sistem e-Filing adalah kaedah pengisian dan penghantaran borang nyata secara dalam talian yang disediakan oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM). Antara objektif e-Filing adalah

memudahkan pembayar cukai mengisi dan menfailkan Borang Nyata Cukai Pendapatan (BNCP), mempercepatkan pemprosesan BNCP, mengurangkan guna tenaga pegawai LHDNM dalam aktiviti pemprosesan borang supaya tenaga kerja dapat disalurkan kepada aktiviti lain yang mempunyai nilai tambah seperti penguatkuasaan undang-undang dan pemberian perkhidmatan kepada pembayar cukai (Laporan Tahunan LHDNM , 2004). Selain itu, ia juga dapat mengurangkan perbelanjaan operasi dan mengurus LHDNM seperti BNCP tidak dikeluarkan kepada pembayar cukai yang telah menggunakan e-Filing, mengurangkan ruang penyimpanan dokumen, dan meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada pembayar cukai.

E-Filing telah dilancarkan pada 10 Februari 2006 secara percuma dengan bertujuan memudahkan urusan percukaian sejajar dengan kepesatan perkembangan teknologi maklumat. Sistem ini memudahkan pembayar cukai mengisytiharkan pendapatan mereka melalui komputer tanpa perlu mengisi borang secara manual (Saberiya Patiroi, 2006). Aplikasi e-Filing ini boleh digunakan oleh semua pembayar cukai yang mempunyai akses kepada internet. Kemudahan e-Filing ini mula diperkenalkan kepada pembayar cukai korporat untuk pengisian borang C (Syarikat) bagi tahun taksiran 2001. Ia kemudiannya diperluaskan kepada pembayar cukai individu pada 17 Mei 2004 untuk borang BE (pendapatan penggajian) dan borang B (pendapatan perniagaan). Penggunaan prototaip e-Filing telah diuji dan membuktikan bahawa sistem ini adalah mudah, cepat dan selamat disamping mempercepatkan proses kerja di LHDNM (Jabatan Penerangan Malaysia, 2006). E-Filing juga memainkan peranan penting sebagai alat kepada Sistem Taksir Sendiri (STS) yang menggantikan Sistem Taksiran Formal (STF).

1.2 Latar Belakang Kajian

Ketepatan penggunaan e-Filing membawa kepada pematuhan cukai. Ketepatan ini bergantung pula kepada faktor-faktor yang akan dikaji. Pengetahuan berkenaan undang-undang percukaian dianggap sebagai faktor penting dalam memastikan keutamaan dan sikap terhadap percukaian. Terdapat kajian terdahulu yang jelas menunjukkan bagaimana kelakuan terhadap percukaian dipengaruhi oleh pengetahuan yang spesifik terhadap peraturan percukaian (Eriksen dan Fallan, 1996). Kajian yang dibuat oleh Eriksen dan Fallan menunjukkan kepentingan pengetahuan cukai dalam sistem percukaian terutamanya Sistem Taksir Sendiri. Mereka mencadangkan supaya pengetahuan cukai dapat ditingkatkan dengan meningkatkan pemahaman terhadap undang-undang percukaian. Kajian yang terbaru oleh Kirchler et al. (2008) dan juga Mohd Rizal (2010) juga membuktikan pengetahuan cukai dikalangan pembayar cukai individu berkait secara positif dengan pematuhan cukai.

Pelbagai faktor yang mempengaruhi pematuhan cukai telah dibincangkan dalam kajian terdahulu dimana pengetahuan cukai menjadi faktor utama terutamanya dalam Sistem Taksir Sendiri. Selain itu, dengan pengenalan sistem e-Filing sebagai alat, menjadikan faktor kurang pengetahuan komputer sebagai penyumbang kepada ketidakpatuhan secara tidak disengajakan.

Pembayar cukai individu adalah subjek utama dalam kajian ini dan sangat penting bagi memahami pematuhan cukai dikalangan individu dalam Sistem Taksir Sendiri. Sebab utama subjek ini dipilih adalah kerana pembayar cukai individu lebih cenderung mengisi borang sendiri berbanding mengambil upah agen cukai bagi pihak mereka. Oleh kerana, Sistem Taksir Sendiri memerlukan tahap pengetahuan cukai yang tinggi, maka kekurangan pengetahuan percukaian di kalangan individu akan mendorong kepada ketidakpatuhan secara tidak sengaja dikalangan pembayar cukai individu.

Pematuhan cukai adalah satu isu yang menjadi perhatian kerajaan dan badan-badan percukaian. Seperti yang dinyatakan oleh Andreoni, Erard, dan Feinstein (1998), “Isu pematuhan cukai adalah isu lama seperti lamanya kewujudan cukai itu sendiri”. Dewasa ini isu ini dilihat sangat signifikan dengan aspek polisi percukaian iaitu dengan pelaksanaan Sistem Taksir Sendiri. Kewujudan e-Filing sebagai alat kepada Sistem Taksir Sendiri bagi memudahkan pengisian Borang Nyata Cukai Pendapatan juga turut menyumbang kepada polemik. Ini kerana masih terdapat pembayar cukai yang tidak memahami berkenaan pengetahuan cukai yang sentiasa berubah, serta tahap kemahiran penggunaan komputer, dilihat turut memberi kesan kepada pematuhan.

Ketepatan penggunaan e-Filing dalam memastikan pematuhan cukai dilihat berpunca daripada beberapa faktor. Antaranya ialah pengetahuan berkenaan cukai, (Eriksen dan Fallan, 1996; Loo dan Hoo, 2005), tahap kemahiran penggunaan teknologi maklumat (Azmi dan Bee, 2010; Kamarulzaman dan Che Azmi, 2010), tanggapan atau persepsi pembayar cukai berhubung perbelanjaan kerajaan (Lewis, 1982), tanggapan kebarangkalian tidak diaudit (Alligham dan Sandmo, 1972; Eisenhauer, 2008), ketidaksedaran tentang penalti yang dikenakan (Androeni et.al, 1998), persepsi tentang ekuiti dan keadilan (Kirchler et.al., 2008) serta sikap pembayar cukai itu sendiri (Arjen, 1991).

Ketidakpatuhan terhadap cukai berlaku dalam pelbagai bentuk. Contohnya ketidakpatuhan berlaku apabila pembayar cukai melaporkan pendapatan yang kurang daripada sebenar, meminta pelepasan yang lebih dari perbelanjaan sebenar, dan tidak menghantar borang cukai pada masa yang ditetapkan (Mohd Rizal, 2010). Pematuhan cukai amat penting kerana pelbagai sebab. Antaranya akibat dari ketidakpatuhan cukai, boleh menyebabkan pungutan hasil negara berkurangan (Hijattullah dan Jeff Pope, 2008). Menurut lagi, ini akan memberi kesan kepada perkhidmatan awam yang disediakan untuk masyarakat. Kerajaan juga berkemungkinan terpaksa menggunakan penguatkuasaan yang lebih ketat bagi memastikan pematuhan cukai. Menurut

Clotfelter(1983), mengutip cukai melalui cara sukarela adalah lebih rendah kosnya daripada melalui penguatkuasaan.

Selain itu, kesan ketidakpatuhan cukai boleh memberikan perasaan tidak puas hati dan rasa tidak adil kepada pembayar cukai yang jujur. Mereka yang mematuhi undang-undang cukai merasa tidak adil kerana di sebelah pihak yang lain, ada yang hidup mewah tetapi tidak menyumbang kepada pembangunan negara (Kirchler, Hoelzi and Walhl, 2008).

Masalah pematuhan ini adalah satu isu yang boleh mengancam integriti sistem percukaian dan secara umumnya boleh menjejaskan keupayaan warganegara sesebuah negara untuk mengecapi perkhidmatan yang disediakan kerajaan hasil dari pungutan cukai. Walaupun isu pematuhan ini sukar untuk dibendung secara total, namun usaha yang berterusan perlu diambil bagi memastikan pembayar cukai berada di landasan yang betul seterusnya meningkatkan pematuhan cukai.

1.3 Sistem Percukaian di Malaysia

LHDNM merupakan pihak berkuasa percukaian yang diberi kuasa oleh kerajaan untuk mentadbir cukai langsung di Malaysia. Selain mentadbir cukai langsung, LHDNM juga bertanggungjawab dalam tugas-tugas penaksiran, pungutan dan penguatkuasaan undang-undang terhadap cukai keuntungan harta tanah, cukai petroleum dan duti setem.

Sistem percukaian di Malaysia yang ditadbir oleh LHDNM telah melalui perubahan yang besar daripada Sistem Taksiran Formal (STF) yang telah digunakan sejak tahun 1947 hingga 2000 kepada Sistem Taksir Sendiri (STS) yang telah diperkenalkan pada tahun 2001. Sistem Taksir Sendiri melibatkan perubahan besar dalam sistem pentadbiran cukai di negara kita. Dalam usaha melaksanakannya, strategi pelaksanaan telah dirangka agar ia berjalan dengan lancar.

Fokus dalam pelaksanaan ialah mempertingkatkan keupayaan pentadbiran cukai secara elektronik. Pentadbiran cukai dibawah STS adalah berteraskan kepada pematuhan secara sukarela. Tugas LHDNM adalah untuk memastikan pembayar cukai mematuhi undang-undang. Di bawah Sistem Taksiran Formal pula, kaedah pengurusan taksiran dan pungutan cukai banyak bergantung kepada tindakan oleh pegawai LHDNM. Bagi memperkemaskan sistem pentadbiran cukai, perundangan STS telah dirangka untuk membolehkan urusan percukaian dilakukan dengan bantuan minimum oleh LHDNM. Melalui sistem ini, pembayar cukai perlu lebih bertanggungjawab mengenai hal ehwal percukaiannya bermula dari penyimpanan rekod secara tepat untuk melaporkan pendapatan berpandukan garis panduan di bawah Akta Cukai 1967 seterusnya membayar cukai pada masa yang ditetapkan (Nota Penerangan LHDN, 2001).

Ejen cukai juga memainkan peranan penting dalam menggalakkan pematuhan secara sukarela. Di pihak LHDNM pula sistem ini membolehkan pentadbiran cukai dijalankan secara lebih kos efektif dan LHDNM perlu merangka semula prosedur dan proses kerja untuk disesuaikan dengan sistem baru ini. Di bawah sistem ini, pembayar cukai diberi kebebasan untuk melaporkan pendapatan mereka memandangkan sistem ini membenarkan LHDNM menerima tanpa prajudis sebarang laporan pendapatan yang dihantar kepada mereka.

Bagi memastikan pembayar cukai mematuhi garis panduan dan melaporkan pendapatan secara tepat, LHDNM turut menjalankan audit cukai. Sebelum STS diperkenalkan, audit cukai cuma dijalankan terhadap kes-kes tertentu yang memerlukan maklumat dan penjelasan yang terperinci dan audit cukai bukanlah merupakan aktiviti utama LHDNM. Namun, semenjak STS diperkenalkan audit cukai telah menjadi salah satu aktiviti utama LHDNM (Laporan Jabatan Pematuhan, 2005). Walau bagaimanapun, kerja-kerja audit tidak dapat dijalankan pada setiap seorang pembayar cukai pada setiap tahun disebabkan batasan masa dan tenaga kerja.

Sistem Taksir Sendiri telah lama diperkenalkan di negara-negara membangun dan negara-negara maju. Sepanjang pelaksanaannya, setiap negara mempunyai pengalaman dan permasalahan masing-masing yang memerlukan penyelesaian yang berbeza. Melihat Sistem Taksir Sendiri di negara luar, negara Amerika Syarikat dan Kanada antara negara yang mula-mula memperkenalkan Sistem Taksir Sendiri. Sistem Taksir Sendiri mula-mula diperkenalkan seawal tahun 1940an di negara-negara ini dengan dua objektif utama. Pertama, mengurangkan bebanan kerja pentadbir cukai dan kedua meningkatkan tahap pematuhan (Mustafa, 1997).

Di Jepun, Sistem Taksir Sendiri mula diperkenalkan selepas Perang Dunia Kedua dalam tahun 1947 bertujuan untuk meningkatkan keadaan ekonomi negara ketika itu. Pada mulanya, pihak berkuasa Jepun berdepan dengan kesukaran untuk memastikan tahap pematuhan yang tinggi berkaitan kelemahan sistem pentadbiran cukai dan kadar celik cukai di kalangan pembayar cukai (Mustafa, 1997).

Kerajaan Australia memulakan sistem percukaian taksir sendiri pada tahun 1980. Menurut Wartick, M. (1994), pihak berkuasa percukaian Australia mengambil langkah memperkenalkan sistem ini bagi mempercepatkan pemprosesan penghantaran borang

cukai. Sistem tradisional sebelum ini memerlukan ketepatan dari segi teknikal dan pengiraan yang memungkinkan berlaku kesilapan.

Di United Kingdom, asas pentadbiran cukai telah wujud 50 tahun lalu (James dan Nobes, 1998). Pelaksanaan Sistem Taksir Sendiri dikatakan dimulakan seawal tahun 1993. Faktor yang menggalakkan pelaksanaan Sistem Taksir Sendiri adalah kerana peningkatan persekitaran pencukaian yang kompleks dan peningkatan tanggungjawab badan percukaian.

Kebanyakan negara-negara membangun menegaskan Sistem Taksir Sendiri melibatkan kos pematuhan cukai yang tinggi. Namun pelaksanaan sistem ini membawa objektif utama iaitu meningkatkan keadaan ekonomi dan mengurangkan beban tugas pihak berkuasa pencukaian. Terdapat beberapa faktor yang perlu diambilkira dalam meminimumkan dan menyelesaikan isu-isu yang timbul. Pada bab dua, pengkaji akan menerangkan dengan lebih lanjut berhubung senario Sistem Taksir Sendiri di tiga buah negara, seterusnya membuat perbandingan.

1.4 Penyataan Masalah

Antara salah satu halangan utama dalam pelaksanaan Sistem Taksir Sendiri adalah untuk mencapai tahap pematuhan sukarela yang tinggi sekaligus meningkatkan hasil pungutan cukai. Kebiasaannya kekangan ini terjadi disebabkan oleh beberapa faktor atau kombinasi faktor-faktor antaranya kadar penalti, kebarangkalian diaudit, kadar cukai, pengetahuan cukai, sikap, norma dan keadilan (Kirchler et.al., 2008). Penemuan terhadap beberapa kajian terdahulu mendapati bahawa melalui Sistem Taksir

Sendiri, pembayar cukai cenderung untuk melaporkan pendapatan kurang berbanding Taksiran Formal (Andreoni, Erard dan Feinstein, 1998). Menurutnya lagi, keadaan ini berlaku secara tidak sengaja terutamanya di awal-awal tahun pengenalan Sistem Taksir Sendiri dimana pembayar cukai masih tidak biasa dengan sistem yang baru dan juga pengetahuan yang terhad terhadap pematuhan cukai.

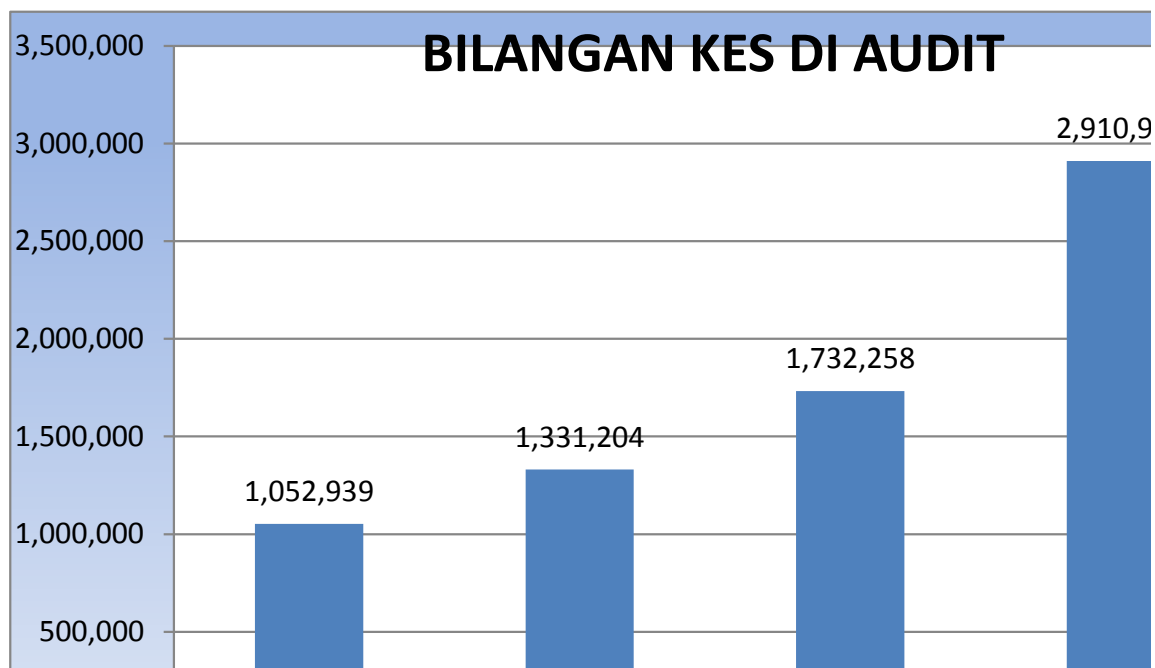
Di Malaysia, Sistem Taksir Sendiri diperkenalkan pada tahun taksiran 2004 bagi individu untuk menggantikan Sistem Taksiran Formal. Sistem Taksir Sendiri adalah satu pendekatan bagi memastikan pembayar cukai mematuhi undang-undang dengan melaporkan pendapatan boleh cukai, mengira cukai dan menghantar borang cukai seperti yang telah ditetapkan. Notis taksiran cukai tidak lagi diisu oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia, sebaliknya apa yang dilaporkan oleh pembayar cukai didalam borang cukai disifatkan sebagai notis taksiran. Cornell (1996) mentafsirkan “ Taksiran Sendiri” sebagai “ Buat Sendiri” dimana pembayar cukai perlu memahami, mentafsirkan dan mengaplikasikan undang-undang percukaian berdasarkan keadaan masing-masing.

Sebaliknya, di bawah Taksiran Formal, notis taksiran dikeluarkan oleh LHDNM setelah pemeriksaan rapi dilakukan terhadap pendapatan individu pada setiap tahun taksiran. Tujuan utama STS dilaksanakan adalah untuk mendidik pembayar cukai dan juga memastikan kesedaran terhadap tanggungjawab membayar cukai. Oleh itu, dengan anggapan bahawa pembayar cukai cukup memahami dengan jelas berkenaan undang-undang percukaian, garis panduan, prosedur pentadbiran, maka pihak LHDNM tidak lagi mengeluarkan Notis Taksiran. Walaubagaimanapun, pemeriksaan yang teliti secara teknikal akan dilakukan melalui audit cukai tetap dilakukan secara rawak (Laporan Jabatan Pematuhan, 2005).

Pada tahun taksiran 2003, setahun sebelum Sistem Taksir Sendiri dilaksanakan keatas pembayar cukai individu, LHDNM telah dapat menaksir 98.65% borang cukai

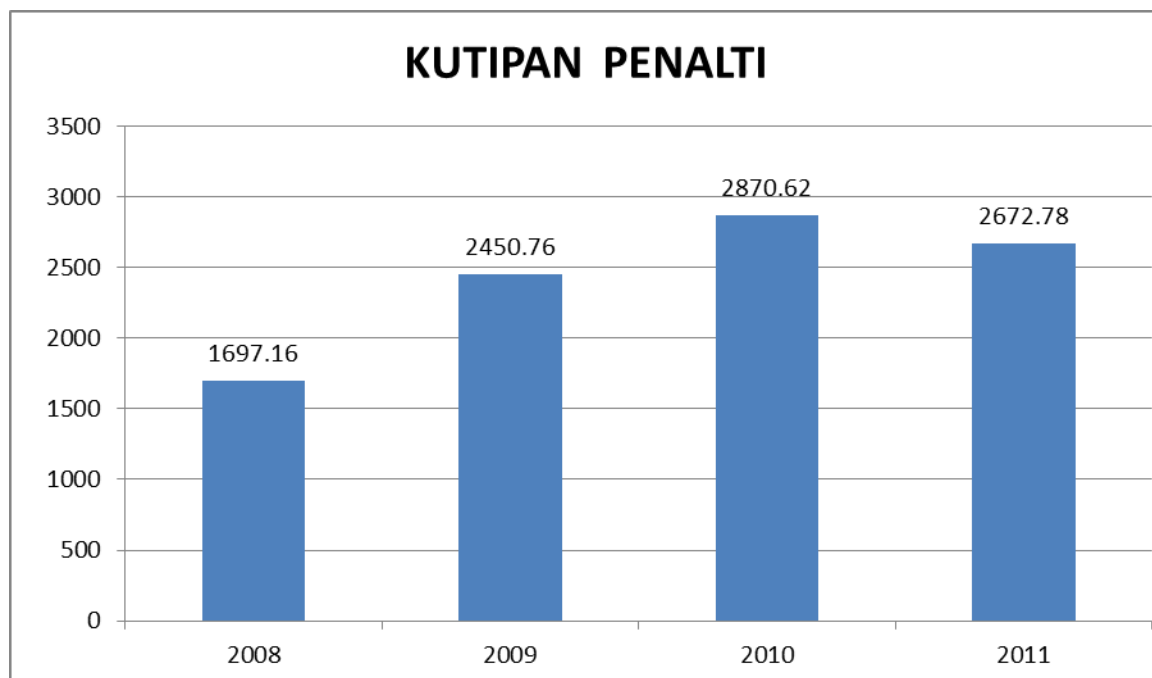
(Laporan Tahunan LHDNM, 2003). Di bawah Sistem Formal, kelakuan pematuhan cukai oleh pembayar cukai dari segi mengisi borang cukai (dengan mengisytiharkan pendapatan dan pelepasan) adalah mudah untuk dikenalpasti kerana pembayar cukai perlu menyertakan dokumen sokongan sebagai bukti. Antara dokumen yang biasa disertakan adalah Penyata Gaji Tahunan (Borang EA), Boucer Dividen dan resit-resit bagi membuktikan pelepasan. Walaubagaimanapun, dalam Sistem Taksir Sendiri, pembayar cukai tidak perlu untuk menyertakan dokumen-dokumen sokongan. Di dalam Sistem Taksir Sendiri, kuasa percukaian bergantung pada kejujuran pembayar cukai dalam mengisi borang cukai. Oleh sebab itu, pematuhan cukai menjadi isu yang penting kepada kedua-dua pentadbir cukai (LHDNM) dan pembayar cukai bagi memastikan pungutan cukai adalah tepat dan dapat mengurangkan jurang cukai.

Turut dilaporkan semenjak Sistem Taksir Sendiri dilaksanakan, kesilapan cukai di kalangan rakyat Malaysia meningkat sepuluh kali ganda dalam masa dua tahun, iaitu dari 25,160 pada tahun 2003 kepada 239,666 pada tahun 2005 (Wong dan Tan, 2006). Antara kesalahan-kesalahan yang dilakukan termasuklah kegagalan memulangkan borang cukai, kesalahan mengisytiharkan pendapatan dan kegagalan memberikan maklumat yang lengkap di dalam borang. Pada tahun 2005, kerajaan menganggarkan, akibat kegagalan melaporkan pendapatan dengan tepat telah membawa kerugian sebanyak RM 307.7 juta hasil cukai (Laporan Tahunan LHDNM, 2005). Peningkatan kes audit disebabkan kesilapan pelaporan cukai yang tidak sengaja atau disengajakan semakin meningkat berdasarkan Laporan Tahunan LHDNM dari tahun 2008 hingga 2011.

Rajah 1.1: Graf Bilangan Kes Diaudit oleh LHDNM antara Tahun 2008-2011

Sumber: Laporan Tahunan LHDNM 2008 hingga 2011.

Rajah 1.1 menunjukkan bilangan kes yang telah diaudit oleh LHDNM bagi tahun 2008 hingga 2011. Pada tahun 2008 sebanyak 1,052,939 fail syarikat dan fail bukan syarikat telah diaudit dan angka ini terus meningkat kepada 2,910,913 fail pada tahun 2011. Audit cukai telah dilakukan melalui dua kaedah utama iaitu audit luar dan audit meja. Audit luar akan disusuli dengan surat pemberitahuan lawatan audit memaklumkan lawatan ke premis perniagaan pembayar cukai serta maklumat dan dokumen yang perlu disediakan. Manakala audit meja pula akan dilakukan di pejabat LHDNM berdasarkan maklumat yang dikemukakan.

Rajah 1.2: Graf Kutipan Penalti oleh LHDNM antara Tahun 2008-2011

Sumber: Laporan Tahunan LHDNM 2008 hingga 2011.

Rajah 1.2 menunjukkan graf kutipan penalti oleh LHDNM bagi tahun 2008 hingga 2011. Pada tahun 2008, LHDNM telah berjaya mengenakan penalti terhadap penemuan audit sebanyak RM 1697.16 juta dan angka ini terus meningkat kepada RM 2672.78 juta pada tahun 2011. Senario ini jelas menunjukkan masih terdapat ketidakpatuhan cukai dalam Sistem Taksir Sendiri. Berdasarkan Laporan Tahunan tersebut, didapati bilangan kes yang diaudit bertambah setiap tahun selari dengan penemuan audit yang membawa kepada pengenaan penalti. Oleh itu, kajian untuk mengenalpasti faktor yang mempengaruhi pematuhan adalah bertepatan.

Antara faktor yang dikenalpasti sebagai penyumbang kepada ketidakpatuhan cukai adalah kegagalan pembayar cukai menggunakan sistem penfailan komputer iaitu e-Filing secara tepat. Walaupun penggunaan e-Filing semakin meningkat setiap tahun,

namun begitu masih terdapat segelintir pembayar cukai yang tidak begitu selesa menggunakannya. Masih terdapat pembayar cukai yang beranggapan penggunaan e-Filing yang kompleks dan masalah tidak celik komputer menyumbang kepada ketakpatuhan secara tidak sengaja iaitu kesilapan semasa mengisi e-Filing. Kenyataan ini disokong berdasarkan kajian Ooh Kim Lean (2008). Dalam kajiannya turut disertakan laporan dari *Government E-Payment Adoption Ranking* (GEAR) yang meletakkan Malaysia di tempat ke 24 dari 43 negara di dunia yang banyak menggunakan perkhidmatan e-Kerajaan.

Selain itu, faktor yang memungkinkan berlakunya ketidakpatuhan cukai adalah kurangnya pengetahuan cukai dikalangan pembayar cukai. Pernyataan ini disokong oleh beberapa pengkaji sebelum ini iaitu Mohd Rizal (2010) dan Chow (2004) yang berpendapat bahawa dengan pelaksanaan Sistem Taksir Sendiri di Malaysia, memberi cabaran kepada pembayar cukai khususnya pembayar cukai individu. Kejayaan Sistem Taksir Sendiri ini bergantung sepenuhnya kepada kejujuran dan kerjasama pembayar cukai. Bagi memastikan pematuhan cukai secara total, pembayar cukai perlulah celik cukai.

Masalah pematuhan cukai juga dilihat sebagai isu yang masih relevan untuk dikaji memandangkan sistem percukaian dan layanan percukaian itu sendiri sentiasa berubah mengikut peredaran zaman. Ini dapat dilihat dengan adanya kajian dari pengkaji-pengkaji terdahulu yang mengkaji berkenaan pematuhan cukai di Malaysia. Antaranya ialah Hanefah (1996), Ramasamy et al. (2003), Abdul (2003), Loo (2006), Sia (2008) dan Mohd Rizal (2010). Kesemua kajian-kajian ini mengkaji gelagat dan faktor pematuhan cukai yang berbeza.

Hanefah (1996) melalui kajiannya mendapati pengetahuan dan kefahaman terhadap sistem percukaian akan meningkatkan pematuhan. Manakala Ramasamy

(2003) menyatakan bahawa sikap terhadap pematuhan dan keadilan mempunyai hubungan positif dengan kelakuan pematuhan. Menerusi kajian Abdul (2003) menyatakan bahawa faktor-faktor seperti niat pembayar cukai, peranan agen cukai, sikap tidak ambil tahu terhadap undang-undang percukaian dan kekangan kewangan merupakan sebab utama ketidakpatuhan cukai. Kajian berhubung pematuhan juga dijalankan oleh Loo (2006) yang mengkaji bagaimana faktor-faktor pematuhan seperti pengetahuan cukai, struktur cukai, persepsi terhadap keadilan dan pentadbiran cukai memberi kesan kepada pematuhan cukai. Kajian seterusnya oleh Sia (2008) telah mengkaji bagaimana pembayar cukai yang patuh dan tidak patuh cukai mempunyai persepsi yang sama berhubung keadilan sistem cukai.

Berdasarkan faktor-faktor yang dinyatakan dan juga faktor perbezaan yang signifikan dari segi mekanisma Sistem Taksir Sendiri terutamanya dalam proses penfailan cukai (tiada dokumen sokongan), penaksiran (tiada pemeriksaan yang teliti) dan juga isu kompetensi (pengetahuan cukai), satu kajian berkenaan faktor-faktor pematuhan cukai dalam Sistem Taksir Sendiri dikalangan penggunaan e-Filing di LHDNM Johor Bahru akan dijalankan

1.5 Persoalan Kajian

Berdasarkan isu-isu berkenaan, maka timbul persoalan kajian yang ingin dijawab menerusi kajian ilmiah ini seperti:

- 1) Adakah faktor kurangnya kebimbangan penggunaan e-Filing memberi kesan kepada pematuhan?
- 2) Adakah tahap pengetahuan cukai dikalangan individu mempengaruhi ketidakpatuhan cukai?
- 3) Adakah kurangnya kesedaran tentang undang-undang cukai (denda dan penalti) membawa kepada ketidakpatuhan cukai?
- 4) Apakah persepsi penggunaan hasil cukai memberi kesan kepada pematuhan cukai?
- 5) Adakah pengalaman diaudit memberi kesan kepada pematuhan cukai?
- 6) Apakah persepsi ekuiti dan keadilan memberi kesan kepada pematuhan cukai?
- 7) Apakah kejujuran individu memberi kesan kepada pematuhan cukai?

1.6 Hipotesis Kajian

Berdasarkan persoalan-persoalan yang timbul, hipotesis atau jangkaan kajian yang terhasil adalah seperti berikut:

- Ha1: Kurangnya kebimbangan menggunakan e-Filing secara positif mempengaruhi pematuhan cukai.
- Ha2: Pengetahuan cukai yang tinggi secara positif mempengaruhi kelakuan terhadap pematuhan cukai.
- Ha3: Kesedaran terhadap undang-undang cukai yang tinggi secara positif mempengaruhi pematuhan cukai.
- Ha4: Persepsi positif terhadap perbelanjaan kerajaan yang tinggi secara positif mempengaruhi pematuhan cukai.
- Ha5: Kebarangkalian diaudit yang tinggi secara positif mempengaruhi kelakuan pematuhan cukai.
- Ha6: Persepsi positif terhadap ekuiti dan keadilan yang tinggi secara positif mempengaruhi pematuhan cukai.
- Ha7: Kejujuran yang tinggi secara positif mempengaruhi pematuhan cukai.
- Ha8: Faktor-faktor ketepatan penggunaan e-Filing (1,2,3,4,5,6,7) bersama-sama secara positif mempengaruhi pematuhan cukai.

1.7 Objektif Kajian

Objektif utama kajian ini adalah seperti berikut:

1. Mengkaji kesan kebimbangan dalam penggunaan e-Filing terhadap pematuhan cukai.
2. Mengkaji kesan tahap pengetahuan cukai di kalangan pembayar cukai terhadap pematuhan cukai.
3. Mengkaji kesan tahap kesedaran undang-undang cukai terhadap pematuhan cukai.
4. Mengkaji kesan persepsi terhadap perbelanjaan kerajaan terhadap pematuhan cukai.
5. Mengkaji kesan pengalaman diaudit terhadap pematuhan cukai.
6. Mengkaji kesan persepsi ekuiti dan keadilan terhadap pematuhan cukai.
7. Mengkaji kesan faktor kejujuran individu terhadap pematuhan cukai.

1.8 Skop Kajian

Kajian akan dilaksanakan terhadap pelanggan-pelanggan yang mengunjungi Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia cawangan Johor Bahru. Pelanggan tersebut adalah di kalangan pembayar cukai individu penggajian dan yang menjalankan perniagaan tunggal dan perkongsian.

Pemilihan LHDNM sebagai skop kajian ini adalah kerana ia merupakan pihak yang bertanggungjawab dalam pentadbiran, penaksiran, pemungutan dan pembayaran cukai negara. Secara tidak langsung, LHDNM menjadi tumpuan pembayar cukai untuk menguruskan segala urusan percukaian mereka.

1.9 Batasan Kajian

Di negeri Johor, terdapat 4 cawangan LHDNM kesemuanya iaitu di Johor Bahru, Kluang, Muar dan Batu Pahat. Oleh kerana limitasi kos dan jarak, maka kajian penyelidik hanya menfokuskan kepada LHDNM cawangan Johor Bahru. Umumnya, penggunaan e-Filing dan pematuhan cukai adalah berbeza-beza diantara seorang individu dengan individu yang lain. Kesemua dapatan hasil kajian ini tidak boleh digeneralisasikan kepada pembayar cukai diseluruh Malaysia. Ia hanya sesuai digeneralisasikan kepada pelanggan LHDNM Johor Bahru sahaja. Namun demikian, kajian ini diharapkan dapat menggambarkan situasi yang sedang berlaku di Malaysia.

Hasil kajian berkemungkinan besar adalah benar berdasarkan kepada masa kajian dijalankan dan mungkin berbeza dengan dapatan yang diperolehi pada masa-masa akan datang. Ini adalah kerana perancangan dan perkembangan perkhidmatan LHDNM yang sentiasa berubah-ubah demi memenuhi keperluan orang ramai. Selain itu pergantungan kepada perubahan akta dan juga pembentangan bajet negara setiap tahun memungkinkan berlaku percanggahan di masa hadapan. Oleh itu, hasil kajian ini tidak boleh dianggap sebagai hasil kajian yang mewakili kelakuan bagi semua pelanggan LHDNM Johor Bahru untuk selama-lamanya.

Kebolehpercayaan aplikasi penemuan dan kesimpulan dalam kajian ini adalah bergantung pada kefahaman, keikhlasan dan kejujuran responden semasa menjawab item-item dalam borang soal selidik yang dikemukakan. Selain itu, kebolehpercayaan dapatan kajian juga bergantung pada kesediaan responden untuk menjawab borang soal selidik dan jumlah borang soal selidik yang dikembalikan oleh responden.

1.10 Kepentingan Kajian

Misi Sistem Taksir Sendiri yang telah ditetapkan oleh kerajaan Malaysia adalah untuk memungut cukai secara efisien dengan cara mengurangkan kos (masa dan wang), meningkatkan pematuhan dan memastikan penguatkuasaan yang berkesan melalui prosedur perundangan (Laporan Tahunan LHDNM, 2006). Bagi memastikan misi tersebut tercapai, tiga objektif utama telah digariskan iaitu untuk menaksir dan memungut hasil yang sepatutnya seperti yang telah ditetapkan undang-undang secara efisien dan kos minimum. Objektif kedua adalah untuk memastikan kepercayaan awam terhadap keadilan dan integriti sistem percukaian negara dan objektif ketiga adalah untuk menggalakkan pematuhan sukarela.

Berdasarkan objektif-objektif tersebut, bagi mencapai objektif pertama secara khususnya dan objektif keseluruhan amnya, pengetahuan cukai menjadi pembolehubah paling utama yang perlu diambil kira. Memandangkan undang-undang cukai dan polisi sentiasa berubah, terutamanya bagi pembayar cukai individu, dimana pindaan akta berlaku setiap tahun mengikut pembentangan bajet oleh Menteri Kewangan, pengetahuan cukai perlu sentiasa dikemaskini tidak kira secara formal atau tidak formal. Sebagai contoh sekiranya terdapat pindaan pada pengkelasan pendapatan, pelepasan, relif atau rebat cukai, ini bermakna pengetahuan cukai pada tahun-tahun sebelum adalah tidak terpakai lagi. Pembayar cukai yang ketinggalan terhadap informasi terkini ini akan mengalami kerugian.

Oleh itu, kajian ini penting untuk mengukur tahap pengetahuan cukai di kalangan pembayar cukai di Malaysia dan untuk mengenalpasti penambahbaik sistem e-Filing bagi membantu pematuhan cukai di dalam pelaksanaan Sistem Taksir Sendiri.

Kajian ini juga diharap dapat menunjukkan beberapa keputusan yang bermakna dan bernilai mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi ketepatan penggunaan e-Filing dan pematuhan cukai. Masalah yang menjadi penghalang dalam penggunaan e-Filing juga secara tidak langsung dapat difahami walaupun tidak secara mendalam.

Respon dan maklumat yang didapati juga akan memberi sumbangan besar dalam membantu LHDNM khasnya untuk membangunkan sistem pendidikan percukaian dan penilaian audit cukai dalam Sistem Taksir Sendiri. Dapatan kajian ini akan memberi petunjuk kepada pentadbir cukai tahap pengetahuan cukai dan ciri-ciri kelakuan pematuhan di kalangan pembayar cukai. Ini dapat membantu pihak LHDNM untuk mencapai ketiga-tiga matlamat Sistem Taksir Sendiri termasuk kesan pematuhan sukarela antara pembayar cukai terutamanya pembayar cukai individu.

Selain itu, hasil kajian ini juga diharapkan boleh dijadikan sebagai satu bahan rujukan yang boleh membekalkan serba sedikit maklumat kepada mereka yang ingin melakukan kajian seterusnya berkenaan e-Filing dan pematuhan cukai.

RUJUKAN

- Abdul, M (2003). *Income Tax Non-compliance in Malaysia*, Prentice Hall, Petaling Jaya
- Ajzen, I. (1991). Theory of planned behavior. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50, 179-211
- Ajzen, I. (2005). *Attitude, Personality, and Behaviour. 2th Edition*, Berkshire, UK: Open University Press-McGraw Hill Education.
- Allingham, M.G., and Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3-4), 323-38
- Alm, J.(1991). A perspective on the experimental analysis of taxpayer reporting. *The Accounting Review*, 66(3), 577-93
- Anderson, T., Fox, M., and Bill N. Schwartz (2005). "History and Trends in e-filing: a survey of cpa practitioners." New York: New York State Society of CPAs.
- Andreoni, J, Erard, B., and Feinstein, J. (1998). Tax compliance. *Journal of economic Literature*, 36,818-60.
- Anuar Maaruf. (1998) The Implementation of Electronic Government in Malaysia. *Public Sector ICT Management Review* 2(1): 38-42.
- Arrington, C.E. & Reckers, P.M.J. (1985). *A social- psykological investigation into perception of tax evation*. Accounting and Business Research: 163-176
- Australian Tax Office (2009). Retrieved 10 Nov. 2009, from <http://www.ato.gov.au/corporate/content.asp?doc=/content/00107941.htm>

- Azmi, A, C and Bee, N, G. (2010). The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model. *Electronic Journal of e-Government* Volume 8 (1) : 13-22
- Babbie. E (1986) *The Practice of Social Research, 5th ed*, Warsworth Publishing Company, Belmont: CA
- Barjorai, B.(1987). *Taxation: Principle and Practice in Malaysia (Percukaian Prinsip dan Amalan di Malaysia)*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Bergman, M. (1998). Criminal law and tax compliance in Argentina: Testing the limits of deterrence. *International Journal of the Sociology of Law*, 26, 55-74.
- Bobek, D.D., & Hatfield, R.C. (2003). An investigation of the theory of planned behavior and the role of moral obligation in tax compliance. *Behavioral Research in Accounting*, 15, 13-38.
- Borck, Rainald. (2004). *Income Tax Evasion and the Penalty Structure*. European Public Choice Society Conference in Berlin. DIW Berlin
- Brand, P. (1996). Compliance : A 21st century approach. *National Tax Journal*, 49(3), 413-420
- Bryman, A., and Bell, E. (2007). *Business Research Methods. 2nd ed*. Oxford: Oxford University Press.
- Canadian Revenue Authority (CRA) (2009). Retrieved 16 March 2009, from <http://www.cra-arc.gc.ca/menu-e.html>
- Caplin, M.M. (1962). New directions in tax administration, *Accounting Review*, 37(2), 223-30

- Che Azmi, A.A dan Kamarulzaman, Y. (2010). Tax e-Filing: Adoption in Malaysia: A conceptual Model. *Journal of E-Government Studies and Best Practice*. 1-6
- Che Ayub dan Siti Mariam, (1994) Tax Administration Reform for the Malaysian Inland Revenue Department with an Adaptation of the Voluntary Compliance Function (DPA Dissertation Thesis, Golden Gate University).
- Chow, C.Y. (2004). Gearing up for the self-assessment tax regime for individuals. *Tax Nasional*, 2nd quarter, 20-23
- Clotfelter, C.T. (1983). Tax evasion and tax rates: An analysis of individual returns. *The review of Economics and Statistics*, LXV(3), 363-73
- Collins, J.H., Milliron, V.C., and Toy, D.R. (1992). Determinants of tax compliance: A contingency approach. *The Journal of American Taxation Association*, 14(2), 1-29
- Compeau, P.J. Higgins, M (1995). The clearance rate as the measure of criminal justice system effectiveness. *Journal of Public Economics*, 11, 135-42.
- Cooper, D.R and Schindler, P.S. (2001). *Business Research Method*. 7th ed. New York. McGraw Hill
- Cornell, A. (1996). Self assessment the employers' burden. *Chartered Secretary*, ICSA, United Kingdom, July, 12-13.
- Chorvat, H. (2007). Tax evasion and optimal commodity taxation. *Journal of Public Economics*, 50, 261-75.
- Davis, F.D. (1989) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Inf. Technol. *MIS Q*. 13(3): 319-240

- Davis, F.D. & V. Venkatesh (1996). A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model: three experiments. *International Journal of Human-Computer Studies*, 45(1), 19-45.
- Eissa, N. (1996). *Tax reforms and labor supply*. In Poterba, J. (ed.), *Tax Policy and the Economy National Bureau of Economic Research*. Massachusetts: MIT Press.
- Eisenhauer, J.G. (2008). Ethical preferences, risk aversion, and taxpayer behaviour. *The Journal of Socio-Economics*, 37, 45-63.
- Elffers, H., Weigel, R.H., and Hessing, D.J. (1987). The consequences of different strategies for measuring tax evasion behavior. *Journal of Economic Psychology*, 8(3), 311-317
- Elliott, M.A., Armitage, C.J., & Baughan, C.J. (2003). Driver's compliance with speed limits: An application of the theory of planned behavior. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 964-972.
- Eriksen, K., and Fallan, L. (1996). Tax knowledge and attitudes towards taxation: A report on a quasi experiment. *Journal of Economic Psychology*, 17, 387-402.
- Evans, C., Carlon, S., and Massey, D. (2005). Record keeping practices and tax compliance of SMEs. *eJournal of Tax Research*, 3(2), 288-334.
- Fan, Y., A. Saliba, E.A Kendall & J.Newmarch. (2005) Speech interface: an enhancer to the acceptance of m-commerce application. *Proceedings of the International Conference on Mobile business (ICMB'05)*, Sydney, Australia.
- Fischer, C.M., Wartick, M., and Mark, M.M. (1992). Detection probability and taxpayer compliance: A review of the literature. *Journal of accounting Literature*, 11, 1-27

- Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Massachusetts: Addison-Wesley
- Ghauri, H., and Gronhang, D. (2005). Labor force participation, sex role, attitude and taxation: Evidence from survey of adults. *Social Science Quarterly*, 65, 703-718.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hanefah, M (1996), *An Evaluation of the Malaysian Tax Administration System and Taxpayers Perception towards Assessment System, Tax Law Fairness and Tax Law Complexity* PhD Thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Hanno, D.M., and Violette, G.R. (1996). An Analysis of moral and social influences on taxpayer behavior. *Behavioral Research in Accounting*, 8 (suppl.), 57-75
- Harris, T.D. (1989). *The effect of type of tax knowledge on individuals' perceptions of fairness and compliance with the federal income tax system: An empirical study*. PhD Thesis, University of South Carolina.
- Hasmiyah Abdullah (2011) *Kerajaan Elektronik Perspektif Pengguna*, Bangi: Penerbitan Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Hassan (2004) *kajian terhadap faktor yang mempengaruhi pembayaran zakat perniagaan di kalangan usahawan: kajian kes Terengganu*. Universiti Teknologi MARA Terengganu Malaysia.
- Heeks, G. (2009). Self assessment complexity set to increase penalties, *Accountancy Age*, 11-24.
- Hijattulah Abdul-Jabbar and Jeff Pope (2008) *Exploring The Relationship Between Tax*

Compliance Costs And Compliance Issues In Malaysia. Journal Of Applied Law
And Policy

Hinks, G.(2000). Self assessment complexity set to increase penalties, *Accountancy Age*,
11-24

Hindriks, J., and Myles, G.D.(2006). *Tax Compliance and Evasion.* International Public
Economics, The MIT Press.

Hite, P.A. (1987). *An application of attribution theory in taxpayer non compliance
research.* Public Finance 42(1): 105-117

Ighi, H. (2001). *The Japanese Tax System.* 3rd Ed. Oxford: Oxford Press.

Income Tax Act Malaysia (1967).

Inland Revenue Board (IRB) Malaysia (2003). Annual Report.

Inland Revenue Board (IRB) Malaysia (2004). Annual Report.

Inland Revenue Board (IRB) Malaysia (2005). Annual Report.

Inland Revenue Board (IRB) Malaysia (2006). Annual Report.

Inland Revenue Board (IRB) Malaysia (2007). Annual Report.

Inland Revenue Board (IRB) Malaysia (2008). Annual Report.

Inland Revenue Board (IRB) Malaysia (2009). Annual Report.

Inland Revenue Board (IRB) Malaysia (2010). Annual Report.

Inland Revenue Service (2008). Annual Report

Inland Revenue Service (2009). Annual Report

Inland Revenue Service (2011). Annual Report

Jabatan Penerangan Malaysia (2006)

Jabbar, H.A. (2003). Tax compliance attitude and behaviour: Gender and ethnicity differences of Malaysian taxpayers. *Malaysian Accountant*.

Jackson. B.R., and Milliron, V.C. (1986). Tax compliance research: Findings, problems, and prospects. *Journal of Accounting Literature*, 5, 125-65

James, S., and Nobes, C. (2000). *The Economic of Taxation*, 7th ed. London: Prentice Hall.

Kasipillai, J. (2000). *A Practical Guide to Malaysian Taxation- Current Year Assessment*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill.

Kasipillai, J., Aripin, N., and Amran, N.A. (2003). The influence of education on tax avoidance and tax evasion. *eJournal of tax Research*, 1(2), 134-46.

Kasipillai, J., Udin, N.M., and Ariffin, Z.Z. (2003). How do moral values influence tax compliance behaviour? Findings from a survey. *The Chartered Secretary Malaysia*, June, 10- 15.

Kasipillai, J., and Jabbar, H.A. (2006). Tax compliance attitude and behaviour: Gender and ethnicity differences of Malaysian taxpayers. *Malaysian Accountant*. February, 2-7.

- Kesselman, J.R. (1994). Compliance, enforcement and administrative factors in improving tax fairness in Maslove, A.M. (Ed.) *Issues in the Taxation of the Individuals*. Queen' Printer Ontario. 62-84.
- Kim, S. (2008). Does political intention affect tax evasion? *Journal of Policy Modelling*, 30(3), 401-15
- Kimura, Y. (2006). Japan's Tax administration reform and the self assessment system. *Tax administration Asian Development Bank Institute Course III*, Siem Reap, Cambodia, 21-23 Mac
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., and Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*, 29, 210-55.
- Krejcie, R.V., and Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Laporan Jabatan Pematuhan LHDNM (2005)
- Lai, E.C., and Ho, J.K. (2004). Competency of Malaysian salaried individual in relation to tax compliance under self assessment system. *eJournal of Tax Research*, 3(1),45-62.
- Layne, K. & Lee, J. W.(2001). Developing Fully Functional Government:A Four Stage Model. *Government Information Quarterly* 18(2): 122-136
- Lent, G.E. (1942). Collection of personal income tax at the source, *Journal of Political Economy*, 50(5), 719-37

- Levin, I.P., Schneider, S.L., And Gaeth, G.J. (1998). All frames are not created equal: A typology and critical analysis of framing effects. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 13(4), 76(2), 149-188.
- Lewis, A. (1982). *The Psychology of Taxation*. Oxford: Martin Robertson.
- Lingyun, Q. & dong, L (2008). Applying TAM in B2C e-commerce research: An extended model. *Tsinghua Science and Technology*, 13(3), 265-272
- Loo, E.C. (2006). *The influence of the introduction on self assessment on compliance behavior of individual taxpayer in Malaysia*. PhD thesis. University of Sydney.
- Loo, E.C., and Ho, J.K. (2005). Competency of Malaysian salaried individual in relation to tax compliance under self assessment system. *eJournal of Tax Research*, 3(1), 46-62
- Lymer, A., and Oats, L. (2009). *Taxation: Policy and Practice*. 16th ed. Birmingham: Fiscal Publications.
- Marelli, M., and Martina, R. (1998). Tax evasion and strategic behavior of the firms. *Journal of Public Economics*, 37, 55-69
- McBarnet, D. (2001). When compliance is not the solution but the problem: From changes in law to changes to attitude. *Canberra: Australian National University, Centre for Tax System Integrity*.
- McKercher, M. (2007). Tax complexity and its impact on tax compliance and tax administration in Australia. *2007 IRS Research Conference*. June 13 and 14, Georgetown University Law Center.

- Ming Ling, L., Normala, S.O., and Meera, A.K. (2005). Towards electronic tax filing: Technology readiness and responses of malaysian tax practitioners. *Tax Nasional, First Quarter*, 16-23.
- Mohamad Ali, A., Mustafa, H., and Asri, M. (2007). *The effects of knowledge on tax compliance behaviours among malaysian taxpayers*. International Conference on Business and Information July 11-13, Tokyo, Japan. Retrieved 2 Dec 2008.
- Mohd Rizal Palil (2010). *Tax Knowledge and Tax Compliance Determinants in Self Assessment System In Malaysia*. PhD Thesis. University of Birmingham.
- Morris S. (1984). Tax compliance: Managing the landscape of relationships with the taxpayer. In Cedric Sandford (ed.), *Further Key Issues in Tax Reform*. Bath. Fiscal Publications.
- Mustafa, M.H. (1997). Self assessment: Some lesson for the Malaysian individual taxpayers. *Malaysian Accountant*, 2-7.
- Ng Lee Bee (2008) *a study of taxpayers' perception of adopting a personal ta e-filing system*. Universiti Malaya.
- Nor Aliah Mohd Zahri (2009). Connected Government: Strategies and Action Plans, National ICT Conference, 9-11 Jun, Putrajaya International Convention Centre, Putrajaya.
- Nor Hazwani Hassan dan Mohd Rizal Palil (2011). Faktor Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Perkhidmatan e-Kerajaan: Kajian Terhadap Penggunaan e-Filing, *Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia ke 6*
- Nota Penerangan LHDNM (2001)

- Ooh Kim Lean (2008), Factors Influencing Intention To Use e-government Services Among Citizens In Malaysia.
- Oliver, R.L., & Bearden, W.O. (1985). Crossover effects in the theory of reasoned action: A moderating influence attempt. *Journal of Consumer Research*, 12, 324-340.
- Orviska, M.,and Hudson, J. (2002). Tax evasion, civic duty and the law abiding citizen. *European Journal of Political Economy*, 19(1), 83-102
- Ramasamy, M, Thurasamy, R, Haron, H & Ang, J (2003) Factors Influencing Compliance Behaviour of Small Business Entrepreneurs, *Tax Nasional*, vol. 12, no.1, pp.20-6..
- Ramayah, T (2006). Interface Characteristics, Perceived Ease of Use and Intention to Use an Online Library in Malaysia. *Information Development*. 22(2), 123-133
- Riahi- Belkaoui, A. (2004). Relationship between tax compliance internationally and selected determinants of tax morale. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 13, 135-143.
- Richardson, G. (2008). The relationship between culture and tax evasion across countries: Additional evidence and extensions. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 17(2), 67-78
- Roberts, L.H., Hite, P.A., and Bradley, C.F. (1994). Understanding attitudes toward progressive taxation. *Public Opinion Quarterly*, 58, 165-190.
- Ryan, B. (1982). *Research Methods and Methodology in Finance and Accounting*. 2nd ed. London: Thompson

Saberiya binti Patiroi (2006). "E-Filing"

At: <http://www.pensabah.gov.my/berita/pdfformat/E-Filing.pdf>

Samsudin Osman (2004). "Ucapan Ybhg Tan Sri Samsudin Osman Ketua Setiausaha Negara." At: <http://opensource.mampu.gov.my/index2.php?option=content&dopdf=1&id-79>

Sanep, J., and Zulkifli. (1998). The determinants of income tax Compliance. Economic Research Working Paper no. W6575.

Sekaran, U.(2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. 3rd Ed. New York: John Wiley and Sons.

Schaupp, L.C and Carter, L.D. (2009). Antecedent to e-File Adoption: The U.S. Citizen's Perspective. *E Journal of Tax Research*. 7(2): 15-170.

Shanmugam, S. (2003). Managing self assessment- an appraisal, *Tax Nasional*, 1st Quarter, 30-32

Shimp, T.A., & Kavas, A. (1984). The theory of reasoned action applied to coupon usage. *Journal of Consumer Research*, 11,795-809.

Sia, G-F (2008), *Tax Compliance Behaviour of Individual under Self Assessment System*, PhD Thesis, Universiti Putra Malaysia

Singh, V., and Bhupalan, R. (2001) The Malaysian self assessment system of taxation: Issues and challenges. *Tax Nasional*, 3rd quarter. 12-17.

Singh, V. (2003). *Malaysian Tax Administration*. 4th ed. Kuala Lumpur: Longman.

- Slemrod , J., Blumenthal, M.,and Christian, C (1998). The determinants of income tax compliance: Evidence from a control experiment in Minnesota. National Bureau of Economic Research Working Paper No. W6575.
- Smith, D.(1999). Self assessment: An inland Revenue perspective, *British Tax Review*, 4, 241-243.
- Song, Y.D., and Yarbrough, T.E. (1978). Tax ethics and taxpayer attitudes: A survey. *Public Administration Review*, 38(5), 442-452.
- Spicer, M.W. and Lundstedt, S.B. (1976). Understanding tax evasion. *Public Finance*, 31(2) 295-305.
- Srinivasan, T.N. (1973). *Tax evasion: a model*. Journal of Public Economics 2: 339-346
- Taylor, S., & Todd, P. (1995). Decomposition and crossover effects in the theory of planned behavior: A study of consumer adoption intentions. *International Journal of Research in Marketing*, 12, 137-55.
- Trivedi,V.U., Shehata, M., and Mestelmen, S. (2004). Impact on personal and situation factors on taxpayer compliance: An experimental analysis. *Journal of Business Ethics*, 47(3), 175-197.
- Tsuneharu Yonemaru (2004). *Electronic Government In Japan*. London: Routledge
- Tuzova, Yelena.(2009). *A Model of Tax Evasion With Heterogeneous Firms*. University of Minnesota.
- Tyler, T., nd Lind, E. (1992). A relational model of authority in groups. In zanna, M.P. (ed), *Advances in Experimental Social Psychology*, XXV, 115-191. San Diego, CA: Academic Press.

- Venkatesh, V. & S. A. Brown,(2001). A longitudinal investigation of personal computers in homes: adoption determinants and emerging challenges. *MIS Quarterly*, 25 (1), 71-10
- Virmani, A.(1989). Indirect tax evasion and production efficiency. *Journal of Public Economics*, 39,223-237
- Wartick, M. (1994). Legislative justification and the perceived fairness of tax law changes: A reference cognitions theory approach. *The Journal of the American Taxation Association*, 16(2), 106-123.
- Watanabe, S., (1987). *Income tax Evasion: A theoretical analysis*. Public choice studies. No. 8.
- Wenzel, M. (2003). Tax compliance and the psychology of justice: Mapping the field. In Braithwaite, V. (ed.), *Taxing Democracy. Understanding Tax Avoidance and Tax Evasion*. pp.41-69. Aldershot: Ashgate.
- Wong, A., and Tan, K. (2006). Tax controversies in Malaysia. *Tax Nasional*, 1st quarter. 14-19.
- Yitzhaki, S. (1974). *A Note on IncomeTax Evation: A Theoritcal Analysis.*, *Journal of Public Economics*, 3(2), 201-202.
- Young, J.C. (1994). Factors associated with non-compliance: Evidence from the Michigan tax amnesty program. *Journal of American Taxation Association*, 16(2), 82-105.
- Zakaria, *et al.*,(2009). E Filing System Prcticed by Inland Revenue Board (IRB): perception towards Malaysian Taxpayers. *Cross-cultural Communication* Vol.(4): 10-20

Zigmund, W.G. (2000). *Business Research Methods*. 5th Ed. Orlando: The Dryden Press.