

## Meningkatkan Moral Cukai melalui Penerapan Elemen Ganjaran Cukai

### *Enhancing Tax Morale via the Implementation of Tax Reward*

NORUL SYUHADA ABU HASSAN, MOHD RIZAL PALIL, ROSIATI RAMLI & RUHANITA MAELAH

#### ABSTRAK

*Isu ketirisan hasil cukai negara disebabkan oleh masalah ketidakpatuhan yang berpanjangan memberi signal akan kemungkinan terdapatnya elemen lain yang perlu diberi perhatian dalam strategi pematuhan sedia ada. Tahap moral cukai yang tinggi terutamanya individu adalah penting dalam meningkatkan tingkah laku pematuhan cukai. Moral cukai merupakan motivasi dalaman untuk memenuhi tanggungjawab percukaian yang boleh didorong dengan strategi pematuhan yang diguna pakai oleh pentadbir cukai. Isu berkaitan peningkatan moral cukai melalui ganjaran cukai khususnya di negara sedang membangun kurang mendapat perhatian dalam kalangan pengkaji. Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti hubungan strategi pematuhan terhadap moral cukai dalam kalangan pembayar cukai individu di Malaysia. Penumpuan diberikan terhadap tiga strategi sedia ada yang diguna pakai di Malaysia iaitu penguatkuasaan (audit dan penalti cukai), pendidikan cukai serta layanan oleh pentadbir cukai di samping meneroka potensi penerapan elemen ganjaran cukai dalam usaha bagi mendorong moral cukai. Data kajian dipungut menggunakan instrumen soal selidik yang dihantar kepada pembayar cukai individu melibatkan ahli akademik Institut Pengajian Tinggi Awam seluruh Malaysia. Berpandukan kepada 501 maklum balas yang diterima, analisis dijalankan bagi menjawab objektif kajian. Hasil analisis regresi berganda menemui strategi penguatkuasaan, pendidikan cukai serta ganjaran cukai terbukti mampu meningkatkan moral cukai individu di Malaysia. Namun, strategi layanan pentadbir cukai yang tidak signifikan memberi isyarat akan keperluan penambahbaikan dalam mutu perkhidmatan yang diberikan. Kajian ini berjaya menambah literatur berkaitan moral cukai dengan mengesahkan pengaruh strategi pematuhan terhadap moral cukai di samping menyerlahkan potensi pelaksanaan ganjaran cukai 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.*

*Kata kunci: Moral cukai; pentadbir cukai; ganjaran cukai; pendidikan cukai; penguatkuasaan*

#### ABSTRACT

*The issue of leakage of the country's tax revenue due to prolonged non-compliance signals the possibility of other elements to be noted in the existing compliance strategy. A high level of tax morale, especially individuals, is essential in promoting tax compliance behaviour. Tax morale is an intrinsic motivation to fulfil tax obligations which can be driven by compliance strategies implemented by the tax authority. Issues related to enhancing tax morale through tax rewards especially, in developing countries are very lacking in attention among researchers. This study identifies the relationship of compliance strategies towards tax morale among individual taxpayers in Malaysia. Attention is given to three existing strategies that are being implemented in Malaysia, namely enforcement (tax audit and penalty), tax education and treatment by the tax authority, besides exploring the potential implementation of tax reward elements as an effort to encourage tax morale. Data was collected using questionnaire instruments sent to individual taxpayers involving academicians of the Public Institutes of Higher Learning throughout Malaysia. Based on 501 feedbacks received, an analysis was done to answer the research objective. The results of multiple regression analysis found that enforcement, tax education and tax rewards are proven to increase individual tax morale in Malaysia. However, the treatment by tax authority which found insignificant signaled the need for improvement in the quality of services provided. The study succeeded in adding literature regarding tax morale by confirming the influence of compliance strategies towards tax morale as well as highlighting the potential of implementing tax rewards as one of the strategies in Malaysia's tax environment. The findings of this study can be used as a platform to provide relevant inputs for tax*

*authorities as well as policymakers, especially the Inland Revenue Board of Malaysia (IRBM), in assessing, improving and formulating compliance strategies with the mission of cultivating tax compliance, especially among individual taxpayers.*

*Keywords: Tax morale; tax authority; tax reward; tax education; enforcement*

## PENGENALAN

Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) mengguna pakai Sistem Taksir Sendiri (STS) secara rasmi bagi menggantikan Sistem Taksiran Formal (STF) bermula pada tahun 2001 bagi syarikat diikuti pembayar cukai individu pada tahun 2004. Ia merupakan antara transformasi terbesar bagi sistem percukaian di Malaysia semenjak pengenalan Akta Cukai Pendapatan (ACP) 1967 dengan menyasarkan kepada tiga objektif utama iaitu untuk mempercepatkan proses pungutan cukai, meminimumkan kos pungutan cukai dan meningkatkan pematuhan cukai sukarela dalam kalangan pembayar cukai individu dan syarikat. Namun, di sebalik tiga objektif yang disasarkan tersebut, cabaran terbesar yang dihadapi oleh LHDNM selepas pelaksanaan STS adalah untuk memenuhi objektif ketiga iaitu meningkatkan pematuhan cukai sukarela dalam kalangan pembayar cukai (Dom 2013; LHDNM 2022). 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 (Palil 2010; Loo et al. 2012; Hassan et al. 2016). Situasi ini memberi cabaran besar kepada LHDNM memandangkan hasil cukai kumpulan ini menyumbang satu per empat (25%) daripada keseluruhan kutipan cukai langsung. Mereka juga mewakili pecahan terbesar pembayar cukai di Malaysia iaitu 88.63% (8,191,066) berbanding jumlah keseluruhan 9,241,859 (LHDNM 2017). Daripada jumlah tersebut, 6,282,392 (67.98%) terdiri daripada pembayar cukai kategori penggajian.

Unjuran statistik LHDNM menunjukkan masalah ketidakpatuhan cukai dalam kalangan pembayar cukai individu masih berpanjangan biarpun tindakan tegas telah diambil. 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. Amaun ketirisan dianggarkan bernilai RM655juta yang mana ianya mampu memberi impak negatif kepada ekonomi negara (LHDNM 2022). Selanjutnya, statistik audit yang dijalankan ke atas pembayar cukai individu turut 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 sebanyak 1,180,986

(LHDNM 2016, 2017) 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).

Salah satu mekanisme bagi mengurangi masalah ketidakpatuhan cukai adalah melalui strategi pematuhan yang berkesan (Devos 2013; Alm 2018; Okafor & Farrar 2021). Ia bukan sahaja dapat membendung masalah ketidakpatuhan cukai malahan mampu mendorong serta mengekalkan pembayar cukai untuk terus menunaikan tanggungjawab percukaian mereka (Alm 2018). Alm (2018) juga menggariskan tiga paradigma yang boleh diaplikasikan oleh pentadbir cukai dalam mereka bentuk strategi pematuhan bagi meningkatkan pematuhan iaitu penguatkuasaan, perkhidmatan serta kepercayaan. 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.

Menyedari akan kepentingan gabungan tersebut, LHDNM mula mengorak langkah dengan mengambil pendekatan yang bermatlamat untuk 'memudahkan pematuhan dan menyukarkan ketidakpatuhan' (*'making compliance easy and non-compliance difficult'*) semenjak tahun 2016 (LHDNM 2016). Pendekatan yang seimbang tersebut menekankan tindakan penguatkuasaan yang tegas terhadap pesalah cukai di samping mempelbagaikan usaha bagi memudahkan urusan percukaian melalui pemerkasaan program pendidikan cukai serta peningkatan mutu perkhidmatan (Mahmood 2012; Dom 2013; LHDNM 2016) bagi mencapai sasaran pematuhan cukai sukarela secara maksimum. Namun begitu, pendekatan sedia ada tersebut dilihat masih belum mampu menambahbaik masalah ketidakpatuhan cukai di Malaysia (Muhammad Aqbal et al. 2016; Helmy et al. 2018; Abdul Rashid et al. 2021; Abdul Rashid et al. 2022). Ia sekaligus memberi signal akan kemungkinan terdapatnya elemen lain yang masih belum diambil kira dalam model strategi pematuhan sedia ada.

Menurut Kornhauser (2007), salah satu konsep yang dibangunkan bagi memberi penerangan berkenaan kekangan antara tahap jangkaan dan situasi sebenar pematuhan cukai merupakan elemen moral cukai. Elemen moral cukai melibatkan kejujuran, kerjasama dan kesukarelaan pembayar cukai membayar cukai (Yee et al. 2017). Alm dan Torgler (2006) mendefinisikan moral cukai sebagai 'motivasi dalaman untuk membayar cukai'. Ia merupakan elemen yang dapat memberi motivasi

serta galakan kepada pembayar cukai untuk memenuhi tingkah laku pematuhan cukai. Selain itu, moral cukai juga didefinisikan sebagai kerelaan atau kesediaan serta motivasi untuk mematuhi undang-undang percukaian (Torgler 2003; McKerchar et al. 2013). Menurut Luttmer dan Singhal (2014), pembayar cukai yang mempunyai motivasi dalaman untuk membayar cukai akan merasa bersalah jika gagal membayar cukai. Mereka ini akan terdorong untuk memenuhi tanggungjawab mereka biarpun pulangan yang diterima adalah lebih tinggi jika mereka tidak membayar cukai.

Elemen utama bagi moral cukai adalah pentadbir cukai perlu mengurangkan kebergantungan kepada pendekatan pencegahan dengan turut mengambil pendekatan yang lebih positif (Kornhauser 2007). Lange (2002) dalam kajiannya bersetuju bahawa aspek pencegahan seperti audit, penalti dan hukuman adalah penting tetapi aspek tersebut sahaja tidak cukup bagi menerangkan tahap pematuhan cukai di sesebuah negara. Beliau berpendapat bahawa perundangan tidak hanya tertakluk kepada undang-undang yang formal sebaliknya harus melibatkan elemen pengurusan ekspresi, perasaan dan emosi. Ini bermakna, undang-undang perlu dibentuk melibatkan elemen yang dapat meningkatkan moral cukai pembayar cukai. McKercher dan Pope (2011) menyatakan bahawa moral cukai lebih didorong oleh insentif cukai yang positif berbanding hukuman. Mereka lebih menekankan kepada aktiviti penggalakan bagi meningkatkan pematuhan secara sukarela berbanding pencegahan bagi menghalang ketidakpatuhan cukai di mana penekanan harus diberikan kepada pemberian '*carrot*' berbanding '*stick*'. Kajian terdahulu menemui bahawa pendekatan galakan dapat meningkatkan motivasi dalaman pembayar cukai yang merupakan elemen penting di bawah moral cukai (Feld & Frey 2007; Bornman 2014; Bornman & Stack 2015a; Rillstone 2015).

Ringkasnya, fokus pendekatan galakan LHDNM sedia ada meliputi aspek pendidikan cukai serta peningkatan mutu perkhidmatan melalui layanan baik yang diberikan. Sebagai tambahan, kajian ini turut mengambil inisiatif dengan menguji elemen ganjaran cukai bagi meneroka potensi pelaksanaannya di Malaysia. Bornman (2014) mendefinisikan ganjaran cukai sebagai 'insentif yang boleh dihitung atau lain-lain yang setara dengannya yang dikawal selia oleh pentadbir cukai dengan matlamat untuk menggalakkan pematuhan cukai sukarela'. Ia bermatlamat untuk menghargai dan mengiktiraf pembayar cukai patuh seperti pemberian sijil 'pembayar cukai contoh', kad keistimewaan (*privilege card*) serta tawaran tiket cabutan bertuah. Pemilihan tersebut dibuat setelah mengambil kira elemen ganjaran cukai yang terbukti mendorong moral cukai (Togler 2007; Feld et al. 2006; Wan 2010; Bazart & Pickhardt 2011; Bornman & Stack 2015a; Rillstone 2015; Brockmann et al. 2016; Carillo et al. 2016; Dwenger et al. 2016; Putra & Amrie Firmansyah 2018; Wilks et al. 2019; Koessler 2019) di mana kebanyakan negara telah menerapkan elemen tersebut sebagai salah satu strategi terutama di negara Asia seperti Jepun, China, India,

Korea Selatan, India, Sri Lanka, Filipina serta negara jiran terdekat Indonesia. Korea Selatan merupakan antara negara yang memberi ganjaran cukai dalam pelbagai bentuk seperti kad keistimewaan dengan manfaat laluan khas di lapangan terbang, sijil penghargaan, cabutan bertuah serta pengiktirafan pembayar cukai contoh dengan keistimewaan pengecualian audit cukai selama tiga tahun. Biarpun kajian berkenaannya masih terhad dijalankan di Malaysia seiring dengan pelaksanaan strategi ganjaran cukai yang 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 dimensi strategi pematuhan sedia ada LHDNM dalam usaha mengekalkan pematuhan cukai dalam kalangan mereka yang patuh (Azhar et al. 2017; Yunus et al. 2017; Abdul Rashid et al. 2021). Gesaan tersebut seiring dengan Wilks et al. (2019) yang menyatakan bahawa ganjaran cukai merupakan elemen yang harus diberi perhatian dalam mereka bentuk polisi yang lebih kos efektif bagi memaksimumkan pematuhan cukai yang dalam masa yang sama dapat menjejaki kes pelarian cukai.

Kajian ini dijalankan dengan objektif untuk mengkaji hubungan antara strategi pematuhan dengan moral cukai individu dengan menyerlahkan potensi pelaksanaan elemen ganjaran cukai dalam persekitaran percukaian di Malaysia. Penemuan kajian mampu menambahkan literatur bagi dua elemen yang masih terhad dijalankan di Malaysia iaitu moral cukai serta ganjaran cukai. Berbeza dengan kajian berkenaan tingkah laku pematuhan cukai yang telah meluas dijalankan di Malaysia, kajian berkenaan moral cukai sebaliknya masih terhad dijalankan (Ali & Ahmad 2014; Mohamad 2014; Yee et al. 2017; Chong & Arunachalam 2019; Abu Bakar et al. 2022). Elemen moral cukai tidak seharusnya dipencilkan memandangkan ia merupakan elemen penting yang dikatakan dapat memberi jawapan kepada tingkah laku pematuhan cukai (Feld & Frey 2007; Luttmer & Singhal 2014). Berbanding kajian berkenaan moral cukai yang dijalankan sebelum ini, kajian ini turut memperincikan faktor-faktor di bawah dimensi strategi pematuhan yang memberi kesan kepada moral cukai selain melibatkan skop yang lebih luas meliputi seluruh Malaysia. Bagi elemen ganjaran cukai pula, adalah menjadi satu keperluan untuk kajian dijalankan dalam persekitaran percukaian di Malaysia bagi mendapatkan maklum balas awal berkenaan pemberian ganjaran cukai. Biarpun ia masih belum diguna pakai secara meluas pada masa kajian ini dijalankan, beberapa pengkaji di Malaysia telah mula menggesa akan kewajaran pelaksanaannya (Azhar et al. 2017; Yunus et al. 2017; Abdul Rashid et al. 2021). Kekurangan penumpuan dalam aspek ganjaran cukai agak mengejutkan memandangkan aspek ganjaran cukai telah diguna pakai oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) melalui cabutan bertuah bagi meningkatkan pungutan cukai pintu. Maka, kajian ini dijalankan bagi mencungkil potensi pelaksanaannya dalam persekitaran percukaian

di Malaysia. Input yang diperolehi dapat dijadikan panduan kepada LHDNM dalam membuat pertimbangan dalam menerapkan elemen ganjaran cukai sebagai salah satu strategi dalam model strategi pematuhan cukai di Malaysia. Usaha ini sekaligus diharapkan dapat membudayakan pematuhan cukai dan membentuk komuniti sihat cukai di Malaysia.

Bahagian berikutnya akan membincangkan berkenaan sorotan karya dan pembangunan hipotesis diikuti dengan metodologi kajian. Seterusnya, huraian berkenaan dapatan dan perbincangan kajian dan diakhiri dengan kesimpulan, limitasi serta cadangan kajian masa depan.

#### SOROTAN KARYA DAN PEMBANGUNAN HIPOTESIS

##### TEORI PERATURAN BERDASARKAN TINDAKBALAS (AYRES & BRAITHWAITE 1992)

Menurut teori ini, tindakan seseorang individu adalah didorong oleh satu motivasi yang dipengaruhi oleh pelbagai faktor yang berbeza mengikut situasi. Secara asasnya, pentadbir hendaklah responsif terhadap tindakan atau tingkah laku pihak yang ingin dikawal bagi menentukan campur tangan yang bersesuaian. Dari perspektif 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 pendekatan yang lebih lembut seperti pujukan dan galakan dengan memberi nasihat serta pendidikan bagi menggalakkan pematuhan berbanding penerapan penalti dan hukuman yang berat bagi menghalang ketidakpatuhan. Kedua, piramid penguatkuasaan dibangunkan 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.

Secara keseluruhannya, strategi pematuhan yang digunakan 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 melalui peningkatan motivasi dalaman (moral cukai). Seiring itu, empat strategi dipilih untuk diuji bagi melihat hubungannya terhadap moral cukai dalam persekitaran

percukaian di Malaysia. Ia merangkumi strategi baru iaitu ganjaran cukai serta tiga strategi sedia ada iaitu penguatkuasaan (audit dan penalti cukai), pendidikan cukai serta layanan pentadbir cukai.

#### GANJARAN CUKAI

Bagi membentuk undang-undang percukaian yang efektif, Lange (2002) berpendapat bahawa perundangan tidak hanya tertakluk kepada undang-undang yang formal sebaliknya harus melibatkan elemen pengurusan ekspresi, perasaan dan emosi. Ini bermakna, undang-undang harus dibentuk melibatkan elemen yang dapat meningkatkan moral cukai yang seterusnya turut memberi kesan kepada tingkah laku pematuhan cukai. Berdasarkan 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. Oleh itu, 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 motivasi dalaman (moral cukai) pembayar cukai untuk bertindak berpandukan undang-undang percukaian (Bornman 2014; Bornman & Stack 2015b; Rillstone 2015; Brockmann et al. 2016; Carillo et al. 2016; Dwenger et al. 2016; Putra & Amrie Firmansyah 2018; Wilks et al. 2019; Koessler 2019). Ini kerana, pemberian ganjaran cukai merupakan intervensi luaran daripada pentadbir cukai berbentuk sokongan sebagai tanda penghargaan dan pengiktirafan atas kepatuhan mereka yang dapat menarik masuk (*crowding-in*) motivasi dalaman seperti yang turut dijelaskan oleh Frey dan Jegen (2001). 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*'. Ini bermakna, pemberian ganjaran cukai akan menggembirakan pembayar cukai sekaligus mengurangkan rasa kekecewaan seperti yang dibincangkan dalam Teori Peraturan Berdasarkan Tindakbalas (Ayres & Braithwaite 1992). Secara keseluruhannya, kajian lalu mengesahkan bahawa ganjaran cukai berhubungan secara positif dengan moral cukai (Bornman 2014; Bornman & Stack 2015a, 2015b; Rillstone 2015; Carillo et al. 2016; Dwenger et al. 2016; Putra & Amrie Firmansyah 2018; Wilks et al. 2019; Koessler 2019). Bagi meneroka potensi pemberian ganjaran cukai dalam persekitaran percukaian di Malaysia

selain menyambut saranan Azhar et al. (2017), Yunus et al. (2017) serta Abdul Rashid et al. (2021), maka hipotesis pertama kajian adalah:

H<sub>1</sub> Ganjaran cukai berhubung secara positif dengan moral cukai.

#### PENGUATKUASAAN (AUDIT CUKAI DAN PENALTI)

Teori Peraturan Berdasarkan Tindak balas (Ayres & Braithwaite 1992) menyarankan strategi pematuhan yang harus diambil oleh pentadbir cukai perlu melibatkan gabungan dua bentuk pendekatan iaitu galakan yang lebih lembut serta pencegahan yang melibatkan penguatkuasaan yang lebih tegas dalam usaha meningkatkan moral cukai dan seterusnya mendorong kepada pematuhan cukai. Pentadbir cukai menjalankan aktiviti penguatkuasaan sebagai usaha bagi menghalang pembayar cukai daripada melanggar undang-undang cukai dan juga sebagai mekanisme bagi mengesan serta menyabitkan kesalahan kepada pesalah cukai (Murphy 2008). Pendekatan tradisional ini dibangunkan berdasarkan Model Pelarian Cukai oleh Allingham dan Sandmo (1972) dengan andaian pengenaan hukuman dan penalti yang berat dapat menghalang pesalah dari mengulangi kesalahan pada masa akan datang. Ia 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). Peningkatan kebarangkalian untuk audit cukai serta pengenaan kadar penalti yang tinggi akan menghalang pembayar cukai melakukan pelarian (Devos 2013; Sapiei et al. 2014; Yee et al. 2017). Menurut Yee et al. (2017), 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 kajian lepas yang menemui bahawa penguatkuasaan oleh pentadbir cukai melalui audit dan penalti cukai berhubung secara positif dengan moral cukai yang turut dijalankan dalam persekitaran percukaian di Malaysia (Mohamad et al. 2013; Chong & Arunachalam 2019; Abu Bakar et al. 2022) di samping kajian-kajian lain di luar Malaysia (Togler et al. 2007; Filippin et al. 2013; Williams & Horodnic 2016; Mickiewicz et al. 2019; McCulloch et al. 2020). Berdasarkan perbincangan di atas, maka hipotesis kedua kajian adalah:

H<sub>2</sub> Penguatkuasaan oleh pentadbir cukai berhubung secara positif dengan moral cukai.

#### PENDIDIKAN CUKAI

Di bawah era STS, pentadbir cukai menasaskan agar setiap pembayar cukai yang layak sentiasa memenuhi tanggungjawab percukaian mereka secara sukarela. Berdasarkan Teori Peraturan Berdasarkan Tindak balas (Ayres & Braithwaite 1992), dorongan tersebut boleh dibuat melalui pendidikan dan ia merupakan strategi pertama seperti yang disarankan oleh piramid penguatkuasaan. Untuk itu, LHDNM mengambil inisiatif untuk menyediakan program pendidikan cukai bagi meningkatkan pengetahuan cukai pembayar cukai demi memastikan sistem percukaian berjalan dengan lancar (Kasipillai et al. 2003; Hassan et al. 2016). Ia juga bertujuan untuk meningkatkan kesedaran pembayar cukai berkenaan objektif dan fungsi pungutan cukai untuk pembangunan negara selain 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 sesi taklimat percukaian, program kolaborasi, seminar percukaian, Program Cintai Negara Bersama Penjawat Awam, Program Latihan Khidmat Sokongan, kunjungan pelajar IPT, Slot Klinik Cukai LHDNM @ Bernama Radio serta program EY YTPY (LHDNM 2016).

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. Kajian Yee et al. (2017) menjelaskan bahawa peningkatan pengetahuan akan meningkatkan motivasi dalaman (moral cukai) untuk memenuhi tanggungjawab cukai dalam kalangan pembayar cukai. 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. Ini disahkan oleh Williams dan Horodnic (2015) yang menekankan bahawa moral cukai boleh ditingkatkan melalui program pendidikan serta kesedaran cukai. Kesenambungan itu, Horodnic (2018) menggalakkan pihak kerajaan untuk menjalankan pelbagai program pendidikan cukai termasuklah kempen kesedaran cukai dengan menyalurkan maklumat berkenaan perbelanjaan yang digunakan serta perkhidmatan yang diberikan hasil daripada kutipan cukai. Oleh itu, pembayar cukai yang memiliki pengetahuan melalui pendidikan cukai terutamanya akan terdorong untuk memenuhi tanggungjawab percukaian mereka seperti yang turut ditemui dalam kajian terdahulu (Mahmood 2012; Goksu

& Sahpaz 2015; Hassan et al. 2016; Williams & Horodnic 2016; Yee et al. 2017; Hallsworth et al. 2017; Williams & Krasniqi 2017; Rodriguez-Justicia & Theilen 2018). Berdasarkan perbincangan di atas, maka hipotesis ketiga kajian adalah:

H<sub>3</sub> Pendidikan cukai berhubung secara positif dengan moral cukai.

#### 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 mempengaruhi moral pembayar cukai yang seterusnya akan memberi kesan kepada tahap pematuhan cukai. Menurut Feld dan Frey (2007), perhubungan antara pentadbir cukai dan pembayar cukai melibatkan elemen moral cukai dan pengalaman pembayar cukai ketika berinteraksi dengan pentadbir cukai akan menentukan kejayaan hubungan tersebut. Layanan baik secara hormat dapat menguatkan hubungan kontrak psikologi seterusnya dapat meningkatkan moral cukai manakala layanan sebaliknya akan memusnahkan perhubungan kontrak psikologi yang seterusnya mendorong kepada penurunan moral cukai. Menyedari akan kepentingan tersebut, Mahmood (2012) menjelaskan bahawa LHDNM mula memberi penekanan kepada peningkatan mutu perkhidmatan serta layanan yang diberikan oleh pegawai LHDNM ketika berinteraksi dengan pembayar cukai. Di bawah moto, *'Your Tax Service Provider'*, LHDNM menyasarkan untuk memberi impak positif dan mesra pelanggan kepada pembayar cukai oleh pegawai di barisan hadapan yang kini dikenali sebagai *Hasil Care Group*. 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. Kajian lalu menguatkuatkan justifikasi bahawa layanan baik yang diberikan oleh pentadbir cukai ketika berinteraksi dengan pembayar cukai akan mendorong kepada moral cukai (Feld & Frey 2007; Ali & Ahmad 2014; Farrar et al. 2017; Alm 2018; Enachescu et al. 2019; Mickiewicz et al. 2019). Maka, hipotesis keempat kajian adalah:

H<sub>4</sub> Layanan baik pentadbir cukai berhubung secara positif dengan moral cukai.

#### METODOLOGI KAJIAN

##### SAMPEL KAJIAN DAN KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Bersesuaian dengan fokus kajian yang melibatkan kontrak psikologi di antara pentadbir dengan pembayar cukai, sasaran responden kajian merupakan pembayar cukai individu penggajian dengan penumpuan diberikan kepada ahli akademik di Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA). Pemilihan tersebut dibuat memandangkan mereka merupakan 'orang sebenar' (ACP 1976) yang membuat pertimbangan sendiri termasuk urusan percukaian selain diandaikan sebagai pembayar cukai yang patuh kerana tertakluk dengan PCB (Mohdali et al. 2014; Abu Bakar et al. 2022). Lokasi IPTA yang berada di bandar-bandar besar semua negeri di Malaysia diandaikan dapat memberi hasil yang bermakna bagi kajian meliputi Malaysia secara keseluruhannya memandangkan mereka yang berada di bandar besar mampu mewakili populasi keseluruhan bagi setiap negeri (Bryman & Bell 2003; Palil 2010). Selain itu, mereka juga merupakan pembayar cukai sebenar yang tergolong dalam kumpulan berpendapatan sederhana dan tinggi serta berpendidikan tinggi yang dipandang tinggi serta sering menjadi rujukan berkaitan isu-isu semasa (Sellywati et al. 2017). Maka, maklum balas mereka amat bersesuaian terutama dalam menilai potensi pelaksanaan ganjaran cukai dalam persekitaran percukaian di Malaysia yang merupakan antara fokus utama kajian ini.

Berdasarkan perangkaan, terdapat seramai 31,586 orang ahli akademik yang berada di 20 buah IPTA di seluruh Malaysia (KPT 2017). Merujuk kepada jadual Krejcie dan Morgan (1970), saiz sampel yang disarankan adalah sebanyak 379. Kajian seterusnya memilih sampel saiz yang lebih besar iaitu 400 bagi mengurangkan kesalahan data selari dengan saranan Sekaran dan Bougie (2016). Pengumpulan data penyelidikan di buat menggunakan soal selidik. Kaedah tersebut dipilih bersesuaian dengan objektif kajian untuk mendapatkan maklum balas daripada pembayar cukai individu berkenaan strategi pematuhan cukai yang diguna pakai oleh LHDNM serta pengaruhnya terhadap moral cukai mereka. Kaedah soal selidik adalah bersesuaian dalam kajian berkenaan persepsi, sikap, kepercayaan, motivasi serta tingkah laku responden selain dapat merumuskan sikap individu terhadap sesuatu isu yang mana sukar diperolehi dalam kajian melibatkan eksperimen atau menggunakan maklumat di dalam laporan tahunan. Prinsip utama kajian tinjauan adalah untuk mendapatkan data yang asli secara langsung daripada populasi melalui dapatan soal selidik daripada sebahagian populasi (merujuk kepada sampel) untuk menggambarkan keseluruhan populasi (Sekaran & Bougie 2016).

Pra ujian dijalankan terlebih dahulu bersama lima pakar bidang percukaian. Seterusnya, kajian rintis dijalankan melibatkan 32 ahli akademik bagi

menambahbaik kesahan dan kebolehpercayaan instrumen yang digunakan. Setelah penambahbaikan di buat, instrumen soal selidik sedia untuk dihantar secara atas talian melalui e-mel rasmi ahli akademik IPTA di seluruh Malaysia. Berdasarkan perbincangan sebelumnya, saiz sampel yang disasarkan adalah sebanyak 400. 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 (Susan 2016). Selepas pertimbangan sewajarnya di buat, sebanyak 2,500 soal selidik dihantar secara atas talian melalui e-mel rasmi ahli akademik IPTA secara rawak mengikut unjuran yang dijana berdasarkan pensampelan kelompok yang di buat berdasarkan zon IPTA (Utara, Tengah, Timur, Selatan dan Sabah Sarawak).

Pungutan secara atas talian di buat bersesuaian dengan situasi semasa tempoh pengumpulan data penyelidikan dijalankan selama tiga bulan bermula pada Mac 2020 hingga Mei 2020 yang mana berlangsung serentak dengan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) Fasa 1 yang dikenakan bagi membendung penularan wabak Covid-19 di seluruh Malaysia. Tambahan pula, 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 (*paper-and-pencil questionnaire*) dari

segi kadar maklum balas, item yang tidak dijawab dan keadaan data akhir yang diperolehi. Selain itu, kaedah tinjauan secara atas talian dengan mengintegrasikan manfaat teknologi membolehkan proses pengumpulan data dapat dilakukan dengan lebih pantas meliputi geografi yang lebih besar serta lebih praktikal dari segi penyimpanan serta pengoperasian data di mana maklum balas yang diperolehi akan diproses secara automatik (Sekaran & Bougie 2016; Zainudin 2019). Ini sekaligus dapat menjimatkan masa dan melibatkan kos pentadbiran yang rendah. Selain itu, responden juga dapat memberi maklum balas pada masa dan ketika mengikut keselesaan masing-masing.

#### REKA BENTUK SOAL SELIDIK

Pengumpulan data bagi kajian ini menggunakan soal selidik yang direka bentuk berdasarkan instrumen sedia ada yang dibangunkan dan digunakan oleh kajian-kajian terdahulu dengan pengolahan yang bersesuaian dengan persekitaran percukaian di Malaysia. Ia dibahagikan kepada tiga bahagian utama iaitu Bahagian A meliputi soalan demografi bagi mengetahui profil responden. Seterusnya, Bahagian B melibatkan pengukuran bagi moral cukai diikuti dengan Bahagian C yang berkaitan dengan empat strategi yang diuji iaitu sub-bahagian C1: Ganjaran cukai, C2: Penguatkuasaan (audit dan penalti cukai), C3: Pendidikan cukai serta C4: Layanan pentadbir cukai. Secara ringkasannya, rumusan pengoperasian pemboleh ubah yang digunakan di dalam kajian ini adalah seperti di Jadual 1 menggunakan pengukuran berdasarkan skala *Likert* 1-5 di mana 1=sangat tidak bersetuju, 2=tidak bersetuju, 3=neutral, 4=bersetuju dan 5=sangat bersetuju).

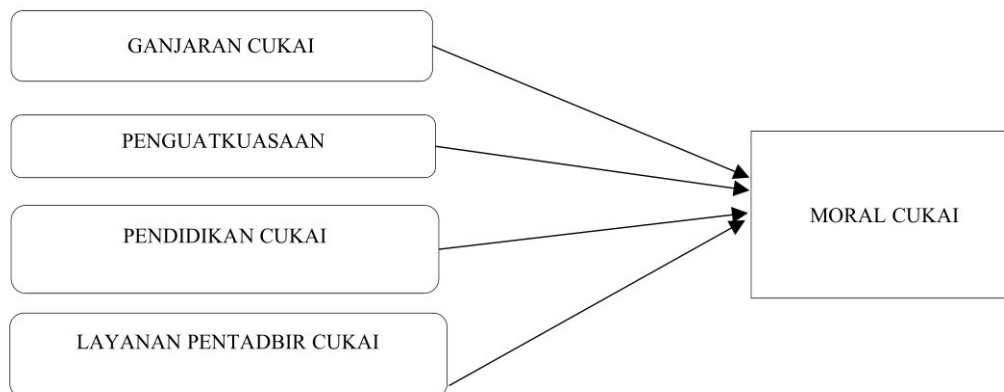
JADUAL 1. Rumusan pengukuran pemboleh ubah kajian

Pemboleh ubah	Definisi	Pengukuran / (Sumber)
Moral Cukai	Motivasi untuk mematuhi undang-undang percukaian (Torgler 2003; McKerchar et al. 2013).	Bahagian B soal selidik. Diukur menggunakan 7 item berkenaan persepsi moral cukai individu itu sendiri. (Torgler et al. 2008)
Ganjaran Cukai	Insentif yang boleh dihitung atau lain-lain yang setara dengannya yang dikawal selia oleh pentadbir cukai dengan matlamat menggalakkan pematuhan cukai sukarela oleh pembayar cukai (Bornman 2014).	Bahagian C1 soal selidik. Diukur menggunakan senario cadangan ganjaran cukai berbentuk cabutan bertuah. Diukur masing-masing dengan 5 item berkenaan persepsi pembayar cukai mengenainya. (Bornman & Stack 2015a)
Penguatkuasaan (Audit dan Penalti Cukai)	Mekanisme yang digunakan dalam kebanyakan negara bagi menghalang tingkah laku ketidakpatuhan cukai (Verboon & van Dijke 2007; Mohdali et al. 2014)	Bahagian C2 soal selidik. Diukur menggunakan 7 item berkenaan persepsi penguatkuasaan (audit dan penalti cukai) yang dikenakan oleh LHDNM. (Verboon & van Dijke 2007; Susan 2016).
Pendidikan Cukai	Usaha yang dijalankan oleh pentadbir cukai bagi meningkatkan pengetahuan cukai dalam kalangan masyarakat terutama pembayar cukai memahami undang-undang dan prosedur percukaian (Mochogu & Amayi 2013).	Bahagian C3 soal selidik. 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	Pengalaman pembayar cukai ketika berinteraksi dengan pentadbir cukai dalam sebarang urusan sama ada secara baik, hormat dan menerima maklumat yang mencukupi atau sebaliknya (Feld & Frey 2002; Farrar et al. 2017).	Bahagian C4 soal selidik. Diukur menggunakan 8 item berkenaan persepsi berkenaan layanan yang diberikan oleh LHDNM. (Niemiowski & Wearing 2006)

### MODEL KAJIAN

Secara ringkasnya, kajian ini menguji hubungan di antara tiga strategi sedia ada yang di ambil oleh LHDNM di

samping tambahan elemen ganjaran cukai terhadap moral cukai dalam kalangan pembayar cukai individu. Model kajian adalah seperti dalam Rajah 1:



RAJAH 1. Model kajian

Secara empirikal, perhubungan tersebut diuji menggunakan persamaan berikut:

$$MC = \alpha_0 + \alpha_1 GJRN + \alpha_2 KUASA + \alpha_3 DIDIK + \alpha_4 LYN + \varepsilon$$

Di mana:

- MC = Moral Cukai
- GJRN = Ganjaran Cukai
- KUASA = Penguatkuasaan (audit dan penalti cukai)
- DIDIK = Program Pendidikan Cukai
- LYN = Layanan oleh Pentadbir Cukai
- $\varepsilon$  = kesalahan

### KAEDAH PENGANALISISAN DATA

Data penyelidikan yang dipungut seterusnya dianalisis menggunakan analisis statistik IBM *Statistical Package for Social Science* (SPSS) bagi menjawab objektif kajian ini. Beberapa ujian dan analisis dijalankan terlebih dahulu bagi memenuhi syarat dan andaian yang digariskan sebelum analisis regresi berganda digunakan bagi menguji perhubungan seperti yang digambarkan dalam Rajah 1. 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).

### DAPATAN KAJIAN

#### PROFIL RESPONDEN

Setelah proses pengumpulan data dijalankan, sejumlah 501 maklum balas telah diterima di mana ia secara keseluruhannya memenuhi serta melebihi sasaran sampel kajian (n) sebanyak 400 dengan kadar maklum balas sebanyak 20.8%. Peratus maklum balas yang diterima tersebut adalah normal dan berada dalam skala lingkungan bagi kebanyakan kajian di Malaysia melibatkan isu percukaian yang dianggap sulit dan sensitif. Peratusan sebegitu mungkin juga di dorong oleh kawalan yang rendah terhadap proses pengumpulan data penyelidikan (Zainudin 2019). Setelah semakan awal dilakukan, sebanyak 15 maklum balas yang diterima didapati tidak dapat digunakan. Ini menjadikan jumlah akhir maklum balas yang boleh digunakan untuk analisis seterusnya adalah sebanyak 486. Jadual 2 mempersembahkan maklumat demografi responden kajian.



JADUAL 2. Maklumat demografi responden kajian (n=486)

Profil	Bilangan	Peratus (%)
<b>Jantina:</b>		
Lelaki	174	35.8
Perempuan	312	64.2
Jumlah	486	100.0
<b>Umur:</b>		
< 30	7	1.4
30-40	197	40.5
41-50	179	36.8
>50	103	21.2
Jumlah	486	100.0
<b>Pengalaman bekerja (tahun):</b>		
1-10	132	27.2
11-20	214	44.1
21-30	113	23.3
>30	27	5.5
Jumlah	486	100.0
<b>Pendapatan kasar (bulanan):</b>		
RM3,000 – RM5,000	19	3.9
RM5,001 – RM7,500	105	21.6
RM7,501 – RM10,000	243	50.0
RM10,001 – RM12,500	84	17.3
RM12,501 – RM15,000	19	3.9
>RM15,000	16	3.3
Jumlah	486	100
<b>Pengalaman pembayaran cukai (tahun):</b>		
1-5	73	15.0
6-10	142	29.2
11-15	77	15.9
16-20	92	18.8
>20	102	21.0
Jumlah	486	100.0
<b>Pengalaman berurusan/ interaksi dengan LHDNM</b>		
Pernah	373	76.7
Tidak pernah	113	23.3
Jumlah	486	100.0

Secara keseluruhannya, responden kajian ini adalah terdiri daripada 312 (64.2%) perempuan dan 174 (35.8%) lelaki di mana hampir kesemua responden (98.6%) adalah berumur melebihi 30 tahun dengan kumpulan terbesar adalah dalam kalangan mereka yang berumur antara 30 hingga 40 tahun iaitu seramai 197 orang (40.5%) diikuti dengan 179 orang (36.8%) yang berumur antara 41 hingga 50 tahun. Seterusnya, responden dengan pengalaman bekerja melebihi 10 tahun mewakili pecahan terbesar dalam kajian ini iaitu seramai 354 (72.9%)

di mana bilangan terbesar adalah dari kumpulan yang berpengalaman kerja antara 16 hingga 20 tahun (113 / 23.3%) diikuti dengan 11 hingga 15 tahun (101 / 20.8%). Selari dengan pengalaman bekerja, majoriti responden kajian merupakan mereka yang memiliki pendapatan kasar bulanan di dalam kumpulan pertengahan dan tinggi. Seramai 362 orang (74.5%) memiliki pendapatan kasar bulanan melebihi RM7,501 dengan pecahan terbesar iaitu seramai 243 orang (50.0%) dalam skala RM7,501 hingga RM10,000. Selain itu, kumpulan majoriti responden iaitu

seramai 271 (55.7%) berpengalaman membayar cukai melebihi 10 tahun. Di dalam pecahan tersebut, seramai 102 (21.0%) mempunyai pengalaman pembayaran cukai yang begitu lama iaitu melebihi 20 tahun diikuti dengan 92 (18.8%) dengan pengalaman antara 16 hingga 20 tahun manakala 77 (15.9%) antara 11 hingga 15 tahun. Seiring dengan pengalaman yang ada, majoriti responden (76.7%) berpengalaman berurusan atau berinteraksi dengan LHDNM dalam urusan percukaian mereka. Kesimpulannya, majoriti responden kajian terdiri daripada pembayar cukai yang matang dan telah lama berada dalam sistem percukaian Malaysia. Mereka amat bersesuaian dalam memberi maklum balas berkenaan strategi yang diambil oleh pentadbir cukai seiring dengan fokus kajian ini.

#### UJIAN KENORMALAN DATA

Ujian kenormalan data dijalankan menggunakan nilai *skewness* dan *kurtosis* yang dianggap bersesuaian dengan sampel kajian bersaiz besar (486) berdasarkan saranan Pallant (2016) di mana ujian kenormalan sukar dipenuhi menggunakan ujian *Kolmogrov-Smirnov* bagi saiz sampel yang besar. Data akan 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). Hasil ujian kenormalan data bagi pemboleh ubah kajian ini adalah seperti di dalam Jadual 3 berikut.

JADUAL 3. Hasil ujian kenormalan data

	<i>Skewness</i>		<i>Kurtosis</i>	
	Nilai	Sisihan piawai	Nilai	Sisihan piawai
MC	-0.193	0.114	-0.698	0.227
GJRN	-0.254	0.114	-0.403	0.227
KUASA	0.103	0.114	-0.460	0.227
DIDIK	-0.214	0.114	-0.334	0.227
LYN	-0.177	0.114	-0.535	0.227

Berdasarkan jadual tersebut, data bagi kajian ini adalah bertaburan normal seperti yang digariskan oleh Hair et al. (2013) di mana nilai *skewness* dan *kurtosis* bagi setiap pemboleh ubah adalah masing-masing dalam lingkungan antara +1 dan -1 dan +3 dan -3.

#### ANALISIS FAKTOR

Analisis faktor merupakan teknik ini digunakan bagi meneroka set data yang besar untuk menghasilkan satu set pemboleh ubah yang dikenali sebagai faktor. Nilai minimum *factor-loading* adalah berbeza mengikut pengkaji. Zainudin (2019) meletakkan nilai 0.5 sebagai

nilai minimum bagi item yang baru dibangunkan dan nilai 0.6 bagi item yang telah digunakan dalam kajian-kajian terdahulu. Bagi Hair et al. (2013), nilai minima *factor-loading* adalah 0.5 bagi memastikan model kajian mencapai *model fit* yang sepatutnya. Kajian ini meletakkan 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 4 merumuskan bilangan item bagi setiap pemboleh ubah sebelum dan selepas analisis faktor dijalankan.

JADUAL 4. Rumusan analisis faktor

	Bil. item sebelum	Bil. item selepas	Keterangan
MC	7	4	<0.5
GJRN	5	3	<i>cross-loading</i>
KUASA	7	5	<0.5; <i>cross-loading</i>
DIDIK	6	6	
LYN	8	8	

#### UJIAN KEBOLEHPERCAYAAN

Analisis kebolehppercayaan instrumen merupakan suatu analisis terhadap instrumen yang digunakan dalam kajian (merujuk kepada borang soal selidik) bagi memastikan ia benar-benar tepat, konsisten dan boleh dipercayai dalam mengukur suatu konstruk. Ia digunakan bagi menguji keupayaan hubungan konsisten antara item yang membentuk suatu konstruk dalam suatu instrumen

yang dibina dengan pengukuran menggunakan nilai *Cronbach's alpha*. Hair et al. (2013) menyatakan nilai *Cronbach's alpha* 0.7 atau lebih adalah boleh diterima manakala Zainudin (2019) mencadangkan nilai minimum 0.6 sudah dianggap sebagai boleh diterima. Jadual 5 melaporkan hasil ujian analisis kebolehppercayaan bagi setiap pemboleh ubah kajian.

JADUAL 5. Hasil ujian kebolehppercayaan

	Bil. item	<i>Cronbach's alpha</i>
MC	4	0.743
GJRN	3	0.909
KUASA	5	0.730
DIDIK	6	0.826
LYN	8	0.936

Secara keseluruhannya, kesemua pemboleh ubah memenuhi syarat minimum ujian kebolehppercayaan di mana dua pemboleh ubah melebihi skor cemerlang 0.9 iaitu LYN (0.936) serta GJRN (0.909). Dengan itu, kesemua item di dalam setiap pemboleh ubah mempunyai konsistensi dalaman dan dapat digunakan untuk analisis seterusnya.

HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA DAN PERBINCANGAN  
Jadual 6 menunjukkan hasil ujian regresi berganda bagi menguji hubungan antara strategi pematuhan dengan moral cukai.

JADUAL 6. Hasil analisis regresi berganda

	Koefisien	t	Sig.	Keputusan	Tolerance	VIF
Konstan	1.504	5.630	0.000			
GJRN	0.057	1.947	0.050*	Disokong	0.948	1.056
KUASA	0.377	6.872	0.001**	Disokong	0.886	1.128
DIDIK	0.157	2.953	0.003**	Disokong	0.733	1.364
LYN	0.055	0.983	0.326	Tidak disokong	0.713	1.403

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

R: 0.427

R<sup>2</sup>: 0.183

Durbin-Watson: 2.012

Bagi pengujian andaian asas regresi, nilai Durbin-Watson 2.012 yang diperolehi berada pada skala terbaik D-W iaitu 2 yang menunjukkan model bebas daripada masalah autokolerasi. Nilai VIF bagi kesemua pemboleh ubah adalah melebihi 1.0 manakala nilai *tolerance* yang

melempi 0.1 memberi indikasi bahawa tidak wujud masalah multikolineariti dalam model ini. Selain itu, semakan multikolineariti turut dilakukan menggunakan analisis korelasi seperti yang dipersembahkan dalam Jadual 7 di bawah.

JADUAL 7. Analisis korelasi pearson

	MC	GJRN	KUASA	DIDIK	LYN
TM	1.000				
GJRN	0.155**	1.000			
KUASA	.376**	.099**	1.000		
DIDIK	.272**	.194**	.268**	1.000	
LYN	.237**	.201**	.309**	.494**	1.000

Berdasarkan Jadual 7, masalah multikolineariti terbukti dapat diandaikan sebagai tidak wujud memandangkan tiada nilai kolerasi yang melebihi 0.9 (Tabachnick & Fidell 2013) di antara semua pemboleh ubah yang digunakan. Setelah memenuhi syarat andaian yang diperlukan untuk analisis regresi, maka hasil analisis regresi tersebut boleh diguna pakai bagi menginterpretasi model kajian yang digunakan.

Seterusnya, Jadual 6 menunjukkan terdapat tiga faktor yang memberi pengaruh yang positif dan signifikan ke atas moral cukai iaitu GJRN ( $\beta = 0.057$ ;  $p < 0.05$ ), KUASA ( $\beta = 0.377$ ;  $p < 0.01$ ) dan DIDIK ( $\beta = 0.157$ ;  $p < 0.01$ ). Penemuan tersebut memberi indikasi bahawa strategi sedia ada iaitu penguatkuasaan tegas yang dikenakan oleh LHDNM, dan program pendidikan yang disediakan secara berkala dan meluas oleh LHDNM serta pemberian ganjaran cukai sebagai tanda penghargaan dan pengiktirafan kepada pembayar cukai yang patuh dapat mempengaruhi moral cukai dalam kalangan pembayar cukai individu di Malaysia. Namun, faktor layanan pentadbir cukai didapati tidak berhubung secara signifikan dengan moral cukai pada masa kajian ini dijalankan.

Di antara tiga strategi tersebut, KUASA merupakan strategi yang memberi pengaruh terbesar ( $\beta = 0.377$ ) dalam mendorong moral cukai dalam kalangan pembayar cukai individu. Ia memberi indikasi bahawa penguatkuasaan yang lebih tegas melalui mekanisma audit dan penalti cukai mampu mendorong kepada peningkatan moral cukai individu. Dalam erti kata lain, elemen moral cukai yang melibatkan motivasi dalaman pembayar cukai untuk melaksanakan tanggungjawab percukaian dipengaruhi oleh faktor ketakutan ke atas ancaman hukuman yang dikenakan oleh pentadbir cukai jika sekiranya mereka gagal melaksanakan tanggungjawab. 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. 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. Dapatan kajian juga berjaya mengesahkan selain memperkembangkan penemuan Yee et al. (2017)

yang turut dijalankan dalam persekitaran percukaian di Malaysia namun kajian tersebut dijalankan terhad kepada pembayar cukai penggajian di negeri Selangor, Johor dan Perak berbanding kajian ini yang meliputi seluruh negeri di Malaysia. Selain itu, penemuan kajian ini berjaya mengesahkan serta menambahkan satu lagi literatur berkenaan penguatkuasaan (audit dan penalti cukai) dengan moral cukai yang turut dijalankan dalam persekitaran percukaian di Malaysia (Mohamad et al. 2013; Chong & Arunachalam 2019; Abu Bakar et al. 2022) di samping kajian-kajian lain di luar Malaysia (Togler et al. 2007; Filippin et al. 2013; Williams & Horodnic 2016; Mickiewicz et al. 2019; McCulloch et al. 2020)

Seterusnya, faktor DIDIK yang signifikan turut memberi indikasi bahawa misi pendidikan cukai yang dilaksanakan oleh LHDNM untuk meningkatkan pengetahuan cukai dalam kalangan pembayar cukai terbukti dapat meningkatkan moral cukai memandangkan pembayar cukai mula sedar akan keperluan dan tanggungjawab percukaian mereka melalui pendidikan yang diberikan. 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. Ia juga menandakan kejayaan usaha LHDNM dalam memudahkan urusan percukaian dengan tumpuan lebih terarah kepada aktiviti pendidikan cukai (Mahmood 2012; LHDNM 2016). 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. Terdahulu, Williams dan Horodnic (2016) menekankan bahawa moral cukai boleh ditingkatkan melalui program pendidikan serta kesedaran cukai. Kesenambungan itu, Horodnic (2018) menggalakkan pihak kerajaan untuk menjalankan pelbagai program pendidikan cukai termasuklah kempen kesedaran cukai dengan menyalurkan maklumat berkenaan perbelanjaan yang digunakan serta perkhidmatan yang diberikan hasil daripada kutipan cukai. Sebagai contoh, Hallsworth et al. (2017) menemui bahawa penghantaran surat dengan maklumat berkenaan penggunaan sumbangan cukai untuk kemudahan awam kepada pembayar cukai yang memiliki cukai tertunggak akan mendorong untuk mempercepatkan pembayaran cukai. Penemuan ini mengesahkan bahawa pembayar cukai yang memiliki

pengetahuan melalui program pendidikan cukai akan terdorong untuk memenuhi tanggungjawab percukaian mereka serta menjadi pembayar cukai yang lebih patuh seperti yang ditemui dalam kajian terdahulu (Mahmood 2012; Goksu & Sahpaz 2015; Hassan et al. 2016; Williams & Horodnic 2016; Yee et al. 2017; Hallsworth et al. 2017; Williams & Krasniqi 2017; Rodriguez-Justicia & Theilen 2018).

Satu keunikan utama kajian ini adalah berjaya menyerlahkan potensi penerapan elemen ganjaran cukai sebagai usaha bagi mendorong moral cukai. Ini bermakna, sudah tiba masanya pentadbir cukai di Malaysia (LHDNM) bergerak seiringan seperti negara-negara lain untuk menghargai dan mengiktiraf pembayar cukai yang patuh melalui pemberian ganjaran cukai. Menurut Bornman & Stack (2015a), pemberian ganjaran cukai mampu menyuntik motivasi pembayar cukai. Ia juga dikatakan mampu menggembirakan pembayar cukai sebagai timbal balik atas pembayaran yang dibuat (Brockmann et al. 2016). Ini seiring dengan beberapa kajian lalu yang membuktikan bahawa pemberian ganjaran cukai dapat meningkatkan motivasi dalaman (moral cukai) pembayar cukai untuk bertindak berpandukan undang-undang percukaian (Feld & Frey 2007; Bornman 2014; Bornman & Stack 2015a, 2015b; Rillstone 2015; Carillo et al. 2016; Dwenger et al. 2016; Putra & Amrie Firmansyah 2018; Wilks et al. 2019; Koessler 2019). 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 diaplikasikan sebagai salah satu strategi galakan dalam menambahbaik dimensi strategi pematuhan cukai di Malaysia.

Namun begitu, faktor LYN yang diuji gagal menemui hubungan yang signifikan dengan moral cukai. Penemuan ini berbeza dengan kajian lalu yang menemui bahawa layanan baik yang diberikan oleh pentadbir cukai akan mendorong kepada moral cukai (Feld & Frey 2007; Ali & Ahmad 2014; Farrar et al. 2017; Alm 2018; Enachescu et al. 2019; Mickiewicz et al. 2019). Ia sekaligus memberi signal akan keperluan penambahbaikan dalam sistem penyampaian khidmat pelanggan seiring dengan moto perkhidmatan LHDNM iaitu 'Perkhidmatan Terbaik untuk Anda'.

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, pendidikan serta galakan berdasarkan dapatan yang signifikan bagi strategi pendidikan serta ganjaran cukai di samping aspek pencegahan melalui strategi penguatkuasaan. Antara keunikan yang ditemui dalam kajian ini adalah didapati strategi penguatkuasaan (audit dan penalti cukai) merupakan strategi yang memberi pengaruh terbesar terhadap moral cukai berbanding

strategi berbentuk galakan selain berjaya menyerlahkan potensi pengaplikasian strategi ganjaran cukai sebagai salah satu strategi pematuhan dalam persekitaran percukaian di Malaysia.

#### PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, kajian ini dijalankan bagi merungkai dan mencari solusi bagi mengatasi isu ketidakpatuhan cukai yang semakin meningkat di Malaysia (Muhammad Aqbal et al. 2016; Helmy et al. 2018; Abdul Rashid et al. 2021; Abdul Rashid et al. 2022) melalui elemen moral cukai dengan menyerlahkan potensi penerapan elemen ganjaran cukai dengan misi untuk membudayakan pematuhan cukai di Malaysia. Ini kerana, strategi pematuhan yang dimodelkan sebaiknya dengan mengambil kira aspek budaya dan persekitaran bukan sahaja dapat mengekalkan pembayar cukai sedia ada terus menunaikan tanggungjawab malahan mendorong mereka yang sebelum ini tidak patuh (pesalah cukai) berubah menjadi pembayar cukai patuh selain menanam minat kepada bakal pembayar cukai untuk segera melaksanakan tanggungjawab apabila layak. Kajian ini turut mengambil inisiatif dengan meneroka potensi penerapan elemen ganjaran cukai memandangkan beberapa negara telah mula mengaplikasikannya sebagai tanda penghargaan serta pengiktirafan kepada pembayar cukai termasuk negara Asia seperti Jepun, China, India, Korea Selatan, India, Sri Lanka, Filipina serta negara jiran terdekat Indonesia. Di Jepun misalnya, pembayar cukai patuh diberikan tiket khas untuk bergambar dengan Maharaja Jepun manakala Korea Selatan memberi pelbagai kelebihan seperti laluan khas di lapangan terbang, sijil penghargaan, tiket cabutan bertuah serta mengiktiraf pembayar cukai contoh yang memberi kelebihan pengecualian dari dikenakan audit cukai selama tiga tahun. Sebaliknya, elemen ganjaran cukai masih belum diaplikasikan dengan meluas oleh pentadbir cukai di Malaysia biarpun beberapa kajian terkini yang dijalankan dalam persekitaran percukaian di Malaysia (Azhar et. al. 2017; Yunus et al. 2017; Abdul Rashid et al. 2021) telah mula menyarankan agar ia diterapkan sebagai salah satu strategi dalam menambahbaik dimensi strategi pematuhan sedia ada.

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 pembayar cukai individu, dua strategi sedia ada LHDNM yang bermatlamat 'memudahkan pematuhan dan menyukarkan ketidakpatuhan' iaitu penguatkuasaan (audit dan penalti cukai) serta pendidikan cukai terbukti berjaya mencapai misi pelaksanaannya. Namun, elemen layanan pentadbir cukai yang gagal membuktikan hubungan yang signifikan memberi signal akan keperluan penambahbaikan dalam sistem penyampaian khidmat pelanggan. Sebagai tambahan, kajian ini berjaya menyerlahkan dan membuktikan

potensi penerapan elemen ganjaran cukai dalam sistem percukaian di Malaysia terutamanya dalam kalangan pembayar cukai individu. LHDNM disarankan untuk mula menerapkan elemen ganjaran cukai bagi menghargai dan mengiktiraf pembayar cukai yang setia menunaikan tanggungjawab percukaian mereka. Ini bukan sahaja dapat mengembirakan pembayar cukai sedia ada malahan dapat mendorong bakal pembayar cukai untuk menunaikan tanggungjawab percukaian mereka sebaik layak sekaligus dapat membudayakan pematuhan cukai di Malaysia. Penerapan elemen ganjaran cukai sekaligus menandakan Malaysia turut bergerak seiring dengan negara lain terutama negara-negara Asia (Jepun, China, India, Korea Selatan, India, Sri Lanka, Filipina, Indonesia) yang telah mula mengadaptasi strategi pemberian ganjaran cukai bagi membentuk komuniti sihat cukai di Malaysia.

Namun begitu, kajian ini turut dikekang dengan beberapa limitasi yang perlu diberi perhatian dalam menterjemahkan hasil kajian. Pertama, sampel yang digunakan hanya melibatkan pembayar cukai individu kategori pengajian sahaja dengan fokus diberikan kepada ahli akademik IPTA seluruh Malaysia tanpa mengambil kira individu dengan punca pendapatan perniagaan. Ia mungkin akan memberi hasil yang berbeza jika melibatkan skop individu secara keseluruhannya dengan mengambil kira kedua-dua kategori tersebut. Namun begitu, justifikasi pemilihan sampel bagi kajian ini telah dijelaskan dalam seksyen terdahulu dan ianya amat bersesuaian dengan situasi semasa pengumpulan data penyelidikan dijalankan bagi menjamin kesahan penemuan kajian. 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. Namun, kaedah tersebut adalah lebih bersesuaian berbanding pertanyaan secara langsung melalui temu bual mungkin akan mewujudkan ketidakselesaan kepada responden.

Kajian masa hadapan boleh dikembangkan dengan mendapatkan maklum balas daripada kategori pembayar cukai individu dengan punca perniagaan bagi mendapatkan hasil keseluruhan melibatkan kedua-dua kategori pembayar cukai individu. Kedua, skop kajian yang sama boleh diperluaskan meliputi pembayar cukai korporat bagi mendapatkan input yang menyeluruh dan komprehensif melibatkan kesemua kategori pembayar cukai bagi menyalurkan input kepada pembuat dasar dan pentadbir cukai terutamanya bagi elemen ganjaran cukai. Akhir sekali, kajian lanjut boleh memperkembangkan elemen ganjaran cukai dengan memperincikan kepada bentuk material atau bukan material bagi memberi output yang lebih jelas dan manfaat kepada pentadbir cukai.

#### 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.
- Abdul Rashid, S.F., Ramli, R., Palil, M.R. & Mohd Amir, A. 2022. The influence of the power of tax administrator on cognitive and affective tax attitude in Malaysia. *Asian Journal of Accounting and Governance* 17: 59-74.
- Abu Bakar, A.A., Palil, M.R., Maelah, R. & Ali, M. H. 2022. Power of tax authorities, tax morale, and tax compliance: A mediation analysis in East Malaysia. *Asian Journal of Business and Accounting* 15(2): 281-309.
- Ali, A. & Ahmad, N. 2014. Trust and tax compliance among Malaysian working youth. *International Journal of Public Administration* 37(7): 389-396.
- 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. & Torgler, B. 2006. Culture difference and tax morale in the United States and in Europe. *Journal of Economic Psychology* 27(2): 224-246.
- Alm, J. 2018. What motivates tax compliance? *Journal Of Economic Surveys*: 1-36.
- 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.
- Bornman, M. 2014. Principles for Understanding, Encouraging, and Rewarding Voluntary Tax Compliance. Tesis Dr. Fal, University of Johannesburg.
- Bornman, M. & Stack, L. 2015a. Rewarding tax compliance: Taxpayers' attitudes and beliefs. *Journal of Economic and Financial Sciences* 8(3): 790-807.
- Bornman, M. & Stack, L. 2015b. Specific rewards for tax compliance: Responses of small business owners in Ekurhuleni, South Africa. *E-Journal of Tax Research* 13(3): 799-818.
- 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.
- Carillo, P., Pomeranz, D. & Singhal, M. 2017. Dodging the taxman: Firm misreporting and limits to tax enforcement. *American Economic Journal: Applied Economics* 9(2): 144-164.
- Chong, K.-R. & Arunachalam, M. 2018. Determinants of enforced tax compliance: Empirical evidence from Malaysia. *Advances in Taxation* 25: 147-172.
- Devos, K. 2013. The role of sanctions and other factors in tackling international fraud. *Common Law World Review* 42: 1-22.
- 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.
- Enachesu, J., Olsen, J., Kogler, C., Zeelenberg, M., M.Breugelmans, S. & Kirchler, K. 2019. The role of emotions in tax compliance behavior: A mixed-methods approach. *Journal of Economic Psychology* 74: 1-16
- 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.
- Feld, L.P., Frey, B.S. & Torgler, B. 2006. Rewarding honest taxpayer? Evidence on the impact of rewards from field experiments. *Centre for Research in Economic, Management and Arts* 16:1-23.
- Filippin, A., Fiorio, C.V. & Viviano, E. 2013. The effect of tax enforcement on tax morale. *European Journal of Political Economy* (32): 320-331.
- Frey B.S. & Jegen R., 2001. Motivation crowding theory. *Journal of Economic Surveys* 15: 589-611.
- Goksu, G.G. & Sahpaz, K.I. 2015. Comparison of tax morale of Turkish and Spanish higher education students: The samples of Sakarya university and the university of Zaragoza. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 186: 222-230.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B. & Anderson, R.E. 2013. *Multivariate Data Analysis, A Global Perspective*. Pearson Prentice Hall.
- Hallsworth, M., List, J.A., Metcalfe, R.D. & Vlaev, I. 2017. The behavioralist as tax collector: Using natural field experiments to enhance tax compliance. *Journal of Public Economics* 148: 14-31.
- 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.
- Helmy, M.D., Rosiati, R., Romlah, J. & Mohd Mohid, R. 2018. Siasatan cukai di malaysia: Kajian penerokaan ke atas kes syarikat. *Asian Journal of Accounting and Governance* 10: 37-48.
- Horodnic, I.A. 2018. Tax morale and institutional theory: A systematic review. *International Journal of Sociology and Social Policy* 38(9-10): 868-886.
- 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.
- Kornhauser, M.E. 2007. A tax morale approach to compliance: Recommendation for the IRS. *Florida Tax Review* 8(6): 599-640.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. 1970. Determining sample size for research activities. *Education and Psychological Measurement* 30:607-610.
- Lange, B. 2002. The emotional dimension of legal regulation. *Journal of Law and Society* 29: 197-225.
- LHDNM. 2016-2019. *Laporan Tahunan 2016-2019*. Kuala Lumpur, Malaysia.
- LHDNM. 2022. HASiL kesan 31,598 entiti tidak berdaftar atau tidak melaporkan pendapatan. Kenyataan Media Hasil.
- Loo, E.C., Evans, C. & McKerchar, M.A. 2012. Challenges in understanding compliance behaviour of taxpayers in Malaysia. *Asian Journal of Business and Accounting* 3(2): 145-161.
- Loomis, D.K. & Paterson, S. 2018. A comparison of data collection methods: Mail versus online surveys. *Journal of Leisure Research* 49(2): 133-149.
- Luttmer, E.F. & Singhal, M. 2014. Tax morale. *Journal of Economics Perspectives* 28(4): 149-168.
- 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.
- McCulloch, N., Moerenhout, T. & Yang, J. 2020. Building a social contract? Understanding tax morale in Nigeria. *Journal of Development Studies* 57(2): 1-18.
- McKerchar, M., Bloomquist, K. & Pope, J. 2013. Indicators of tax morale: An exploratory study. *eJournal of Tax Research* 11(1): 5-22.
- McKerchar, M.A. & Pope, J. 2011. Modelling the determinants of tax morale and its effect on taxpayer compliance. *3rd Annual Behavioral Tax Symposium*. George Mason University.
- Mickiewicz, T., Rebmann, A. & Sauka, A. 2019. To pay or not to pay? Business owners' tax morale: Testing a neo-institutional framework in a transition environment. *Journal of Business Ethics* 157(1): 75-93.
- 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. 2014. Understanding tax morale and tax compliance of SMEs: A case of tax practitioner. *Journal of Contemporary Issue and Thought* 4: 177-192.
- 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.
- Muhammad Aqbal, Rosiati, R., Mohd Rizal, P. & Romlah, J. Bentuk-Bentuk Ketidakpatuhan Cukai: Kajian ke atas perniagaan kecil dan sederhana (Pks) sektor pembinaan di Malaysia. *e-Academia Journal* 5(1): 1-14.
- 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.
- 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* 40(1): 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.
- Rodriguez-Justicia, D. & Theilen, B. 2018. Education and tax morale. *Journal of Economic Psychology* 64: 18-48.
- 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.
- Sellywati, M.F., Mohd Rizal, P., Ruhanita, M. & Rosiati, R. 2017. Power and trust as factors influencing tax compliance behavior in Malaysia. *Asian Journal of Accounting and Governance* 8: 79-85.
- Susan, 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.
- Tabachnick, B.G. & Fidel, L.S. 2013. *Using Multivariate Statistics*. 6<sup>th</sup> Edition. Boston: Pearson Education.
- Torgler, B. 2003. Tax Morale: Theory and Empirical Analysis of Tax Compliance. Tesis Dr. Fal, University of Basel.
- Torgler, B. 2007. *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. Cheltenham, UK: Edward Elgar
- Torgler, B., Demir, I.C., Macintyre, A. & Schaffner, M. 2008. Causes and consequences of tax morale: An empirical investigation. *Economic Analysis and Policy* 38(2): 313-339.
- 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.
- Wan, J. 2010. The incentive to declare taxes and tax revenue: The lottery receipt experiment in China. *Review of Development Economics* 14(3): 611-624.
- 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.
- Williams, C.C. & Horodnic, I.A. 2016. Tackling the undeclared economy in the European Union: An evaluation of the tax morale approach. *Industrial Relations Journal* 47(4): 322-340.
- Williams, C.C. and Krasniqi, B. 2017. Evaluating the individual- and country-level variations in tax morale: Evidence from Eurasian countries. *Journal of Economic Studies* 44(5): 816-832.
- 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, N., 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*. 2<sup>nd</sup> Edition. Shah Alam: UiTM Press.
- Norul Syuhada Abu Hassan\*  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.  
Emel: syuhada@ukm.edu.my
- Mohd Rizal Palil  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.  
Emel: mr\_palil@ukm.edu.my
- Rosiati Ramli  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.  
Emel: rosie@ukm.edu.my
- Ruhanita Maelah  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.  
Emel: ruhanita@ukm.edu.my

\* Penulis koresponden