

Memahami Tingkah Laku Pematuhan Cukai Dalam Kalangan Individu Penggajian Kumpulan Pertengahan (M40): Impak Elemen Ganjaran Cukai

Understanding Tax Compliance Behaviour Among Middle-Group (M40) Salaried Individual: Impact of Tax Reward Element

NORUL SYUHADA ABU HASSAN, SITI FATIMAH ABDUL RASHID, NOORSAKINAH ABDUL WAHAB & MOHD RIZAL PALIL

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti faktor yang mempengaruhi tingkah laku pematuhan cukai dalam kalangan individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) di Malaysia. Ini memandangkan kumpulan ini seringkali terpinggir dari mendapat manfaat atau bantuan kewangan namun mereka merupakan antara penyumbang pendapatan hasil negara apabila tertakluk kepada Potongan Cukai Bulanan (PCB). Usaha ini diambil bagi lebih memahami pematuhan cukai kumpulan ini dalam usaha memastikan kumpulan ini terus kekal sebagai pembayar cukai patuh. Penumpuan diberikan terhadap tiga strategi sedia ada yang diguna pakai oleh pentadbir cukai di Malaysia iaitu ancaman hukuman (audit dan penalti cukai), pendidikan cukai serta layanan baik oleh pentadbir cukai di samping meneroka potensi penerapan elemen ganjaran cukai dalam bentuk kewangan dan bukan kewangan. Data kajian dipungut menggunakan instrumen soal selidik yang dihantar kepada pembayar cukai individu penggajian yang berada dalam skala pendapatan kumpulan pertengahan (M40) melibatkan kakitangan di Institut Pengajian Tinggi Awam seluruh Malaysia. Berpanduan kepada 352 maklum balas yang diterima, analisis dijalankan menggunakan IBM SPSS bagi menjawab objektif kajian. Hasil analisis regresi berganda menemui strategi ancaman hukuman (audit dan penalti cukai), layanan baik oleh pentadbir cukai serta ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan mampu mendorong kepada tingkah laku pematuhan cukai. Sebaliknya faktor pendidikan cukai dan ganjaran cukai bentuk kewangan gagal menemui hubungan yang signifikan. Kajian ini berjaya menambah literatur berkaitan pematuhan cukai melibatkan kumpulan sasaran kategori kumpulan pertengahan (M40) di samping menyerlahkan potensi pelaksanaan ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan sebagai salah satu strategi dalam persekitaran percukaian di Malaysia. Penemuan kajian ini dapat dijadikan platform dalam menyalurkan input yang relevan kepada pentadbir cukai serta pembuat dasar khususnya Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) dalam menilai, menambahbaik serta merangka strategi pematuhan dengan misi membudayakan pematuhan cukai terutamanya dalam kalangan pembayar cukai individu penggajian di Malaysia.

Kata kunci: Pematuhan cukai; strategi pematuhan; pentadbir cukai; ganjaran cukai; kumpulan pertengahan M40

ABSTRACT

This study is conducted to identify the factors influencing tax compliance behaviour among middle-group salaried individuals in Malaysia. This is due to this group is often excluded from receiving benefits or financial assistance; hence, they are among the contributors to the country's revenue since their salaries are subjected to the Monthly Tax Deduction (MTD). This effort is taken to understand the tax compliance of this group better and ensure that this group continues to remain compliant taxpayers. Attention is given to the three existing strategies adopted in Malaysia, namely the threat of punishment (tax audit and penalty), tax education and good treatment by tax authority, as well as exploring the potential implementation of tax reward elements in financial and non-financial forms. Data was collected using a questionnaire instrument sent to salaried individual taxpayers from the middle-group (M40) group from Public Institutes of Higher Learning throughout Malaysia. Based on 352 responses received, an analysis was conducted to answer the research objective. The results of multiple regression analysis found that the threat of punishment (tax audit and tax penalty), good treatment by the tax authority, and tax rewards in the form of non-financial rewards will influence tax compliance behaviour. On the other hand, tax education and financial form tax rewards failed to find a significant relationship. This study succeeded in adding to the literature related to tax compliance involving the target group of the middle-group M40 category and highlighting the potential for implementing non-financial tax rewards as one of the strategies in the tax environment in Malaysia. The findings of this study can be used as a platform to channel relevant inputs to tax authority and policy makers, especially the Inland Revenue Board of Malaysia (IRBM) in evaluating, improving and formulating compliance strategies with the mission of cultivating tax compliance, especially among salaried individual taxpayers in Malaysia.

Keywords: Tax compliance; compliance strategy; tax authority; tax reward; middle-group M40

PENGENALAN

Sumbangan cukai kepada pendapatan negara adalah amat penting bagi meningkatkan dana negara bukan sahaja untuk pembangunan ekonomi negara malahan untuk membiayai projek-projek kerajaan seperti pembangunan infrastruktur untuk kemudahan serta menyalurkan pelbagai manfaat demi kesejahteraan rakyat. Berdasarkan statistik, hasil kutipan cukai langsung melalui Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) merupakan penyumbang terbesar (melebihi 50%) daripada keseluruhan hasil negara. Bagi tahun 2022, sumbangan cukai langsung adalah sebanyak RM153 bilion iaitu mewakili pecahan sebanyak 52.1% diikuti dengan hasil cukai tidak langsung (18.8%) yang ditadbir oleh Kastam DiRaja Malaysia (LHDNM 2023).

Pada tahun 2001, sistem percukaian di Malaysia melalui satu transformasi terbesar dengan pengenalan kepada Sistem Taksir Sendiri (STS) bagi menggantikan Sistem Taksiran Formal (STF) yang dimulai dengan syarikat dan seterusnya individu pada tahun 2004. Perubahan kepada STS tersebut menyasarkan kepada tiga objektif utama iaitu mempercepatkan proses pungutan cukai, meminimumkan kos pungutan cukai serta meningkatkan pematuhan cukai sukarela dalam kalangan pembayar cukai (Isa 2014). Rentetan itu, cabaran terbesar yang dihadapi oleh LHDNM adalah untuk memenuhi objektif ketiga iaitu meningkatkan pematuhan cukai sukarela dalam kalangan pembayar cukai (Hai & See 2011; Dom 2013). Ini kerana kejayaannya bergantung penuh kepada kerjasama yang diberikan oleh pembayar cukai terutamanya pembayar cukai individu memandangkan mereka seharusnya mempunyai pemahaman cukai bagi memenuhi tanggungjawab percukaian masing-masing (Dom 2013; Yee et al. 2017). Situasi ini turut memberi cabaran besar kepada LHDNM memandangkan hasil cukai kumpulan tersebut menyumbang hampir satu per empat (25%) daripada jumlah kutipan cukai langsung iaitu kedua tertinggi selepas cukai syarikat. Pungutan hasil cukai langsung dari kumpulan individu mencatatkan RM39.3 billion pada tahun 2022 dengan peningkatan sebanyak 12.96% berbanding tahun 2021 (LHDNM 2023). Daripada 9,305,599 fail aktif pembayar cukai individu, 7,301,421 (78.5%) merupakan pembayar cukai bagi kategori penggajian.

Namun, laporan statistik LHDNM menunjukkan masalah ketidakpatuhan cukai dalam kalangan pembayar cukai individu semakin membimbangkan. Sebagai contoh, seramai 180,216 individu telah dikenakan sekatan perjalanan ke luar negara pada tahun 2022 kerana gagal menjelaskan tunggakan cukai berjumlah RM7.93 bilion (Ali 2023). Selain itu, LHDNM turut berjaya mengesan sebanyak 31,598 entiti yang masih tidak melaporkan pendapatan sebenar di mana seramai 23,751 merupakan individu dengan amaun ketirisan dianggarkan sebanyak RM655juta. Nilai yang tinggi sedemikian seharusnya bakal impak negatif kepada ekonomi negara (LHDNM 2022). Rekod turut mencatatkan unjuran bilangan

audit yang dijalankan ke atas pembayar cukai individu menunjukkan trend menaik. Bagi tahun 2017, daripada keseluruhan 1,768,867 kes audit yang diselesaikan, 1,322,704 kes melibatkan pembayar cukai individu penggajian dengan peningkatan sebanyak 12% berbanding tahun 2016 dengan pungutan penalti dicatatkan melebihi RM2juta setiap tahun (LHDNM 2017). Jumlah tersebut terus meningkat di mana amaun penalti yang dikenakan selepas audit cukai adalah melebihi RM3juta pada tahun 2019 (LHDNM 2019).

Dari satu perspektif, pembayar cukai individu penggajian terutamanya yang tertakluk kepada Potongan Cukai Bulanan (PCB) diandaikan berada dalam kategori pembayar cukai yang patuh disebabkan pembayaran cukai mereka adalah secara sistematik dan tetap di mana peluang untuk membuat pelarian cukai adalah terhad (Raihana et al. 2014). Namun, kumpulan tersebut terutamanya mereka yang berpendapatan dalam kategori kumpulan pertengahan (M40) kadangkala terpinggir dalam menerima manfaat kewangan serta lain-lain kelebihan malahan secara berkala sering disasarkan untuk proses pengauditan. Sedangkan, sumbangan cukai daripada kumpulan berkenaan adalah berterusan terutamanya melalui saluran PCB. Sumbangan hasil negara dari kumpulan penggajian melalui PCB adalah sebanyak RM29 bilion atau 16.53% dari keseluruhan hasil negara (LHDNM 2023) dengan bilangan pembayar cukai aktif dari kalangan individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) sebanyak 1,486,203. Kumpulan pertengahan (M40) diandaikan sebagai 'sandwich' di antara Kumpulan T20 dan B40 (Shafaruddin et al. 2022). Berdasarkan laporan di akhbar tempatan, mereka menyuarakan bahawa kebanyakan bajet Kerajaan lebih menumpukan kepada usaha menambahbaik kehidupan kumpulan pendapatan rendah (B40) dan sebaliknya meminggirkan kumpulan pertengahan (M40) dari mendapat manfaat sewajarnya sebagai pulangan atas cukai yang telah disalurkan mereka (Samudin 2018; Surendran 2020). Senario ini perlu diberi perhatian memandangkan Shanmugan dan Zulkiffle (2017) menemui bahawa apabila kumpulan tersebut merasakan kerajaan tidak memberi layanan seadilnya, mereka akan terarah untuk tidak patuh dan membuat pelarian cukai. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan statistik ketidakpatuhan cukai seperti yang dilaporkan sebelum ini.

Strategi pematuhan merupakan antara mekanisme yang boleh digunakan oleh pentadbir cukai bagi mengurangi masalah ketidakpatuhan cukai (Alm 2018; Okafor & Farrar 2021). Menurut Alm (2018), pemilihan strategi pematuhan yang bersesuaian bukan sahaja dapat membendung masalah ketidakpatuhan cukai malahan mampu mendorong serta mengekalkan pembayar cukai untuk terus menunaikan tanggungjawab percukaian mereka. Murphy (2008) mengklasifikasikan strategi pematuhan kepada dua kategori iaitu pencegahan yang tegas serta galakan yang lebih lembut dan berhemah. Seterusnya, Alm (2018) menggariskan tiga paradigma yang boleh dilaksanakan oleh pentadbir cukai dalam

mereka bentuk strategi pematuhan. Pertama, pentadbir cukai harus meningkatkan penguatkuasaan melalui audit dan penalti cukai; kedua, menambahbaik perkhidmatan yang diberikan serta ketiga, mengubah budaya percukaian bagi meningkatkan kepercayaan pembayar cukai kepada pentadbir cukai.

Selari itu, strategi pematuhan yang diambil oleh LHDNM turut mengambil kira gabungan kedua-dua strategi dengan menekankan tindakan penguatkuasaan yang tegas terhadap pesalah cukai di samping mempelbagaikan usaha bagi memudahkan urusan percukaian melalui pemerksaan program pendidikan cukai serta peningkatan mutu perkhidmatan (Mahmood 2012; Dom 2013; LHDNM 2016) bagi mencapai sasaran pematuhan cukai sukarela secara maksimum. Namun, masalah ketidakpatuhan cukai termasuklah dalam kalangan individu penggajian yang terikat kepada PCB masih berlanjutan. Ia sekaligus memberi signal akan keperluan untuk menilai serta menambahbaik strategi yang diguna pakai dalam model strategi pematuhan sedia ada. Terdahulu, Lange (2002) dalam kajiannya menekankan bahawa aspek pencegahan seperti audit, penalti dan hukuman adalah penting tetapi aspek tersebut sahaja tidak cukup bagi menerangkan tahap pematuhan cukai di sesebuah negara. Perundangan tidak hanya tertakluk kepada undang-undang yang formal sebaliknya harus melibatkan elemen pengurusan ekspresi, perasaan dan emosi. Maka, salah satu strategi yang perlu juga diambil perhatian terutamanya melibatkan pembayar cukai individu penggajian adalah ganjaran cukai. Ganjaran cukai merupakan insentif yang boleh dihitung atau lain-lain yang setara dengannya yang dikawal selia oleh pentadbir cukai dengan matlamat untuk menggalakkan pematuhan cukai sukarela (Bornman 2014). Ia bermatlamat untuk menghargai dan mengiktiraf pembayar cukai patuh dalam bentuk kewangan (cabutan bertuah, rebat cukai) atau bukan kewangan (sijil penghargaan, kad keistimewaan). Ia telah mula diaplikasikan di kebanyakan negara terutamanya Asia antaranya Jepun, China, India, Korea Selatan, India dan Sri Lanka. Biarpun pelaksanaan strategi ganjaran cukai belum diguna pakai dengan meluas oleh LHDNM terutamanya yang melibatkan pembayar cukai individu, pengkaji di Malaysia telah mula memberi saranan akan kewajaran pelaksanaannya bagi menambahbaik model strategi pematuhan sedia ada (Azhar et. al. 2017; Yunus et al. 2017; Abdul Rashid et al. 2021). Gesaan tersebut seiring kajian lalu mengesahkan bahawa ganjaran cukai berhubungan secara positif dengan pematuhan cukai (Bornman 2014; Bornman & Stack 2015; Rillstone 2015; Dwenger et al. 2016; Putra & Amrie Firmansyah 2018; Wilks et al. 2019; Koessler 2019; Lisi 2022; Abdurasaq & Babatunde 2024).

Selari dengan fokus kajian terhadap individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) yang merupakan pembayar cukai aktif dan tertakluk kepada pembayaran cukai saban tahun, kajian McKerchar (2002)

menyatakan bahawa kategori pembayar cukai ini adalah lebih bersesuaian dengan pendekatan galakan seperti pujukan, bantuan termasuklah pemberian pelbagai insentif seperti ganjaran cukai sebagai tanda penghargaan dan pengiktirafan atas kesetiaan mereka menunaikan tanggungjawab percukaian. Kajian lepas menemui bahawa pendekatan penguatkuasaan audit yang tegas mampu mendorong kepada gelagat ketidakpatuhan cukai sebagai salah satu cara menunjukkan ketidakpuasan hati kesan daripada psikologi yang negatif (Ayres & Braithwaite 1992; Murphy 2008; Mohdali et al. 2014). Adalah menjadi satu kerugian kepada negara apabila kumpulan ini yang sebelum ini patuh beralih menjadi tidak patuh disebabkan mereka merasakan kurang dihargai. Ini juga selari dengan Teori Peraturan Berdasarkan Tindak Balas (Ayres & Braithwaite 1992) yang menyatakan bahawa pemilihan strategi pematuhan harus dicorakkan mengikut kategori sikap pembayar cukai bagi memastikan mereka yang selama ini patuh agar terus kekal patuh, merubah pembayar cukai yang tidak patuh menjadi patuh selain mendorong bakal pembayar cukai untuk terus menunaikan tanggungjawab percukaian sebaik layak.

Lantaran itu, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti hubungan antara strategi pematuhan terhadap pematuhan cukai dalam kalangan pembayar cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40). Penumpuan diberikan terhadap tiga strategi sedia ada yang diguna pakai LHDNM iaitu ancaman hukuman (audit dan penalti cukai), pendidikan cukai serta layanan baik oleh pentadbir cukai. Sebagai tambahan, kajian ini akan meneroka potensi penerapan elemen ganjaran cukai dalam dua bentuk iaitu kewangan dan bukan kewangan dalam usaha bagi mendorong serta mengekalkan pematuhan cukai golongan tersebut. Berbeza dengan kajian berkenaan tingkah laku pematuhan cukai individu yang telah meluas dijalankan di Malaysia, kajian ini dijalankan dengan memberi fokus yang spesifik kepada individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) dalam usaha untuk memahami faktor yang mempengaruhi tingkah laku pematuhan cukai kumpulan tersebut. Ini bagi memastikan pembayar cukai kumpulan tersebut kekal setia sebagai pembayar cukai patuh dan tidak terpinggir dari menerima manfaat yang sewajarnya dengan mengambil strategi pematuhan yang bersesuaian. Kajian ini dapat dijadikan sebagai platform dalam menyalurkan input yang relevan kepada pentadbir cukai serta pembuat dasar khususnya LHDNM dalam menilai, menambahbaik serta merangka strategi pematuhan dengan misi membudayakan pematuhan cukai terutamanya dalam kalangan pembayar cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40).

Bahagian berikutnya akan membincangkan berkenaan sorotan karya dan pembangunan hipotesis diikuti dengan metodologi kajian serta analisis data dan penemuan kajian. Ia diakhiri dengan perbincangan hasil, kesimpulan, limitasi serta cadangan kajian pada masa depan.

SOROTAN KARYA DAN PEMBANGUNAN HIPOTESIS

TEORI PERATURAN BERDASARKAN TINDAKBALAS (AYRES & BRAITHWAITE 1992)

Teori Peraturan Berdasarkan Tindakbalas (*Responsive Regulatory Theory*) dibangun oleh Ian Ayres dan John Braithwaite pada tahun 1992. Teori ini berlandaskan kepada premis bahawa tindakan seseorang individu adalah didorong oleh satu motivasi yang dipengaruhi oleh pelbagai faktor yang berbeza mengikut situasi. Langkah penguatkuasaan dan kawalan yang berbeza diperlukan apabila berdepan dengan kategori pembayar cukai yang berbeza tahap pematuhannya. Secara asasnya, pentadbir hendaklah responsif terhadap tindakan atau tingkah laku pihak yang ingin dikawal bagi menentukan campur tangan yang bersesuaian.

Dari sudut kajian ini, strategi yang berbeza diperlukan apabila berhadapan dengan kategori pembayar cukai yang berbeza mengikut tahap pematuhan mereka. Terdapat tiga elemen utama di dalam teori ini. Pertama, teori ini menerangkan bahawa pematuhan boleh ditingkatkan melalui pujukan, pendidikan, galakan dan bantuan. Ia menekankan kepentingan mendahului pendekatan yang lebih lembut seperti pujukan dan galakan dengan memberi nasihat serta pendidikan bagi menggalakkan pematuhan berbanding peneraan penalti dan hukuman yang berat bagi menghalang ketidakpatuhan. Kedua, piramid penguatkuasaan dibangun berlandaskan teori ini bagi memberi panduan berkenaan kaedah atau strategi yang harus diambil oleh pihak pentadbir secara berperingkat bergantung kepada maklum balas yang diterima. Strategi pematuhan yang disarankan haruslah melibatkan kombinasi elemen galakan serta pencegahan. Ia perlu dimulakan dengan pendekatan galakan yang lebih lembut sebelum menggunakan pendekatan yang lebih tegas. Ketiga, teori ini menjelaskan kepentingan kontrak psikologi yang baik di antara pentadbir dan pembayar cukai. Pentadbir harus mengelak dari mengambil pendekatan yang bakal mendorong kepada psikologi kekecewaan dan ketidakpuasan hati yang akan mempengaruhi pematuhan.

Berasaskan kepada teori tersebut, maka dapat dirumuskan bahawa strategi pematuhan yang diguna pakai oleh pentadbir cukai haruslah melibatkan gabungan dua elemen pendekatan iaitu galakan yang lebih lembut serta pencegahan yang lebih keras dalam usaha mendorong kepada tingkah laku pematuhan. Seiring itu, lima strategi dipilih untuk diuji bagi melihat hubungannya terhadap tingkah laku pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) di Malaysia. Ia merangkumi tiga strategi sedia ada iaitu ancaman hukuman (audit dan penalti cukai), pendidikan cukai serta layanan pentadbir cukai di samping dua bentuk ganjaran cukai, kewangan dan bukan kewangan.

ANCAMAN HUKUMAN (AUDIT DAN PENALTI CUKAI)

Berpandukan kepada Teori Peraturan Berdasarkan Tindak balas (Ayres & Braithwaite 1992), strategi

pematuhan yang harus diambil oleh pentadbir cukai perlu melibatkan gabungan strategi pencegahan dan galakan dalam mendorong kepada pematuhan cukai. Ancaman hukuman melalui audit dan penalti cukai merupakan strategi utama pentadbir cukai bagi membendung masalah ketidakpatuhan cukai. Ia di jalankan bagi menghalang pembayar cukai daripada melanggar undang-undang cukai dan juga sebagai mekanisme bagi mengesan serta menyabitkan kesalahan kepada pesalah cukai (Murphy 2008; Devos 2013). Pendekatan tradisional secara pencegahan (*deterrence*) ini dibangun berpandukan kepada Model Pelarian Cukai (Allingham & Sandmo 1972) dengan mengandaikan peningkatan kebarangkalian audit dan peneraan hukuman dan penalti yang berat dapat menghalang pesalah dari mengulangi kesalahan pada masa akan datang. Pendekatan tersebut terdiri daripada audit cukai, penalti cukai serta kadar cukai yang digunakan dalam kebanyakan negara bagi menghalang tingkah laku ketidakpatuhan cukai (Verboon & van Dijke 2007; Murphy 2008; Mohdali et al. 2017; Alm 2018). Dalam kajian melibatkan persekitaran percukaian di Malaysia, Yee et al. (2017) menyatakan bahawa peningkatan penguatkuasaan oleh pentadbir cukai melalui audit dan penalti cukai dalam sistem percukaian kepada mereka yang gagal memenuhi tanggungjawab percukaian secara tidak langsung akan memberi kesedaran kepada kesemua pembayar cukai untuk melaksanakan tanggungjawab percukaian mereka bagi mengelakkan sebarang kesan dan akibat sekiranya mereka ingkar. Selain itu, ia juga dapat menghalang pembayar cukai melakukan pelarian cukai kerana mereka mulai sedar bahawa tindakan tersebut merupakan sikap yang tidak bermoral dan beretika. Ini turut disahkan oleh kebanyakan kajian lepas yang menemui bahawa ancaman hukuman oleh pentadbir cukai melalui audit dan penalti cukai berhubungan secara positif dengan pematuhan cukai (Devos 2013; Mohamad et al. 2013; Sapiei et al. 2014; Yee et al. 2017; Alm 2018; Mazzolini et al. 2022; Advani et al. 2023; Ntiamoah et al. 2024) biarpun terdapat juga kajian yang menemui hubungan yang sebaliknya (Mohdali et al. 2014; Farrar et al. 2017; Yunus et al. 2017). Berdasarkan perbincangan di atas, maka hipotesis pertama kajian ini adalah:

- H₁ Ancaman hukuman (audit cukai dan penalti) berhubung secara positif dengan pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) di Malaysia.

PENDIDIKAN CUKAI

Secara dasarnya, setiap pentadbir cukai menyasarkan agar mereka yang layak membayar cukai untuk memenuhi tanggungjawab masing-masing secara sukarela terutamanya di bawah era STS. Pematuhan cukai dalam kalangan pembayar cukai adalah amat penting kerana ia berhubungan langsung dengan kutipan cukai yang merupakan penyumbang kepada hasil pendapatan negara. Pendidikan cukai merupakan usaha yang dijalankan oleh

pentadbir cukai bagi meningkatkan pengetahuan cukai dalam kalangan masyarakat. Ia merupakan mekanisme atau alat untuk pembayar cukai memahami undang-undang dan prosedur percukaian (Mochogu & Amayi 2013). Berdasarkan Teori Peraturan Berdasarkan Tindak balas (Ayres & Braithwaite 1992), dorongan melalui pendidikan merupakan strategi pertama seperti yang disarankan oleh piramid penguatkuasaan.

Pentadbir cukai mengambil inisiatif dengan menyediakan pelbagai program pendidikan cukai bagi meningkatkan pengetahuan cukai pembayar cukai demi memastikan sistem percukaian berjalan dengan lancar (Hassan et al. 2016), meningkatkan kesedaran pembayar cukai berkenaan objektif dan fungsi pungutan cukai untuk pembangunan negara, serta memahami keperluan dan tanggungjawab mereka terutamanya di bawah STS (Mahmood 2012). Skop sasaran LHDNM merangkumi pembayar cukai sedia ada serta bakal pembayar cukai. Di Malaysia, usaha yang dijalankan meliputi antaranya sesi taklimat percukaian, program kolaborasi, seminar percukaian sama ada secara fizikal atau melalui platform media massa. LHDNM turut menyediakan Gerbang Pendidikan Percukaian melalui platform *EduZone* di laman sesawang rasmi yang memuatkan pelbagai risalah dan artikel berkaitan percukaian (LHDNM 2023).

Kajian Hassan et al. (2016) menemui bahawa pembayar cukai sangat mengaplikasikan pengetahuan yang mereka peroleh dari program pendidikan cukai LHDNM serta mempunyai persepsi yang baik ke atas program pendidikan cukai yang ditawarkan. Program pendidikan cukai yang baik akan memberikan pengetahuan cukai yang cukup kepada pembayar cukai. Secara perbandingannya, Palil (2010) serta Yee et al. (2017) menemui bahawa aspek pengetahuan cukai merupakan elemen terpenting yang mendorong kepada sikap untuk memenuhi tanggungjawab sebagai pembayar cukai berbanding faktor lain yang diuji dalam kajian mereka. Menurut Mohamad et al. (2010), apabila pembayar cukai mempunyai pengetahuan berkenaan sistem percukaian, ia sekaligus akan meningkatkan tahap keyakinan mereka untuk menyempurnakan tanggungjawab mereka kepada sistem tersebut seperti penghantaran borang cukai pendapatan tepat pada masanya. Ini memandangkan mereka memahami konsep asas keperluan dalam sistem percukaian. Penemuan kajian terdahulu turut mengesahkan bahawa pembayar cukai yang mempunyai pengetahuan cukai yang lebih baik, yang diperoleh melalui program pendidikan cukai, lebih cenderung untuk memenuhi tanggungjawab percukaian mereka serta menjadi pembayar cukai yang lebih patuh (Hassan et al. 2016; Yunus et al. 2017; Yee et al. 2017; Alm 2018; K-Rine et al. 2018; Kwok & Yip 2018; Kurniawan 2020; Twum et al. 2020; Faizal et al. 2021; Sanusi et al. 2021; Abu Hassan et al. 2022; Greenham et al. 2023). Kajian ini akan cuba mengesahkan penemuan tersebut dengan menggunakan responden yang berbeza berfokuskan kepada individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) berdasarkan program pendidikan

cukai semasa yang disediakan oleh LHDNM. Berdasarkan perbincangan di atas, maka hipotesis kedua kajian adalah:

- H₂ Pendidikan cukai berhubung secara positif dengan pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) di Malaysia.

LAYANAN PENTADBIR CUKAI

Menurut Teori Peraturan Berdasarkan Tindak balas (Ayres & Braithwaite 1992), hubungan antara pentadbir dan pembayar cukai melibatkan kontrak psikologi. Bagi menjamin kejayaan hubungan tersebut, pentadbir cukai perlu menekankan aspek untuk mengurangkan kesan psikologi yang melibatkan kekecewaan dan ketidakpuasan hati memandangkan ia akan memberi pengaruh kepada moral cukai pembayar cukai yang seterusnya akan memberi kesan kepada tahap pematuhan cukai. Feld dan Frey (2007) menjelaskan pengalaman pembayar cukai ketika berinteraksi dengan pentadbir cukai akan menentukan kejayaan hubungan tersebut. Layanan baik penuh hormat dapat menguatkan hubungan kontrak psikologi manakala layanan sebaliknya akan memusnahkan perhubungan kontrak psikologi yang seterusnya mendorong kepada ketidakpatuhan cukai. Selari itu, LHDNM juga turut memberi penekanan kepada kecekapan perkhidmatan dengan sasaran memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan. Setiap dasar dan strategi yang dirangka adalah berdasarkan keutamaan semua pembayar cukai. Antaranya adalah dengan menyediakan pelbagai perkhidmatan yang boleh dicapai secara atas talian dan setiap pegawai LHDNM berikrar untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan (LHDNM 2023).

Selanjutnya, Farrar et al. (2017) merujuk kualiti interaksi sebagai 'sejauh mana pembayar cukai menerima layanan interpersonal yang baik dan maklumat yang mencukupi ketika interaksi tersebut berlaku'. Dapatan kajian turut menemui bahawa kualiti layanan yang diterima oleh pembayar cukai akan mempengaruhi niat pematuhan cukai. Kualiti layanan yang diterima akan mempengaruhi moral cukai dan seterusnya memberi kesan kepada tingkah laku pematuhan cukai kerana ia bukan sahaja dapat mendorong pembayar cukai sedia ada untuk terus menunaikan tanggungjawab malahan mampu merubah mereka yang sebelum ini tidak patuh menjadi patuh (Murphy 2008; Razilina et al. 2012). Ini disebabkan perasaan kekecewaan akibat dilayan seperti pesalah telah dikurangkan. Secara keseluruhannya, layanan baik yang diberikan oleh pentadbir cukai ketika berinteraksi dengan pembayar cukai dalam sebarang bentuk interaksi akan mempengaruhi tingkah laku pematuhan selari dengan penemuan kajian-kajian terdahulu (Niemiowski & Wearing 2006; Mohdali et al. 2014; Farrar et al. 2017; Faizal et al. 2017; Alm 2018; Nivakan et al. 2020; Sritaran et al. 2020; Okafor & Farrar 2021; Belahouaoui & Attak 2024). Kajian ini mengkaji semula elemen ini memandangkan Ketua Pegawai Eksekutif dan pengurusan

tertinggi LHDNM sentiasa berubah. Oleh itu, gaya pengurusan, misi, dan visi juga dinamik. Berdasarkan perbincangan di atas, maka hipotesis ketiga adalah seperti berikut:

- H₃ Layanan baik pentadbir cukai berhubung secara positif dengan pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) di Malaysia.

GANJARAN CUKAI

Berpanduan kepada Teori Peraturan Berdasarkan Tindak balas (Ayres & Braithwaite 1992), kejayaan hubungan antara pentadbir dan pembayar cukai yang melibatkan kontrak psikologi boleh dicapai dengan mengurangkan kesan psikologi yang melibatkan kekecewaan dan ketidakpuasan hati dengan menumpukan juga kepada aspek pujukan dan galakan. Feld dan Frey (2002) menyarankan insentif seperti ganjaran cukai harus diberikan di samping penguatkuasaan pencegahan dan hukuman memandangkan ia akan memberi pengaruh kepada moral cukai pembayar cukai yang seterusnya akan memberi kesan kepada tahap pematuhan cukai. Kajian lalu membuktikan bahawa pemberian ganjaran cukai mampu meningkatkan moral cukai dan seterusnya akan mendorong kepada pematuhan cukai memandangkan pemberian ganjaran memberi isyarat penghargaan dan pengiktirafan kepada tingkah laku pematuhan cukai (Bornman & Stack 2015; Brockmann et al. 2016; Dwenger et al. 2016; Putra & Amrie Firmansyah 2018; Wilks et al. 2019; Koessler 2019; Abdul Rashid et al. 2021; Lisi 2022; Abdulrasaq & Babatunde 2024). Selain itu, pemberian ganjaran akan menggembirakan pembayar cukai kerana merasakan mereka mendapat pulangan langsung dari amaun cukai yang dibayar oleh mereka kepada pentadbir cukai. Brockmann et al. (2016) dalam kajian mereka menamakan kaedah pemberian ganjaran cukai secara langsung kepada pembayar cukai sebagai timbal balik dari pembayaran cukai yang telah dibuat oleh mereka sebagai '*Happy Taxation*'.

Kebanyakannya negara Asia seperti Jepun, China, India, Sri Lanka, dan Korea Selatan, telah mula melaksanakan pemberian ganjaran cukai sebagai salah satu strategi pematuhan. Ganjaran cukai yang diberikan adalah dalam bentuk kewangan atau bukan kewangan, bergantung kepada sifat dan budaya negara-negara tersebut. Sebagai contoh, pembayar cukai patuh di Jepun akan menerima tiket khas untuk sesi bergambar dengan maharaja selari dengan budaya mereka yang menghormati institusi diraja. Di samping itu, ganjaran dalam bentuk kad keistimewaan turut ditawarkan oleh beberapa negara seperti Sri Lanka, Korea Selatan, Pakistan, Peru, dan India, kepada pembayar cukai yang patuh. Kad keistimewaan ini memberi hak kepada pembayar cukai yang patuh untuk faedah khas seperti kemudahan ruang rehat kelas perniagaan di lapangan terbang, lorong ekspres di kaunter imigresen, dan tempat letak kereta khas. Selain itu, sesetengah negara juga memberi ganjaran bukan kewangan kepada pembayar cukai mereka dengan

mengeluarkan sijil penghargaan. Selanjutnya, ganjaran cukai juga diberikan dalam bentuk kewangan seperti cabutan bertuah, diskaun, atau rebat untuk mengucapkan terima kasih atas komitmen pembayar cukai. Negara barat seperti Peru, Mexico dan Argentina lebih terdorong memberi ganjaran cukai dalam bentuk kewangan melalui tiket cabutan bertuah.

Di Malaysia, elemen pemberian ganjaran cukai masih belum diguna pakai dengan meluas oleh LHDNM berbanding negara lain di Asia terutamanya Jepun, China, India, Sri Lanka dan Korea Selatan pada masa kajian ini dijalankan. Namun begitu, LHDNM sedikit demi sedikit telah mula menerapkan elemen berkenaan khusus kepada pembayar cukai korporat seperti pemberian sijil penghargaan selain menganugerahkan Anugerah Pembayar Cukai Terbaik (Asyraf 2020; LHDNM 2020). Dari konteks pembayar cukai kategori lain, LHDNM mula menghantar e-mel penghargaan dan terima kasih kepada pembayar selain e-mel ucapan hari lahir. Biar pun begitu, penyampaiannya terhad kepada individu dengan alamat e-mel yang aktif.

Lantaran itu, kajian ini cuba mengisi kelompangan dengan membuat penerokaan awal bagi mendapatkan maklumat awal berkenaan potensi pelaksanaan ganjaran cukai secara langsung daripada pembayar cukai sebenar sebagai penerima manfaat dengan memfokuskan kepada individu penggajian kumpulan pertengahan (M40). Bagi mendapatkan input yang lebih komprehensif, kajian ini akan memperincikan ganjaran cukai kepada dua bentuk iaitu kewangan dan bukan kewangan. Ini memandangkan beberapa kajian terdahulu yang melihat kepada kedua-dua bentuk ganjaran menemui hasil yang berbeza yang mungkin dipengaruhi oleh faktor budaya dan persekitaran negara. Sebagai contoh, kajian Rillstone (2015) di New Zealand menemui ganjaran berbentuk kewangan melalui pemberian tiket cabutan bertuah lebih menjadi pilihan pembayar cukai dan memberi impak yang lebih besar berbanding bukan kewangan. Hasil yang sama turut ditemui dalam kajian di negara lain seperti Australia (Togler 2003), Jerman dan Perancis (Bazart & Pickhardt 2011) serta Indonesia (Putra & Amrie Firmansyah 2018). Dari sudut yang lain pula, beberapa kajian terdahulu menemui ganjaran bukan kewangan adalah lebih mempengaruhi pematuhan cukai berbanding kewangan (Bornman & Stack 2015; Koessler 2019). Bagi meneroka potensi pemberian ganjaran cukai dalam persekitaran percukaian di Malaysia dengan memberi fokus spesifik kepada individu penggajian kumpulan pertengahan (M40), selain menyambut saranan Azhar et al. (2017), Yunus et al. (2017) serta Abdul Rashid et al. (2021), maka hipotesis terakhir kajian ini adalah:

- H₄ Ganjaran cukai (kewangan) berhubung secara positif dengan pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) di Malaysia.
H₅ Ganjaran cukai (bukan kewangan) berhubung secara positif dengan pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) di Malaysia.

METODOLOGI KAJIAN

SAMPEL KAJIAN DAN KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Selari dengan fokus kajian berkenaan faktor yang mempengaruhi tingkah laku pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40), sasaran responden kajian merupakan individu penggajian yang berpendapatan dalam kategori berkenaan. Berdasarkan Jabatan Perangkaan Malaysia, skala pendapatan bulanan kumpulan pertengahan (M40) adalah antara RM4,851 hingga RM10,970 sebulan. Berdasarkan statistik, bilangan pembayar cukai individu dengan fail aktif yang berpendapatan dalam skala yang berkenaan atau dipanggil sebagai kategori K2 adalah lebih kurang 1.5 juta iaitu mewakili 41.4% daripada keseluruhan pembayar cukai individu (LHDNM 2023). Merujuk kepada jadual Krejcie dan Morgan (1970), saiz sampel yang disarankan adalah sebanyak 379.

Seterusnya, bagi mendapatkan maklum balas yang lebih bersasar dan tulen, sasaran responden kajian merupakan individu penggajian dalam kategori pendapatan yang disasarkan melibatkan ahli akademik di 20 IPTA di seluruh Malaysia. Memandangkan kumpulan ini terikat dengan PCB yang diandaikan sebagai pembayar cukai yang patuh (Mohdali et al. 2014), mereka merupakan golongan yang bersesuaian untuk diberi pengiktirafan atas kesetiaan menunaikan tanggungjawab percukaian (McKerchar 2002) yang menjadi fokus kajian ini. Selain itu, kumpulan tersebut sering menjadi rujukan berkaitan isu semasa serta menjadi contoh kepada masyarakat (Faizal et al. 2017). Maka, pandangan mereka berkenaan isu kajian terutama elemen ganjaran cukai yang masih asing dalam persekitaran percukaian di Malaysia adalah amat munasabah. Seterusnya, lokasi IPTA yang berada di bandar-bandar besar semua negeri di Malaysia dapat memberi hasil yang bermakna memandangkan mereka yang berada di bandar besar mampu mewakili populasi keseluruhan bagi setiap negeri (Bryman & Bell 2003; Palil 2010).

Pengumpulan data penyelidikan di buat menggunakan soal selidik. Menurut Dillman (2007), kaedah soal selidik amat bersesuaian bagi kajian berkenaan persepsi, sikap, kepercayaan, motivasi serta tingkah laku responden selain dapat merumuskan sikap individu terhadap sesuatu isu. Pra ujian dan kajian rintis dijalankan terlebih dahulu bagi menambahbaik kesahan dan kebolehppercayaan instrumen yang digunakan sebelum soal selidik dihantar secara rawak melalui e-mel rasmi kakitangan. Loomis dan Peterson (2018) membuktikan bahawa penemuan yang diperolehi bagi kajian menggunakan soal selidik secara atas talian adalah setara atau boleh diperbandingkan dengan soal selidik bercetak dari segi kadar maklum balas, item yang tidak dijawab dan keadaan data akhir yang diperolehi.

Dengan mengintegrasikan teknologi dalam pengumpulan maklum balas, proses dapat dilakukan dengan lebih pantas, menjimatkan masa serta dapat mengurangkan kos pentadbiran terutama apabila melibatkan geografi yang besar. Ia juga lebih praktikal dari segi penyimpanan serta pengoperasian apabila maklum balas yang diperolehi akan diproses secara automatik (Sekaran & Bougie 2016; Zainudin 2019).

Bagi tujuan pengumpulan data, bilangan pengedaran soal selidik yang lebih besar dijana bagi mengatasi masalah kadar maklum balas yang rendah terutamanya kajian dalam bidang percukaian yang dianggap sulit dan sensitif oleh responden. Beberapa kajian lalu yang dijalankan dalam persekitaran percukaian di Malaysia menjana bilangan pengedaran soal selidik melebihi lima kali ganda berbanding sasaran saiz sampel bagi memastikan bilangan maklum balas yang diterima sekurang-kurangnya memenuhi bilangan yang disasarkan (Palil 2010; Sikayu 2016). Untuk itu, sebanyak 2,500 borang soal selidik telah dihantar dan sebanyak 501 maklum balas diterima dengan kadar maklum balas sebanyak 20%. Berlandaskan kepada fokus kajian dengan kumpulan sasar individu penggajian kumpulan pertengahan (M40), soalan berkenaan pendapatan bulanan dimasukkan bagi proses saringan. Selepas melalui proses saringan, sebanyak 352 maklum balas digunakan untuk analisis seterusnya berdasarkan skala pendapatan bulanan kumpulan pertengahan (M40) antara RM4,851 hingga RM10,970 sebulan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia. Maklum balas yang diterima dari kumpulan selainnya seperti kumpulan berpendapatan tinggi (T20) dan kumpulan berpendapatan rendah (B40) tidak di ambil kira dalam analisis.

REKA BENTUK SOAL SELIDIK

Soal selidik direka bentuk berdasarkan model kajian merangkumi enam pemboleh ubah bagi menjawab objektif kajian. Ia dibangunkan berdasarkan instrumen sedia ada yang dibangunkan dan digunakan oleh pengkaji terdahulu dengan beberapa pengolahan di buat bersesuaian dengan persekitaran percukaian Malaysia. Soal selidik terbahagi kepada tiga bahagian utama iaitu Bahagian A berkaitan profil responden; Bahagian B berkenaan pematuhan cukai diikuti Bahagian C berkaitan lima strategi yang diuji. Pengukuran menggunakan skala *Likert* 1-5 di mana 1 menunjukkan 'sangat tidak bersetuju' hingga 5 menunjukkan 'sangat bersetuju' berdasarkan pernyataan yang diberikan. Rumusan pengukuran bagi setiap pemboleh ubah yang digunakan adalah seperti Jadual 1:

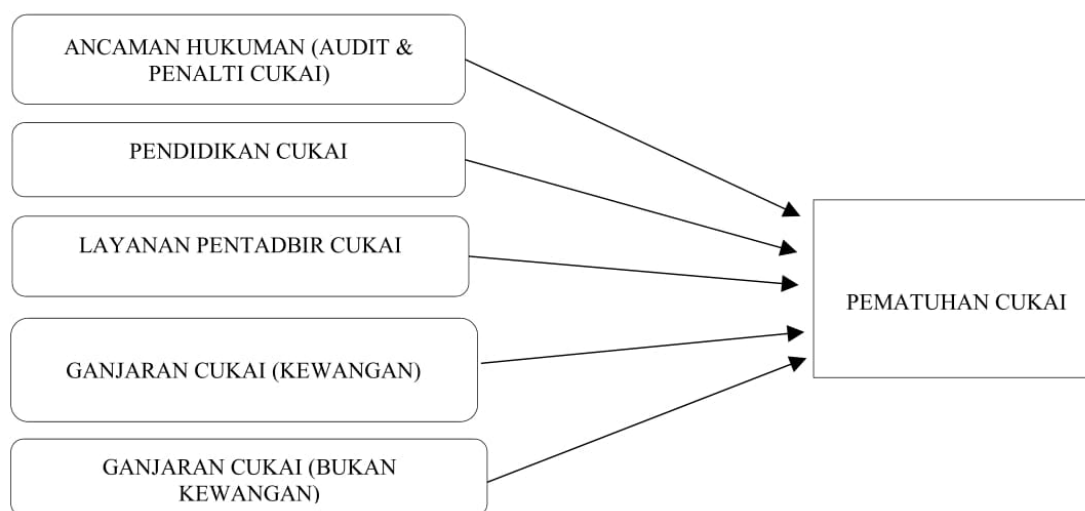
JADUAL 1. Rumusan pengukuran pemboleh ubah kajian

Pemboleh ubah	Pengukuran / (Sumber)
Pematuhan cukai (TC)	Diukur menggunakan 6 item berkenaan tanggungjawab pematuhan cukai untuk menghantar borang cukai, membayar liabiliti cukai serta melaporkan dengan tepat. (Niemirowski & Wearing 2006)
Ancaman hukuman (Audit dan Penalti Cukai) (ACM)	Diukur menggunakan 7 item berkenaan persepsi penguatkuasaan (audit dan penalti cukai) yang dikenakan oleh LHDNM. (Verboon & van Dijke 2007; Sikayu 2016).
Pendidikan Cukai (EDU)	Diukur menggunakan 6 item berkenaan persepsi pembayar cukai berkenaan kepentingan serta keberkesanan program pendidikan yang dijalankan oleh LHDNM. (Mahmood 2012; Yunus et al. 2017)
Layanan Pentadbir Cukai (LYN)	Diukur menggunakan 8 item berkenaan persepsi berkenaan layanan yang diberikan oleh LHDNM. (Niemirowski & Wearing 2006)
Ganjaran Cukai (kewangan) (GJR(KEW))	Diukur menggunakan senario cadangan ganjaran cukai berbentuk kewangan iaitu pemberian tiket cabutan bertuah. Diukur menggunakan 5 item berkenaan persepsi pembayar cukai mengenainya. (Bornman & Stack 2015; senario luar negara yang bersesuaian di Malaysia)
Ganjaran Cukai (bukan kewangan) (GJR(BKEW))	Diukur menggunakan senario cadangan ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan iaitu pemberian kad keistimewaan. Diukur menggunakan 6 item berkenaan persepsi pembayar cukai mengenainya. (Bornman & Stack 2015; senario luar negara yang bersesuaian di Malaysia)

MODEL KAJIAN

Kajian ini menguji faktor yang mempengaruhi tingkah laku pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) dengan memfokuskan kepada strategi

pematuhan. Ia meliputi tiga strategi sedia ada yang diguna pakai LHDNM dengan tambahan strategi ganjaran cukai berbentuk kewangan dan bukan kewangan. Rajah 1 menunjukkan model kajian yang digunakan:



RAJAH 1. Model kajian

Secara empirikal, perhubungan tersebut diuji menggunakan persamaan berikut:

$$TC = \alpha_0 + \alpha_1 ACM + \alpha_2 EDU + \alpha_3 LYN + \alpha_4 GJR(KEW) + \alpha_5 GJR(BKEW) + \varepsilon$$

Di mana:

TC	= Pematuhan cukai
ACM	= Ancaman hukuman (audit dan penalti cukai)
EDU	= Pendidikan cukai
LYN	= Layanan pentadbir cukai
GJR (KEW)	= Ganjaran cukai (kewangan)
GJR (BKEW)	= Ganjaran cukai (bukan kewangan)
ε	= kesalahan

KAEDAH PENGANALISISAN DATA

Data penyelidikan yang dipungut menggunakan soalan selidik seterusnya dianalisis menggunakan perisian IBM *Statistical Package for Social Science* (SPSS) bagi menjawab objektif kajian. Pemeriksaan data dijalankan terlebih dahulu bagi memastikan data yang dimasukkan bebas daripada kesalahan agar tidak menjejaskan hasil kajian. Antara yang dilakukan adalah memastikan setiap item negatif melalui proses transformasi kod semula iaitu menukarkan dari bentuk negatif ke positif bagi mengekalkan unidimensi soal selidik. Seterusnya, proses analisis preliminari turut dijalankan melibatkan pengujian kenormalan data, pengenalpastian *outliers*, diikuti dengan analisis kesesuaian data melibatkan faktor analisis, ujian kesahan serta kebolehppercayaan. Bagi menjawab objektif

kajian, analisis regresi berganda digunakan bagi menguji hipotesis yang dibangunkan memandangkan teknik tersebut mampu mengenal pasti hubungan di antara satu pemboleh ubah bersandar dengan beberapa pemboleh ubah tidak bersandar (Tabachnich & Fidell 2013).

ANALISIS DATA DAN PENEMUAN KAJIAN

PROFIL RESPONDEN

Setelah selesai proses pengumpulan data, sebanyak 352 maklum balas telah diterima melibatkan individu penggajian kumpulan pertengahan (M40). Jadual 2 menunjukkan maklumat berkaitan latar belakang responden kajian:

JADUAL 2. Profil responden (n=352)

Profil	Bilangan	Peratus (%)
Jantina:		
Lelaki	108	30.7
Perempuan	244	69.3
Jumlah	352	100.0
Umur:		
< 30	3	0.9
30-40	197	50.9
41-50	133	37.8
>50	37	10.5
Jumlah	352	100.0
Pengalaman bekerja (tahun):		
1-10	116	33.0
11-20	177	50.3
21-30	52	14.8
>30	7	2.0
Jumlah	352	100.0
Pengalaman pembayaran cukai (tahun):		
1-5	58	16.5
6-10	133	37.8
11-15	64	18.2
16-20	53	15.1
>20	44	12.5
Jumlah	352	100.0

Berdasarkan jadual di atas, 244 (69.3%) responden merupakan perempuan dan 30.7% lelaki. Majoriti responden (50.9%) berumur dalam lingkungan 30 hingga 40 tahun, diikuti 37.8% berada dalam lingkungan umur 41 hingga 50 tahun. Seterusnya, analisis menunjukkan 67% responden mempunyai pengalaman bekerja melebihi 10 tahun di mana bilangan terbesar adalah dari kumpulan yang berpengalaman kerja antara 11 hingga 20 tahun (177 / 50.3%) diikuti dengan 21 hingga 30 tahun (52 / 14.8%). Selari dengan pengalaman bekerja, hampir keseluruhan responden membayar cukai melebihi lima tahun dengan kumpulan terbesar 37.8% (133) telah membayar dalam

lingkungan tempoh enam hingga 10 tahun. Sebagai tambahan, data turut menunjukkan hampir separuh responden iaitu 161 (45.8%) berpengalaman membayar cukai melebihi 10 tahun. Secara keseluruhannya, dapat dirumuskan bahawa majoriti responden kajian yang merupakan pembayar cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) terdiri daripada pembayar cukai yang matang dan telah lama berada dalam sistem percukaian Malaysia. Maka, dijangkakan maklum balas yang diberikan dapat memberi lebih pemahaman berkenaan tingkah laku pematuhan cukai kumpulan ini yang selari dengan fokus kajian ini.

UJIAN OUTLIERS

Hasil ujian regresi mudah dipengaruhi oleh *outliers* yang merupakan sebarang nilai-nilai ganjil yang terdapat di dalam satu set data. Maksud nilai ganjil ini adalah cerapan yang nilainya terlalu besar atau terlalu kecil berbanding dengan nilai cerapan-cerapan lain yang terdapat di dalam set data yang dianalisis (Sekaran & Bougie 2016). Oleh itu, plot serakan bagi set data yang dianalisis dalam kajian ini diuji terlebih dahulu untuk memastikan tidak terdapat *outliers* di dalam set data sebelum analisis dijalankan menggunakan teknik *Outliers Labelling Rule Formula*. Berdasarkan analisis, terdapat 21 outliers telah dikenal pasti dan seterusnya digugurkan memandangkan kebanyakan prosedur statistik adalah sensitif terhadap *outliers* seperti analisis faktor dan analisis regresi. Ini menjadikan jumlah sampel yang digunakan untuk analisis seterusnya sebanyak 331 sampel.

ANALISIS FAKTOR

Analisis faktor merupakan teknik statistik yang digunakan bagi meneroka set data yang besar untuk menghasilkan

satu set pemboleh ubah yang dikenali sebagai faktor. Bagi menggunakan analisis faktor, beberapa andaian perlu dipenuhi. Pertama, minimum lima item diperlukan bagi mengukur setiap pemboleh ubah dengan saiz sampel minimum 100 (Hair et al. 2013). Seterusnya, hasil Ujian *Bartlett's Test of Sphericity* harus mendapat nilai yang signifikan pada $p < 0.05$ dan nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) perlu melebihi nilai 0.6 sebagai syarat menguji kecukupan sampel. Langkah seterusnya perlu merujuk kepada nilai minimum *factor-loading* yang mana berbeza mengikut pengkaji. Zainudin (2019) meletakkan nilai 0.5 bagi item yang baru dibangunkan manakala nilai 0.6 bagi item yang telah digunakan dalam kajian terdahulu. Manakala, Hair et al. (2013) meletakkan nilai minima *factor-loading* 0.5 bagi memastikan model kajian mencapai *model fit* yang sepatutnya. Kajian ini seterusnya memilih nilai *factor-loading* 0.5 sebagai ukuran bagi pemilihan item-item di dalam sesuatu konstruk. Item yang mempunyai masalah *cross-loading* atau nilai *factor-loading* yang kurang daripada 0.5 akan digugurkan. Jadual 3 menunjukkan nilai *factor-loading* setiap item.

JADUAL 3. Hasil analisis faktor

Konstruk	Item	<i>factor-loading</i>
TC	TC1	<i>It is important that I submit my tax return form on time.</i>
	TC2	<i>It is important that I pay my tax liability on time.</i>
	TC3	<i>It is important that LHDNM receives as accurate as possible tax return form from taxpayer.</i>
	TC4	<i>It is everyone's responsibility to pay the correct amount of tax.</i>
	TC5	<i>I will consider falsifying or overstating deductions in my tax return form.</i>
	TC6	<i>I will consider not stating all my earnings in my tax return form.</i>
ACM	ACM1	<i>It is unlikely for taxpayers to be discovered and punished by LHDNM if they were to evade income taxes.</i>
	ACM2	<i>LHDNM can easily detect under-reported income in the tax return form</i>
	ACM3	<i>LHDNM almost always find out if someone made false deduction in the tax return form</i>
	ACM4	<i>The punishment for tax evasion is rather severe.</i>
	ACM5	<i>I am worried being penalised for incorrect reporting of tax.</i>
	ACM6	<i>I am worried about unaffordable cost of penalty.</i>
	ACM7	<i>I am worried about the inconvenience caused by penalty</i>
EDU	EDU1	<i>LHDNM is making numerous efforts to assist taxpayers understand tax laws & regulations</i>
	EDU2	<i>Variety of tax education medium/channel provided by LHDNM is effective to assist taxpayers to gain tax knowledge (eg: website, seminar, pamphlets, kiosk, social media)</i>
	EDU3	<i>Tax education programs provided by LHDNM able to increase tax awareness</i>
	EDU4	<i>Tax education programs provided by LHDNM able to improve tax compliance</i>
	EDU5	<i>LHDNM should make use of current technology in educating taxpayers (eg: social media)</i>
	EDU6	<i>Education on taxes should be made at all levels of learning institutions starting from school</i>
LYN	LYN1	<i>LHDNM does everything possible to serve people.</i>
	LYN2	<i>LHDNM treats people with respect.</i>
	LYN3	<i>LHDNM staffs are helpful with any inquiries about tax return form.</i>
	LYN4	<i>LHDNM staffs treat people fairly.</i>
	LYN5	<i>LHDNM gives accurate advice.</i>
	LYN6	<i>LHDNM is professional in the way it treats taxpayers.</i>
	LYN7	<i>LHDNM is fair and considerate with those who get audited.</i>
	LYN8	<i>Services provided by LHDNM fit their motto of "The Best Service for You".</i>

bersambung ...

... sambungan

GJR (KEW)	Senario 1:	<i>LHDNM announces that all taxpayers who submit their income tax return on time will automatically receive a lucky draw ticket and participate in the draw. The prizes range from shopping vouchers, electrical and electronic products with a grand prize of a national car.</i>	
			0.833
	GJR(K)1	<i>This scheme will have an effect on my current tax behavior.</i>	0.832
	GJR(K)2	<i>It will motivate me to meet the submission deadline.</i>	0.727
	GJR(K)3	<i>This initiative can have a positive effect on many taxpayers' tax behavior.</i>	0.753
	GJR(K)4	<i>I believe it will be an unfair system.</i>	0.614
	GJR(K)5	<i>I object against the use of lucky draw on religious or cultural beliefs.</i>	
GJR (BKEW)	Senario 2:	<i>LHDNM announces that all taxpayers who qualify as good taxpayer will be presented with a certified card as a compliant taxpayer and be declared a member of 'Malaysian Tax Compliant Community'. That card entitled them to enjoy special treatments and privileges in selected government bodies and public areas such as Custom and Immigrant Department of Malaysia, airports and be used as a supporting document to ease loan application in banking services.</i>	0.786
	GJR (BK)1		0.879
	GJR (BK)2	<i>This scheme will have an effect on my current tax behavior.</i>	0.847
	GJR (BK)3	<i>It will motivate me to do my best to fulfill my tax responsibility.</i>	0.818
	GJR (BK)4	<i>This initiative can have a positive effect on many taxpayers' tax behavior.</i>	0.858
	GJR (BK)5	<i>I will be proud to have a certified card as a compliant taxpayer.</i>	0.866
	GJR (BK)6	<i>I believe this scheme will help to build a culture of compliance with tax laws in Malaysia.</i>	
		<i>I feel special and being appreciated by government for my tax contribution.</i>	
<i>Bartlett's Test of Sphericity sig. (0.000)</i>			
KMO : 0.854			

Keputusan Ujian *Bartlett's Test of Sphericity* adalah signifikan ($p=0.000$) dan nilai KMO bagi kecukupan pensampelan adalah 0.854 iaitu melebihi nilai minimum 0.6 seperti yang disyaratkan (Tabachnick & Fidell 2013). Berdasarkan analisis, kesemua item dalam setiap konstruk mencapai nilai minimum faktor-loading 0.5 dan

dikekalkan kecuali satu item di dalam konstruk ACM iaitu ACM4 terpaksa digugurkan kerana masalah *cross-loading* menjadikan bilangan item akhir bagi konstruk ACM sebanyak 6. Jadual 4 merumuskan hasil analisis faktor.

JADUAL 4. Rumusan analisis faktor

	Bil. item sebelum	Bil. item selepas	Keterangan
TC	6	6	
ACM	7	6	<i>cross-loading</i>
EDU	6	6	
LYN	8	8	
GJR (KEW)	5	5	
GJR (BKEW)	6	6	

UJIAN KEBOLEHPERCAYAAN

Analisis kebolehppercayaan instrumen merupakan suatu analisis terhadap instrumen yang digunakan dalam kajian bagi memastikan ia benar-benar tepat, konsisten dan boleh dipercayai dalam mengukur suatu konstruk. Penentuannya adalah berdasarkan nilai *Cronbach's*

alpha bagi menguji keupayaan hubungan konsisten antara item yang membentuk suatu konstruk dalam suatu instrumen yang dibina. Hair et al. (2013) menyatakan nilai *Cronbach's alpha* 0.7 atau lebih adalah dianggap sebagai boleh diterima. Hasil ujian kebolehppercayaan adalah seperti dalam Jadual 5.

JADUAL 5. Hasil ujian kebolehppercayaan

	Bil. item	Cronbach's alpha
TC	6	0.774
ACM	6	0.760
EDU	6	0.762
LYN	8	0.744
GJR (KEW)	5	0.759
GJR (BKEW)	6	0.748

Berdasarkan Jadual 5, hasil ujian menunjukkan bahawa nilai *Cronbach's alpha* yang diperolehi bagi kesemua pemboleh ubah dalam kajian ini melepasi nilai yang boleh diterima 0.7. Maka, ia menunjukkan bahawa kesemua item di dalam setiap pemboleh ubah mempunyai konsistensi dalaman dan dapat digunakan untuk analisis seterusnya.

UJIAN KENORMALAN DATA

Ujian kenormalan data dijalankan menggunakan nilai *skewness* dan *kurtosis* yang dianggap bersesuaian dengan sampel kajian bersaiz besar (Pallant 2016). Data dianggap bertaburan secara normal apabila nilai *skewness* berada pada julat +1 dan -1 manakala nilai *kurtosis* adalah pada julat +3 dan -3 bagi (Hair et al. 2013). Hasil ujian kenormalan data adalah seperti di dalam Jadual 6 berikut.

JADUAL 6. Hasil ujian kenormalan data

	<i>Skewness</i>		<i>Kurtosis</i>	
	Nilai	Sisihan piawai	Nilai	Sisihan piawai
TC	-0.859	0.134	-0.399	0.267
ACM	0.141	0.134	-0.398	0.267
EDU	-0.183	0.134	-0.313	0.267
LYN	-0.140	0.134	-0.553	0.267
GJR (KEW)	-0.170	0.134	-0.567	0.267
GJR (BKEW)	-0.747	0.134	0.124	0.267

Secara keseluruhannya, data kajian adalah bertaburan normal memandangkan nilai *skewness* dan *kurtosis* bagi setiap pemboleh ubah berada dalam lingkungan antara +1 dan -1 dan +3 dan -3 seperti yang digariskan oleh Hair et al. (2013).

HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti faktor mempengaruhi tingkah laku pematuhan cukai dalam kalangan pembayar cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40). Penumpuan diberikan kepada tiga strategi sedia ada yang diguna pakai LHDNM iaitu ancaman hukuman melalui audit dan penalti cukai, pendidikan cukai serta layanan oleh pentadbir cukai di samping meneroka potensi penerapan elemen ganjaran cukai berbentuk kewangan dan bukan kewangan dalam usaha mendorong serta mengekalkan pematuhan cukai golongan tersebut.

Analisis regresi berganda digunakan bagi menjawab objektif kajian. Beberapa ujian dijalankan terlebih dahulu bagi memastikan bahawa persamaan regresi yang diperolehi merupakan anggaran linear terbaik dan tidak pincang. Berdasarkan Hair et al. (2013) serta Pallant (2016), analisis regresi berganda perlu memenuhi beberapa andaian seperti berikut:

TIADA MULTIKOLINEARITI

Pengujian bagi masalah multikolineariti dijalankan dengan merujuk kepada nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) dan nilai *tolerance*. Nilai VIF yang berada di dalam skala antara 1 hingga 10 memberi indikasi bahawa tidak wujud masalah multikolineariti dalam model kajian. Seterusnya, nilai *Tolerance* ($1 - R^2$) pula perlu melebihi 0.1 untuk bebas daripada masalah multikolineariti.

TIADA AUTOKOLERASI

Pelbagai kaedah boleh digunakan untuk mengenal pasti masalah autokorelasi di dalam model regresi. Antara kaedah yang boleh digunakan adalah kaedah graf atau gambar rajah, ujian statistik *Durbin-Watson* dan ujian *Breusch-Godfrey*. Kajian ini menggunakan ujian statistik *Durbin-Watson* (*D-W*) bagi mengenalpasti kewujudan masalah autokorelasi. Nilai *D-W* antara $1.5 < d < 2.5$ memberi indikasi bahawa tiada masalah autokolerasi dalam model kajian tersebut.

HUBUNGAN LINEAR ANTARA PEMBOLEH UBAH

Hubungan linear boleh dilihat berdasarkan bentuk *scatterplots* di mana bentuknya perlu bergaris lurus bagi menggambarkan hubungan yang linear.

DATA PERLU BERSIFAT *HOMOSCEDASTICITY*

Ia boleh dipastikan dengan merujuk kepada garis di dalam *scatterplots* di mana residual secara rawak perlu bertaburan di sekitar 0 (garis mendatar).

DATA BERTABURAN NORMAL

Data dianggap bertaburan secara normal apabila nilai *skewness* bagi setiap pemboleh ubah berada pada julat

+1 dan -1 manakala nilai *kurtosis* adalah pada julat +3 dan -3 bagi (Hair et al. 2013). Kenormalan data telah dibincangkan seperti dalam Jadual 5.

Setelah memastikan kesemua andaian dipenuhi, data seterusnya dianalisis. Jadual 7 menunjukkan hasil ujian regresi berganda bagi menjawab objektif kajian.

JADUAL 7. Hasil analisis regresi berganda

	Koefisien	t	Sig.	Keputusan	Tolerance	VIF
Konstan	2.705	10.720	0.000			
ACM	0.301	5.722	0.000**	Disokong	0.880	1.137
EDU	-0.008	-0.182	0.856	Tidak disokong	0.781	1.281
LYN	0.107	2.206	0.028*	Disokong	0.761	1.314
GJR (KEW)	-0.023	-0.717	0.474	Tidak disokong	0.809	1.236
GJR (BKEW)	0.079	2.162	0.031*	Disokong	0.812	1.232

** Signifikan pada $p < 0.01$, *Signifikan pada $p < 0.05$

R: 0.398

R²: 0.158

Adjusted R²: 0.145

Durbin-Watson: 1.867

Berdasarkan Jadual 6, nilai *Durbin-Watson* yang diperolehi iaitu 1.867 adalah sangat menghampiri 2 yang menunjukkan bahawa tiada masalah autokolerasi memandangkan ianya berada dalam skala $1.5 < d < 2.5$ seperti yang disyaratkan. Seterusnya, nilai VIF bagi kesemua pemboleh ubah adalah melebihi 1.0 manakala nilai *tolerance* yang melepasi 0.1 memberi indikasi bahawa tidak wujud masalah multikolineariti dalam model ini. Ini memandangkan ia berada skala yang disyaratkan iaitu nilai VIF antara 1 hingga 10 untuk bebas daripada masalah multikolineariti selain nilai *tolerance* perlu melebihi 0.1.

Hasil analisis menunjukkan nilai *Adjusted R²* bagi model kajian ini adalah 0.145 yang memberi indikasi bahawa 14.5% daripada tingkah laku pematuhan cukai pembayar cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) dapat dijelaskan oleh pemboleh ubah yang terdapat dalam model kajian manakala baki selebihnya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diuji. Keputusan menunjukkan terdapat tiga faktor yang memberi pengaruh yang positif dan signifikan ke atas pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) iaitu ACM ($\beta = 0.301$; $p < 0.01$), LYN ($\beta = 0.107$; $p < 0.05$ serta GJR (BKEW) ($\beta = 0.079$; $p < 0.05$). Maka H₁, H₃ dan H₅ adalah disokong. Penemuan tersebut memberi indikasi bahawa dua strategi sedia ada LHDNM iaitu ancaman hukuman yang dikenakan oleh LHDNM melalui audit dan penalti cukai serta layanan baik oleh pentadbir cukai dapat mempengaruhi tingkah laku pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40). Namun, satu strategi sedia ada

iaitu pendidikan cukai didapati tidak berhubung secara signifikan dengan pematuhan cukai pada masa kajian ini dijalankan. Sebagai tambahan, hasil kajian menyerlahkan potensi pemberian ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan sebagai tanda penghargaan dan pengiktirafan kepada pembayar cukai yang patuh dalam mendorong pematuhan cukai kumpulan berkenaan. Sebaliknya, ganjaran cukai berbentuk kewangan didapati tidak memberi pengaruh positif dan signifikan kepada tingkah laku pematuhan yang mana ia berbeza dengan jangkaan awal.

PERBINCANGAN

Secara keseluruhannya, hasil analisis mendapati terdapat tiga faktor yang mempengaruhi tingkah laku pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) di Malaysia iaitu ancaman hukuman melalui audit dan penalti cukai, layanan baik oleh pentadbir cukai serta pemberian ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan. Di antara tiga faktor yang signifikan tersebut, ancaman hukuman melalui audit dan penalti cukai merupakan strategi yang memberi pengaruh terbesar ($\beta = 0.301$) terhadap tingkah laku pematuhan cukai kumpulan pertengahan (M40). Ia sekaligus membuktikan bahawa penekanan penguatkuasaan yang lebih tegas melalui mekanisma audit dan penalti cukai mampu meningkatkan pematuhan cukai yang mungkin didorong oleh faktor ketakutan ke atas ancaman hukuman yang dikenakan oleh pentadbir cukai jika sekiranya mereka gagal melaksanakan tanggungjawab. Hubungan tersebut

selari dengan teori pencegahan (*deterrence theory*) oleh Allingham dan Sandmo (1972) yang mengandaikan bahawa peningkatan kebarangkalian audit dan pengenaan hukuman dan penalti yang berat dapat menghalang masalah ketidakpatuhan cukai. Menurut Yee et al. (2017), peningkatan penguatkuasaan oleh pentadbir cukai melalui audit dan penalti cukai dalam sistem percukaian di Malaysia kepada mereka yang gagal memenuhi tanggungjawab percukaian secara tidak langsung akan memberi kesedaran kepada kesemua pembayar cukai untuk melaksanakan tanggungjawab percukaian mereka bagi mengelakkan sebarang kesan dan akibat sekiranya mereka ingkar. Sapiei et al. (2014) turut menegaskan tahap pematuhan cukai akan meningkat selari dengan peningkatan kebarangkalian audit dan siasatan cukai serta penalti cukai. Lantaran itu, penemuan kajian ini sekaligus mengesahkan penemuan kajian lalu yang turut menemui hubungan yang positif antara ancaman hukuman oleh pentadbir cukai melalui audit dan penalti dengan pematuhan cukai (Devos 2013; Mohamad et al. 2013; Sapiei et al. 2014; Yee et al. 2017; Alm 2018; Mazzolini et al. 2022; Advani et al. 2023; Ntiamoah et al. 2024). Dengan itu, adalah disarankan agar pentadbir cukai (LHDNM) untuk meningkatkan ancaman hukuman melalui kebarangkalian audit dan penalti cukai sebagai mekanisme pencegahan selari dengan Model Pelarian Cukai (Allingham & Sandmo 1972) memandangkan ia terbukti dapat meningkatkan pematuhan cukai bagi individu penggajian kumpulan pertengahan (M40).

Seterusnya, layanan pentadbir cukai yang ditemui mempengaruhi pematuhan cukai dalam kajian ini mengukuhkan lagi dapatan terdahulu yang menemui bahawa layanan baik yang diberikan oleh pentadbir cukai ketika berinteraksi dengan pembayar cukai akan mempengaruhi tingkah laku pematuhan cukai (Niemiowski & Wearing 2006; Mohdali et al. 2014; Farrar et al. 2017; Faizal et al. 2017; Alm 2018; Nivakan et al. 2020; Sritaran et al. 2020; Okafor & Farrar 2021; Belahouaoui & Attak 2024). Menurut Ayres dan Braithwaite (1992), hubungan antara pentadbir dan pembayar cukai melibatkan kontrak psikologi di mana pengalaman pembayar cukai ketika berinteraksi dengan pentadbir cukai akan menentukan kejayaan hubungan tersebut. Layanan baik penuh hormat dan membantu memberikan maklumat secukupnya oleh pentadbir cukai akan menguatkan hubungan kontrak psikologi tersebut yang seterusnya akan mendorong pematuhan cukai. Sebaliknya, layanan berbentuk autoritarian akan memusnahkan hubungan tersebut yang seterusnya mendorong kepada tingkah laku ketidakpatuhan cukai (Feld & Frey 2007; Farrar et al. 2017). Kajian lalu turut menemui bahawa kualiti layanan yang diterima bukan sahaja dapat mendorong pembayar cukai sedia ada untuk terus menjalankan tanggungjawab mereka malahan dapat mengubah mereka yang sebelum ini tidak patuh (pesalah cukai) menjadi patuh (Murphy 2008; Razilina et al. 2012). Selari dengan penemuan kajian ini, adalah disarankan agar pentadbir cukai untuk terus mempergiatkan usaha

dengan kerjasama kakitangan barisan hadapan mereka untuk meningkatkan prestasi mutu perkhidmatan pelanggan dalam usaha membudayakan pematuhan cukai di Malaysia.

Berbanding strategi sedia ada LHDNM lain yang diuji, pendidikan cukai sebaliknya gagal menemui hubungan yang signifikan terhadap pematuhan cukai. Dapatan ini secara tidak langsung memberi signal akan keperluan penambahbaikan program pendidikan cukai sedia ada agar matlamat serta hasrat program yang dijalankan mampu mendorong pematuhan cukai. Maka, adalah disarankan agar pihak LHDNM meneliti semula program sedia ada dengan memberi lebih tumpuan kepada peningkatan pengetahuan cukai berbanding aspek teknikal) di samping pengajaran pelbagai program kesedaran cukai (Hassan et al. 2016; K-Rine et al. 2018; Sanusi et al. 2021). Bersesuaian dengan peredaran zaman dan perkembangan teknologi semasa, LHDNM disarankan untuk mengaplikasikan secara efektif teknologi terkini dalam usaha memberi pendidikan (Ibrahim & Pope 2011; Abu Hassan et al. 2022) selain penerapan pendidikan cukai di semua institusi pendidikan bermula dari sekolah dan universiti bagi menanam kesedaran percukaian pada generasi muda yang merupakan pembayar cukai pada masa depan (Faizal et al. 2021; Abu Hassan et al. 2022).

Satu nilai tambah kajian ini adalah berjaya menyerlahkan potensi penerapan elemen ganjaran cukai sebagai usaha bagi meningkatkan pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40). Disebabkan kumpulan ini tertakluk kepada PCB, mereka ini diandaikan sebagai pembayar cukai patuh namun sering terpinggir dalam menerima manfaat serta kelebihan malahan kadangkala disasarkan pula untuk proses pengauditan LHDNM. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa pemberian ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan mampu mempengaruhi tingkahlaku pematuhan cukai kumpulan ini. Ia memberi signal bahawa tiba masanya untuk LHDNM untuk bergerak seiringan seperti negara-negara lain untuk menghargai dan mengiktiraf pembayar cukai yang patuh melalui pemberian ganjaran cukai. Antara ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan yang diguna pakai di luar negara adalah kad keistimewaan yang memberi hak kepada pembayar cukai yang patuh untuk faedah khas seperti kemudahan ruang rehat kelas perniagaan di lapangan terbang, lorong ekspres di kaunter imigresen, dan tempat letak kereta khas. Menurut Bornman & Stack (2015), pemberian ganjaran cukai mampu menyuntik motivasi pembayar cukai untuk bertindak berpandukan undang-undang percukaian selain mampu menggembirakan pembayar cukai (Brockmann et al. 2016). Seiring dengan Teori Peraturan Berdasarkan Tindakbalas (Ayres & Braithwaite 1992), pemberian ganjaran cukai akan menggembirakan pembayar cukai sekaligus mengurangkan rasa kekecewaan yang akhirnya akan mendorong kepada tingkah laku pematuhan cukai. Ini seiring dengan kajian lalu yang turut menemui hubungan yang sama (Bornman & Stack 2015; Brockmann et al. 2016; Dwenger et al. 2016; Putra & Amrie Firmansyah

2018; Wilks et al. 2019; Koessler 2019; Abdul Rashid et al. 2021; Lisi 2022; Abdulrasaq & Babatunde 2024).

Namun, ganjaran cukai berbentuk kewangan gagal menemui hubungan yang signifikan pada masa kajian ini dijalankan. Penemuan ini berbeza dengan dapatan kajian oleh Rillstone (2015) di New Zealand, Togler (2003) di Australia, Bazart dan Pickhardt (2011) di Jerman dan Perancis yang menemui bahawa ganjaran berbentuk kewangan lebih menjadi pilihan pembayar cukai serta memberi impak yang paling besar berbanding bentuk bukan kewangan. Perbezaan dapatan tersebut mungkin dipengaruhi oleh faktor lain seperti persekitaran dan budaya yang berbeza. Secara perbandingan dengan kajian Putra dan Amrie Firmansyah (2018) yang dijalankan di Indonesia di mana ia boleh diandaikan sebagai berada dalam budaya yang sama, penemuan yang berbeza mungkin disebabkan oleh faktor responden kajian yang berbeza di mana kajian tersebut melibatkan perniagaan kecil dan sederhana. Kumpulan tersebut mungkin lebih tertarik kepada ganjaran berbentuk kewangan disebabkan pulangan kewangan yang boleh diperolehi oleh mereka. Sebaliknya, responden kajian ini merupakan kumpulan penggajian berpendapatan tetap yang mungkin merasakan ganjaran yang ditawarkan tidak memberi pulangan yang signifikan kepada mereka. Tambahan pula, ganjaran berbentuk cabutan bertuah seperti senario dalam soal selidik melibatkan kebarangkalian untuk mendapatkannya.

Dalam persekitaran percukaian di Malaysia, penemuan ini sekaligus memberi jawapan kepada saranan oleh Azhar et. al. (2017), Yunus et al. (2017) serta Abdul Rashid et al. (2021) agar ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan mula diaplikasikan sebagai salah satu strategi dalam menambahbaik dimensi strategi pematuhan cukai di Malaysia. Dapat disimpulkan bahawa ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan lebih menjadi pilihan berbanding bentuk kewangan bagi individu penggajian kumpulan pertengahan (M40). Ini selari dengan kajian lepas yang menemui bahawa ganjaran bukan kewangan adalah lebih mempengaruhi pematuhan cukai berbanding kewangan (Bornman & Stack 2015; Koessler 2019).

Secara keseluruhannya, dapatan kajian adalah selari dengan saranan Teori Peraturan Berdasarkan Tindak balas (Ayres & Braithwaite 1992) di mana strategi pematuhan yang diambil oleh pentadbir cukai haruslah melibatkan gabungan pendekatan galakan dan pencegahan. Bertepatan dengan teori, dapatan kajian membuktikan kepentingan penekanan terhadap aspek pujukan, serta galakan di samping aspek pencegahan melalui strategi penguatkuasaan. Antara keunikan yang ditemui dalam kajian ini adalah didapati strategi ancaman hukuman melalui audit dan penalti cukai merupakan strategi yang memberi pengaruh terbesar terhadap pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) berbanding strategi berbentuk galakan selain berjaya menyerlahkan potensi pengaplikasian strategi ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan sebagai salah satu

strategi pematuhan dalam persekitaran percukaian di Malaysia.

KESIMPULAN, LIMITASI DAN KAJIAN MASA HADAPAN

Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi tingkah laku pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) di Malaysia. Pengujian dijalankan berdasarkan strategi sedia ada yang diguna pakai oleh pentadbir cukai selain meneroka potensi strategi ganjaran cukai. Ia dijalankan bagi menyalurkan input yang relevan kepada pentadbir cukai di Malaysia dalam usaha mengekalkan kumpulan pembayar cukai tersebut agar terus kekal sebagai pembayar cukai patuh. Mereka ini merupakan kumpulan yang terikat dengan PCB yang diandaikan sebagai pembayar cukai yang patuh (Mohdali et al. 2014). Dengan strategi yang bersesuaian, dijangkakan kumpulan sasaran ini akan terus menunaikan tanggungjawab percukaian biarpun mereka kadangkala terpinggir dari menerima manfaat dan kelebihan seperti kumpulan B40.

Berdasarkan analisis, kajian menemui tiga strategi yang mempengaruhi tingkah laku pematuhan cukai individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) di Malaysia iaitu ancaman hukuman melalui audit dan penalti cukai, layanan baik oleh pentadbir cukai serta pemberian ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan. Di antara tiga strategi berkenaan, ancaman hukuman merupakan strategi yang memberi pengaruh terbesar terhadap tingkah laku pematuhan kumpulan berkenaan. Penemuan tersebut memberi indikasi bahawa dua strategi sedia ada LHDNM iaitu penguatkuasaan yang tegas melalui audit dan penalti cukai serta penambahbaikan mutu perkhidmatan melalui layanan baik oleh pentadbir cukai dapat mempengaruhi tingkah laku pematuhan cukai. Namun, satu strategi sedia ada iaitu pendidikan cukai didapati tidak berhubung secara signifikan dengan pematuhan cukai pada masa kajian ini dijalankan. Sebagai tambahan, kajian ini berjaya menyerlahkan potensi pemberian ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan sebagai tanda penghargaan dan pengiktirafan kepada pembayar cukai yang patuh dalam mendorong pematuhan cukai kumpulan pertengahan (M40).

Sebagai rumusan, penemuan kajian ini mampu memberi input relevan kepada LHDNM dalam menilai, menambahbaik serta merangka strategi pematuhan. Dalam usaha membudayakan pematuhan cukai terutamanya dalam kalangan individu penggajian kumpulan pertengahan (M40), dua strategi sedia ada LHDNM iaitu ancaman hukuman (audit dan penalti cukai) serta layanan baik terbukti berjaya mencapai misi pelaksanaannya. LHDNM disarankan untuk mula menerapkan elemen ganjaran cukai berbentuk bukan kewangan bagi menghargai dan mengiktiraf pembayar cukai yang setia menunaikan tanggungjawab percukaian mereka. Penerapan elemen ganjaran cukai sekaligus menandakan Malaysia turut bergerak seiring dengan

negara lain terutama negara-negara Asia yang telah mula mengadaptasi strategi pemberian ganjaran cukai bagi membentuk komuniti sihat cukai di Malaysia.

Namun begitu, terdapat dua limitasi yang perlu diberi perhatian dalam menterjemahkan hasil kajian. Pertama, sampel responden yang digunakan adalah berfokus kepada individu penggajian kumpulan pertengahan (M40) yang tertumpu di IPTA seluruh Malaysia. Ia mungkin akan memberi hasil yang berbeza jika melibatkan individu dari skop bidang pekerjaan selainnya. Selain itu, penggunaan soal selidik bagi mendapatkan maklum balas tentang pematuhan cukai yang sulit dan sensitif berkemungkinan membuka ruang kepada bias di dalam jawapan yang diberikan oleh responden. Terdapat kemungkinan responden memberikan maklum balas yang berbeza berbanding tingkah laku sebenar mereka.

Kajian masa hadapan adalah dicadangkan bagi mengatasi limitasi kajian sedia ada. Kajian seterusnya boleh dikembangkan dengan menggunakan skop yang sama melibatkan pembayar cukai individu penggajian dari sektor pekerjaan yang lain. Ini bagi memperoleh input yang menyeluruh dan komprehensif dalam usaha menyalurkan input kepada pembuat dasar dan pentadbir cukai. Akhir sekali, kajian lanjut boleh dijalankan dengan menggunakan pendekatan lain seperti temu bual bagi menyelidiki isu pematuhan cukai untuk hasil yang lebih bermakna di mana responden boleh menzahirkan pendapat mereka tanpa terikat dengan pernyataan dalam soal selidik. Namun, ianya perlu dijalankan dengan berhati-hati kerana isu percukaian yang dianggap sulit dan sensitif boleh menyebabkan ketidakselesaan kepada responden kajian.

PENGHARGAAN

Kajian ini dijalankan dengan sokongan Geran Inisiatif Penyelidikan: EP-2022-062 Fakulti Ekonomi & Pengurusan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

RUJUKAN

- Abdul Rashid, S.F., Ramli, R., Palil, M.R. & Mohd Amir, A. 2021. The influence of power and trust on tax compliance motivation in Malaysia. *International Journal of Economics and Management* 15(1): 133–148.
- Abdulrasaq, M. & Babatunde, A. A. 2024. Tax enforcement strategy: The antidote to non-tax compliance in North-West Nigeria. *Journal of Business Management and Accounting* 14(1): 67–89.
- Abu Hassan, N.S., Palil, M.R., Ramli, R. & Maelah, R. 2022. Enhancing tax compliance in Malaysia: Does tax education and learning matter? *International Business and Education Journal* 15(1): 18–29.
- Advani, A., Elming, W. & Shaw, J. 2023. ; The Dynamic Effects of Tax Audits. *The Review of Economics and Statistics* 105(3): 545–561.
- Ali, S. 2023. LHDN sekat 180,216 individu ke luar negara gagal bayar cukai RM7.93 bilion. *Berita Harian*, 16 April.
- Allingham, M. & Sandmo, A. 1972. Income Tax Evasion: A theoretical Analysis. *Journal of Public Economics* 1: 328–338.
- Alm, J. 2018. What Motivates Tax Compliance? *Journal Of Economic Surveys*: 1–36.
- Asyraf, M. 2020. Litrak terima Anugerah Pembayar Cukai Terbaik 2019. *Sinar Harian*, 19 November.
- Ayres, I. & Braithwaite, J. 1992. *Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate*. New York: Oxford University Press.
- Azhar, M., Neazlin, R. & Zarinah, H. 2017. Tax arrears amongst individual income taxpayers in Malaysia. *Journal of Financial Crime* 24(1): 17–34.
- Bazart, C. & Pickhardt, M. 2010. Fighting income tax evasion with positive rewards. *Public Finance Review* 39(1): 124–149.
- Belahouaoui, R. & Attak, E.H. 2024. Exploring the relationship between taxpayers and tax authorities in the digital era: Evidence on tax compliance behavior in emerging economies. *International Journal of Law and Management*.
- Bornman, M. 2014. *Principles for Understanding, Encouraging, and Rewarding Voluntary Tax Compliance*. Tesis Dr. Fal, University of Johannesburg.
- Bornman, M. & Stack, L. 2015. Rewarding tax compliance: Taxpayers' attitudes and beliefs. *Journal of Economic and Financial Sciences* 8(3): 790–807.
- Brockmann, H., Genschel, P. & Seelkopf, L. 2016. Happy taxation: Increasing tax compliance through positive rewards? *Journal of Public Policy* 36(3): 381–406.
- Bryman, A. & Bell, E. 2003. *Business Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Devos, K. 2013. The role of sanctions and other factors in tackling international fraud. *Common Law World Review* 42: 1–22.
- Dillman, D. A. 2007. *Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method*. 2nd edition. New York: John Wiley and Sons.
- Dom, J.A. 2013. Enforcement trend and compliance challenge: Malaysia's experience. *The Fourth IMF-Japan High-Level Tax Conference for Asian Countries*, 2 April 2013, Tokyo.
- Dwenger, N., Kleven, H., Rasul, I. & Rincke, J. 2016. Extrinsic and intrinsic motivations for tax compliance: evidence from a field experiment in Germany. *American Economic Journal: Economic Policy* 8(3): 203–232.
- Faizal, S.M., Zaini, R.M. & Somasundaram, N. R. 2021. Tax awareness and tax knowledge of students at secondary school level in Malaysia. *International Business Education Journal* 14(1): 65–70.
- Faizal, S.M., Palil, M.R., Maelah, R. & Ramli, R. 2017. Power and trust as factors influencing tax compliance behavior in Malaysia. *Asian Journal of Accounting and Governance* 8: 79–85.
- Farrar, J., Kaplan, S.E. & Thorne, L. 2017. The effect of interactional fairness and detection on taxpayers' compliance intentions. *Journal of Business Ethics*: 1–14.
- Feld, L.P. & Frey, B.S. 2002. Trust breeds trust: How taxpayers are treated. *Economic of Governance* 3: 87–99.
- Feld, L.P. & Frey, B.S. 2007. Tax compliance as a result of a psychological tax contract: The role of incentives and responsive regulation. *Law and Policy* 29(1): 102–120.
- Greenham, D.C., Ramlall, R. & Stainbank, L.J. 2023. Tax education and taxpayer enculturation: Initiatives for South Africa. *South African Journal of Accounting Research* 38(1): 1–26.
- Hai, O.T. & See, L.M. 2011. Behavioral intention of tax non-compliance among sole- proprietors in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science* 2(6): 142–152.

- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B. & Anderson, R.E. 2013. *Multivariate Data Analysis, A Global Perspective*. Pearson Prentice Hall.
- Hassan, N., Nawawi, A. & Puteh Salin, A.S.A. 2016. Improving Tax Compliance Via Tax Education - Malaysian Experience. *Malaysian Accounting Review* 15(2): 243–262.
- Ibrahim, I. & Pope, J. 2011. The viability of a pre-filled income tax return system for Malaysia. *The Journal of Contemporary Issues in Business and Government* 17(2): 85–101.
- Isa, K. 2014. Tax complexities in the Malaysian corporate tax system: Minimise to maximise. *International Journal of Law and Management* 56(1): 50–65.
- Koessler, A.K., Torgler, B., Feld, L.P. & Frey, B.S. 2019. Commitment to pay taxes: Results from field and laboratory experiments. *European Economic Review* 115: 78–98.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D. W. 1970. Determining sample size for research activities. *Education and Psychological Measurement*. 30: 607-610.
- K-Rine, C., Yusri, Y., Ong, T.S. & Selamat, A.I. 2018. Does disclosure of enforcement strategies affect tax minimization? A multi-method approach. *International Journal of Economics and Management* 12(2): 759–769.
- Kurniawan, D. 2020. the influence of tax education during higher education on tax knowledge and its effect on personal tax compliance. *Journal of Indonesian Economy and Business* 35(1):57-72.
- Kwok, Y.S. & Yip, W.Y. 2018. Is tax education good or evil for boosting tax compliance? Evidence from Hong Kong. *Asian Economic Journal* 32(4):359-386.
- Lange, B. 2002. The emotional dimension of legal regulation. *Journal of Law and Society* 29: 197-225.
- LHDNM. 2016-2022. *Laporan Tahunan 2016-2022*. Kuala Lumpur, Malaysia
- LHDNM. 2022. HASiL kesan 31,598 entiti tidak berdaftar atau tidak melaporkan pendapatan. Kenyataan Media Hasil.
- LHDNM. 2023. *Statistik Percukaian 2022*.Kuala Lumpur, Malaysia
- Lisi, G. 2022. On the effectiveness of reward-based policies : are we using the proper concept of tax reward? *Economics and Business Letters* 11(1): 41 - 45.
- Loomis, D.K. & Paterson, S. 2018. A comparison of data collection methods: mail versus online surveys. *Journal of Leisure Research* 49(2): 133–149.
- Machogu, C.G. & Amayi, J. B. 2013. The effect of taxpayer education on voluntary tax compliance, among SMES Mwanza City-Tanzania. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research* 2(8): 12-23.
- Mahmood, M. 2012. *Compliance Risk Management Strategies for Tax Administrations in Developing Countries: A case study of the Malaysian Revenue Authority*. PhD Thesis, The University of Warwick.
- Mazzolini, G., Pagani, L. & Santoro, A. 2022. The deterrence effect of real-world operational tax audits on self-employed taxpayers: evidence from Italy. *International Tax Public Finance* 29: 1014-1046.
- McKerchar, M. 2002. The effects of complexity on unintentional non-compliance for personal taxpayers in Australia. *Australian Tax Forum* 17(1): 3-26.
- Mohamad, M., Ahmad, N. & Deris, M. S. 2010. Perceptions of taxpayers with level of compliance: A comparison in the East Coast Region, Malaysia. *Journal of Global Business and Economics* 1(1): 241-257.
- Mohamad, M., Nor, N.M., Bakar, N. & Nanta, W.L.A. 2013. Accounting vs nonaccounting majors: Perception on tax knowledge, fairness and perceived behavioural control. *International Journal of Asian Social Science* 3(9): 1887-1896.
- Mohdali, R., Isa, K. & Yusoff, S.H. 2014. The impact of threat of punishment on tax compliance and non- compliance attitudes in Malaysia. *Social and Behavioral Science* 164: 291-297.
- Murphy, K. 2008. Enforcing tax compliance: to punish or persuade? *Economic Analysis and Policy* 38(1): 113-135.
- Niemirowski, P. & Wearing, A. 2006. Do Australian taxation office staff and compliant taxpayers identify with tax from the same perspective, or are there significant degrees of separation? *Journal of Australian Taxation* 9(2): 191-171.
- Nivakan, S, Sahari, S. & Sharon, C.C. 2020. How social factor determine individual taxpayers' tax compliance behaviour in Malaysia. *International Journal of Business and Society* 21(3): 1444-1463.
- Ntiamoah, J.A., Agyenim-Boateng, C., Opoku-Asante, K., Kusi, P.P. & Arhenful, P. 2024. The effects of financial rewards and penalties on tax evasion and whistleblowing intentions in Accra, Ghana. *Public Integrity*: 1–30.
- Okafor, O.N. & Farrar, J. 2021. Punishing in the public interest: exploratory Canadian evidence pertaining to convictions and incarcerations for tax offences. *Journal of Accounting and Public Policy* March: 1-25.
- Palil, M.R. 2010. *Tax knowledge and Tax compliance determinants in Self-Assessment System in Malaysia*. Ph.D Thesis, University of Birmingham.
- Pallant, J. 2016. *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS*. Maidenhead: McGraw Hill.
- Putra, P.F. & Amrie Firmansyah. 2018. The effect of tax knowledge, reward, and enforcement strategies on SMEs Tax compliance behavior. *The Seventh Intl. Conf. on Advances in Social Science, Management and Human Behaviour*
- Razilina, A.R., Zaleha, A.S. & Norsiah, A. 2012. The effect of tax audit and investigation activities on individual tax compliance: Evidence from Malaysia. *Malaysian Accounting Review* 11(1): 123-153.
- Rillstone, J. 2015. *Rewarding Taxpayers: A Possible Method to Improve Tax Compliance in New Zealand?* Master Thesis, University of Canterbury.
- Samudin. 2018. IRB puts 79,786 tax evaders on notice. The Star. 13 Nivember.
- Sanusi, S., Nik Abdullah, N.H., Chin, L.T., Rastam, F. & Rozzani, N. 2021. The influence of power and trust on tax compliance motivation in Malaysia. *International Journal of Economics and Management* 15(1): 89-102.
- Sapiei, N.S., Jeyapalan, K. & Uchenna, C. E. 2014. Determinants of tax compliance behavior of corporate taxpayers in Malaysia. *E Journal of Tax Research* 12(2): 383-409.
- Sekaran, U. & Bougie, R. 2016. *Research Methods for Business: A Skill-building Approach*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Shafaruddin, AD. R., Abd Hamid, N. & Norizan, S. 2022. The influence of tax fairness dimensions on tax compliance behavior of the middle-income group. *Management and Accounting Review* 21(3): 209-226.
- Shanmugam, M. & Zulkifflee, M. 2017. Progressive Taxation in ASEAN: A Review on Personal Income Tax Rates. *The 18th Annual Conference Asian Academic Accounting Association*.

- Sikayu, H.S. 2016. *A Study of Tax Authority Information Assistance in Malaysia: Determinants of Its Usage and Impacts on Tax Compliance*. Tesis PhD, Curtin University.
- Sritharan, N., Salawati, S. & Cheuk, S.C.S. 2020. How social factor determine individual taxpayers' tax compliance behaviour in Malaysia? *International Journal of Business and Society* 21(3): 1444–1463.
- Surendran. 2020. An opportune time to help the M40, *The Edge Weekly*.
- Tabachnick, B.G. & Fidel, L.S. 2013. *Using Multivariate statistics*. 6th Edition. Boston: Pearson Education.
- Torgler, B. 2003. Tax Morale in Transition Countries, Post-Communist Economies. 15: 357-381.
- Twum, K.K., Amaniampong, M.K., Assabil, E.N., Adombire, M.A., Edisi, D. & Akuetteh, C. 2020 Tax knowledge and tax compliance of small and medium enterprises in Ghana. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law* 21(5): 222-231.
- Verboon, P. & van Dijke, M. 2007. A self-interest analysis of justice and tax compliance: How distributive justice moderates the effect of outcome favourability. *Journal of Economic Psychology* 28(6): 704-727.
- Wilks, D.C., Cruz, J. & Sousa, P. 2019. "Please give me an invoice": VAT evasion and the Portuguese tax lottery. *International Journal of Sociology and Social Policy* 39(5–6): 412–426.
- Yee, C.P., Moorthy, K., Choo, W., Soon, K. & Yee, C.P. 2017. Taxpayers' perceptions on tax evasion behaviour: An empirical study in Malaysia. *International Journal of Law and Management* 59(3): 1-27.
- Yunus, Y., Ramli, R. & Abu Hassan, N. S. 2017. Tax penalties and tax compliance of small medium enterprises (SMEs) In Malaysia. *International Journal of Business, Economics and Law* 12(1): 81–91.
- Zainudin, A. 2019. *Research Methodology and Data Analysis*. 2nd Edition. Shah Alam: UiTM Press.

Norul Syuhada Abu Hassan*
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.
E-mail: syuhada@ukm.edu.my

Siti Fatimah Abdul Rashid
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.
E-mail: fatimahrashid@ukm.edu.my

Noorsakinah Abdul Wahab
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.
E-mail: sakinahwahab@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

* Penulis koresponden