

MODEL PENGURUSAN CUKAI HARTA
PIHAK BERKUASA TEMPATAN MALAYSIA

SOEB BIN PAWI

Tesis ini dikemukakan sebagai
memenuhi syarat penganugerahan
Ijazah Doktor Falsafah
Pengurusan Harta Tanah dan Fasiliti

Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

JUN 2013

DEDIKASI

Buat isteriku Hjh. Junaina bte Seman, puteraku Mohammad Nur Hidayah Al-Hafiz, puteriku Nur Amira Zarifah, menantuku Nurul Syuhada Zulzahri dan cucuku Mohammad Amir Naufal. Tidak dilupakan kakak kesayanganku Hjh Zaleha bte Pawi dan semua ahli keluarga. Sesungguhnya kejayaan ini adalah kejayaan kita bersama. Tanpa kalian siapalah diri ini.....

Tiada kata yang dapat diungkapkan bagi mengiringi kejayaan ini...hanya air mata kesyukuran dan kegembiraan mengalir di pipi.... Sebagai seorang pelajar berusia, suami, ayah, ayah mentua, atok, ketua keluarga, ketua masyarakat, insan yang dipilih untuk membuat usaha agama dan sebagainya dalam satu masa amat hebat ujiannya, namun Allah S.W.T jua yang membantunya.

Segala ujian hadir dari sisiNYA dan hanya Ia jua yang menyelesaikannya... Allah S.W.T berkuasa.... Makluk tiada kuasa.... Ya Allah.... Kau Maha Pengasih dan Maha Penyayang.....Sesungguhnya segala pengorbanan, kesedihan, kerinduan, kesepian dan keperitan insan yang hampir dengan diri ini hanya Allah S.W.T sahaja yang mengetahui..... Maafkan diri ini.....

Buat arwah ibu dan ayah, arwah ibu dan ayah mentua, keredhaanmu selama ini adalah tunggak kebahagiaan hidup ini. Didoakan roh kalian sentiasa di dalam rahmat Allah S.W.T...dari pusara hingga ke Jannah menanti. Amin.....

Namun perjuangan kita masih belum selesai.... ilmu yang hak wajib terus dicari tanpa jemu, iman yang sohih dan amal yang soleh terus ditingkatkan tanpa persoalan. Moga perpisahan diakhiri dengan kalimah suci....tanda kejayaan hakiki....

Sesungguhnya kejayaan kita manusia hanyalah dalam agama iaitu sejauhmana kita dapat mentaati akan setiap perintah Allah S.W.T dengan cara yang suci murni baginda Nabi Muhammad S.A.W penyeri alam ini.

Perkasakan pengorbanan untuk agama... Allah S.W.T akan tingkatan kefahaman untuk amalkan agama.... tiada atau kurang pengorbanan untuk agama akan berlaku salah faham agama.... Kerja dakwah adalah "*Maksud Hidup*" bukannya "*Keperluan Hidup*". Kejayaan dunia adalah sementara, kejayaan akhirat yang kekal abadi...Namun dunia adalah jambatan ke akhirat. Terusakan perjuangan suci....

PENGHARGAAN

Alhamdulillah.....dengan kebesaran, kehebatan, kasih sayang dan keizinan dari yang Maha Esa, saya telah diberikan kekuatan, kesihatan dan kemudahan kepada saya yang serba kekurangan ini untuk menyiapkan kajian Ijazah Doktor Falsafah dalam tempoh masa yang ditetapkan.

Penyelidik dengan rasa rendah diri, ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Profesor Madya Sr Dr. David Martin@Daud Jaunil selaku penyelia utama dan penyelia bersama Profesor Madya Sr Dr. Wan Zahari Bin Wan Yusoff yang telah banyak membimbing, memberi teguran, buah fikiran serta dapat meluangkan masanya yang amat berharga untuk membantu menyempurnaan kajian ini.

Di samping itu, penghargaan juga ditujukan kepada pembaca dan panel VIVA Profesor Madya Dr. Rozilah binti Kasim dan Profesor Sr Dr. Megat Mohamed Ghazali bin Megat Abd. Rahman yang turut membantu dalam memberikan komen bagi maksud permurnian kajian ini.

Amat tidak dilupakan akan jasa dan pengorbanan rakan-rakan seperjuangan di UTHM , kakitangan Jabatan Penilaian dan Pergurusan Harta di MPKu dan kakitangan KPKT khususnya Fazira, Amilia dan suami, Firdaus, Huda, Azwan, Ezwan, Baity, Ehfa, Dr. Nora, Nurhayati, Aisyah, Baizah, Hajah Rozilah, Puan Lily, Puan Syilla, Faezah Wahab dan Puan Siti Nur.

Penghargaan ini juga ditujukan kepada setiap insan yang terlibat secara langsung atau tidak dalam membantu menyiapkan kajian ini. Segala susah payah kalian amat-amat dihargai, dikenang dan didahului dengan ungkapan Jazakallah...semoga Allah S.W.T membalasnya dengan kebaikan yang melimpah ruah di dunia dan akhirat. Amin.....

ABSTRAK

Prestasi pungutan hasil cukai harta semasa yang rendah dan kadar tunggakan cukai harta yang tinggi telah menjadi isu yang berlarutan di pihak berkuasa tempatan (PBT) Malaysia. Isu ini telah menjadi permasalahan yang serius dan semakin meruncing serta amat sukar untuk diselesaikan. Ianya berpunca daripada pelbagai faktor termasuklah kaedah pengurusan dan pentadbiran PBT itu sendiri yang semakin kompleks sejajar dengan pembangunan yang semakin pesat dan keperluan komuniti yang semakin mendesak. Fenomena prestasi pungutan cukai harta yang rendah dan tunggakan cukai harta yang tinggi menyebabkan pihak pengurusan PBT tidak dapat menyediakan perkhidmatan terbaik dalam menjalankan tanggungjawab serta melaksanakan pembangunan mampan sebagaimana diharapkan. Oleh yang demikian, satu strategi yang berkesan dan inisiatif yang terbaik perlu dirangka bagi menangani perkara ini, sekaligus dapat menambahbaik dan meningkatkan kualiti pengurusan cukai harta di PBT Malaysia. Sehubungan itu, kajian ini dilaksanakan bagi (1) mengenal pasti permasalahan dan hubung kait dengan perundangan dan polisi yang terlibat dalam pengurusan cukai harta di PBT Malaysia, (2) mengukur prestasi pungutan semasa dan tunggakan cukai harta di PBT Malaysia, (3) mengkaji strategi dan inisiatif yang diperlukan dalam pengurusan cukai harta di PBT Malaysia dan akhirnya (4) membangunkan model pengurusan cukai harta bagi PBT Malaysia. Metodologi kajian yang digunakan adalah melalui pendekatan hibrid (*mixed method*). Melalui pendekatan kualitatif, teknik Delphi telah digunakan dengan mengadakan perbincangan dan temubual secara semi-struktur sebanyak dua fasa ke atas 15 responden yang terdiri daripada pakar-pakar pencukaian di PBT Malaysia. Hasil temubual telah dianalisis menggunakan perisian *Atlas.ti* bagi mengenal pasti tema perbincangan dengan faktor kekerapan sebagai keutamaan. Melalui pendekatan kuantitatif, sebanyak 239 responden telah mengemukakan maklum balas melalui instrumen kaji selidik yang dibina bagi mendapatkan strategi dan inisiatif yang diperlukan dalam pengurusan cukai harta di PBT Malaysia. Kajian ini telah menghasilkan satu tahap pengukuran prestasi pungutan cukai harta di PBT Malaysia. Hasil kajian juga dapat mengenal pasti lima aspek penting dalam pembentukan model pengurusan cukai harta PBT Malaysia iaitu terdiri daripada (1) Pengurusan & Pentadbiran, (2) Perundangan, (3) Penguatkuasaan, (4) Promosi & insentif serta (5) Strategi, inisiatif & transformasi yang perlu diberi penekanan bagi memastikan pengurusan cukai harta yang berkesan di PBT Malaysia. Penemuan baru atau *novelty* dalam kajian ini adalah menghasilkan tahap prestasi dan model pengurusan cukai harta di mana ia dibangunkan dan boleh dijadikan penanda aras serta panduan dalam mengatasi kemelut prestasi pungutan cukai harta yang rendah dan tunggakan cukai harta yang tinggi di PBT Malaysia.

ABSTRACT

The current performance of low property tax revenue and high incidences of tax arrears have become an ongoing issue in Malaysian local authorities (LAs). This issue has posed a serious problem and has become very difficult to resolve. It is caused by various factors including management and administrative approaches of the LAs themselves which has become increasingly complex, in line with the rapid development and the more pressing needs of the community. The phenomenon of low tax collection performance and high tax arrears has resulted in the management of LAs not being able to provide the best services in carrying out responsibilities and implementing sustainable development according to expectations. Therefore, an effective strategy and initiative should be formulated to address this matter, thus helping to improve and enhance the quality of management for LAs' property tax in Malaysia. This study was undertaken to (1) review the problem of property tax management in policy and legislative framework by focusing on the management of the property tax in Malaysian LAs, (2) measure the level of current and arrears collection performance of property tax, (3) review the strategies and initiatives that need to be developed in Malaysia LAs' tax management and finally (4) develop a management model of property tax collection in Malaysian LAs. The methodology adopted was a hybrid approach (mixed method). Through qualitative approach, the Delphi Technique was used with two phases of discussions and semi-structured interview questions involving 15 respondents from tax experts from Malaysian LAs. The discussions were analyzed using Atlas.ti software to identify themes of discussions with the frequency factor as a priority. By using the quantitative approach, feedback from 239 respondents were garnered through a survey instrument constructed for designing strategies and initiatives required in the property tax management of local authorities in Malaysia. A measurement performance of the tax collection for Malaysian LAs was generated from this study. To ensure effective management of property tax in Malaysian LAs, this study has identified five key aspects in the formulation of Malaysian LAs property tax management model. These five key aspects were (1) Management and administration, (2) Legal, (3) Enforcement, (4) Promotions and incentives, and (5) Strategies, initiatives & transformation. The novelty gained from this research is refer to the outcome for the level of performance and property tax management model which is developed and can serve as a benchmark and a guidance in addressing the current low tax collection performance and high property tax arrears in Malaysian LAs.

KANDUNGAN

| BAB | KETERANGAN | MUKA SURAT |
|--------------|--------------------------------|-------------------|
| | PENGESAHAN STATUS TESIS | |
| | PERAKUAN PEMERIKSA | |
| | HALAMAN JUDUL | i |
| | PERAKUAN | ii |
| | DEDIKASI | iii |
| | PENGHARGAAN | iv |
| | ABSTRAK | v |
| | ABSTRACT | vi |
| | KANDUNGAN | vii |
| | SENARAI JADUAL | xvi |
| | SENARAI RAJAH | xix |
| | SENARAI KEPENDEKKAN | xxi |
| | SENARAI LAMPIRAN | xxii |
| BAB 1 | PENDAHULUAN | 1 |
| | 1.1 Pengenalan | 1 |
| | 1.2 Penyataan Masalah | 2 |
| | 1.3 Persoalan Kajian | 8 |
| | 1.4 Matlamat Kajian | 8 |
| | 1.5 Objektif Kajian | 8 |
| | 1.6 Skop Kajian | 9 |
| | 1.7 Kepentingan Kajian | 9 |
| | 1.8 Susunatur Bab | 9 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 1.9 | Kesimpulan | 11 |
| BAB 2 | KAJIAN LITERATUR | 12 |
| 2.1 | Pengenalan | 12 |
| 2.2 | Sejarah Penubuhan Kerajaan Tempatan | 13 |
| 2.3 | Perkembangan Pengurusan PBT di Malaysia | 15 |
| 2.4 | Definisi Pihak Berkuasa Tempatan | 19 |
| 2.5 | Bidang Kuasa dan Hierarki | 20 |
| 2.6 | Fungsi dan Peranan PBT | 24 |
| 2.7 | Sejarah Pencukaian di Negara Malaysia | 25 |
| 2.8 | Sejarah Penguatkuasaan Cukai Harta | 26 |
| 2.9 | Teori Pencukaian | 27 |
| | 2.9.1 Definisi | 27 |
| | 2.9.2 Objektif Pencukaian | 28 |
| | 2.9.3 Prinsip Pencukaian Harta Tanah | 29 |
| | 2.9.4 Asas Pengenaan Cukai | 30 |
| | 2.9.5 Jenis-Jenis Cukai | 31 |
| 2.10 | Pengurusan Cukai Harta | 32 |
| | 2.10.1 Definisi Cukai Harta | 32 |
| | 2.10.2 Pengurusan Cukai Harta dalam Aspek Perundangan | 32 |
| | 2.10.3 Tujuan Cukai Harta | 36 |
| 2.11 | Konsep Pengurusan dalam Organisasi | 37 |
| | 2.11.1 Definisi Pengurusan | 37 |
| | 2.11.2 Fungsi-Fungsi Pengurusan | 38 |
| 2.12 | Rumusan Kajian Lepas bagi Pengurusan Cukai Harta dan Pengurusan PBT | 43 |
| | 2.12.1 Model-Model Pengurusan | 46 |
| 2.13 | <i>Good Governance</i> | 49 |
| 2.14 | Pelaksanaan dan Penguatkuasaan Cukai Harta Pihak Berkuasa Tempatan di Tiga Negara yang Berbeza: United Kingdom, Australia dan Singapura | 54 |



| | | |
|--------|--|----|
| 2.14.1 | Pelaksanaan dan Penguatkuasaan Cukai Harta Pihak Berkuasa Tempatan di United Kingdom | 54 |
| 2.14.2 | Pelaksanaan dan Penguatkuasaan Cukai Harta Pihak Berkuasa Tempatan di Australia | 58 |
| 2.14.3 | Pelaksanaan dan Penguatkuasaan Cukai Harta Pihak Berkuasa Tempatan di Singapura | 60 |
| 2.14.4 | Perbandingan Polisi di antara Keempat-empat Negara Mengenai Pelaksanaan dan Penguatkuasaan Cukai Harta | 64 |
| 2.14.5 | Pelaksanaan Kaedah Cukai Harta yang Sesuai Boleh Diguna Pakai dalam Sistem Cukai Harta di Malaysia | 71 |
| 2.15 | Pengurusan Pungutan Semasa dan Tunggakan Cukai Harta dari Perspektif Islam | 73 |
| 2.15.1 | Konsep Cukai dalam Perspektif Islam | 73 |
| 2.15.2 | Cukai Pada Kaca Mata Ulama' Islam | 75 |
| 2.15.3 | Pandangan Islam Tentang Tunggakan Cukai Harta | 78 |
| 2.15.4 | Konsep Hutang dalam Islam | 79 |
| 2.15.5 | Tanggungjawab Pemiutang dan Penghutang dari Perspektif Islam | 80 |
| 2.16 | Pematuhan Pembayar Cukai Harta | 83 |
| 2.17 | Kesimpulan | 84 |

BAB 3 PERUNDANGAN DAN POLISI PIHAK BERKUASA TEMPATAN (PBT) MALAYSIA 86

| | | |
|-------|---|----|
| 3.1 | Pengenalan | 86 |
| 3.2 | Kedudukan dan Hubungan Kerajaan Tempatan dengan Kerajaan Persekutuan dan Negeri | 86 |
| 3.3 | Asas Perundangan Kerajaan Tempatan | 88 |
| 3.3.1 | Akta Kerajaan Tempatan 1976, (Akta 171) | 88 |
| 3.3.2 | Akta Jalan, Parit dan Bangunan 1974, (Akta 133) | 95 |
| 3.3.3 | Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976, (Akta 172) | 97 |
| 3.4 | Polisi dan Dasar Kerajaan | 99 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 3.5 | Takrifan Polisi | 100 |
| 3.6 | Dasar dan Polisi Sebagai Strategi Kerajaan Terhadap Kerajaan Tempatan di Malaysia | 101 |
| 3.6.1 | Perlaksanaan MS ISO 9000 | 101 |
| 3.6.2 | Perlaksanaan Sistem <i>Star Rating</i> PBT (SSR-PBT) | 103 |
| 3.6.3 | 84 Penambahbaikan PBT | 109 |
| 3.6.4 | <i>Local Agenda 21</i> | 109 |
| 3.6.5 | Perlaksanaan Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) | 114 |
| 3.6.6 | Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) | 117 |
| 3.6.7 | Penandaarasan dalam Perkhidmatan Awam | 121 |
| 3.7 | Kesimpulan | 123 |

BAB 4 KERANGKA FALSAFAH, REKA BENTUK PENYELIDIKAN DAN METODOLOGI 125

| | | |
|-------|--|-----|
| 4.1 | Pengenalan | 125 |
| 4.2 | Falsafah | 125 |
| 4.2.1 | Ontologi | 128 |
| 4.2.2 | Epistemologi | 129 |
| 4.2.3 | Metodologi | 131 |
| 4.3 | Pendekatan Falsafah Sains Sosial | 132 |
| 4.3.1 | Positivisme | 133 |
| 4.3.2 | Interpretivisme | 133 |
| 4.3.3 | Positivist vs Interpretivist | 137 |
| 4.4 | Proses Kerja bagi Membangunkan Model | 138 |
| 4.4.1 | Ulasan Proses Kerja bagi Membangunkan Model | 140 |
| 4.5 | Rekabentuk Kajian | 144 |
| 4.5.1 | Pendekatan Hibrid (<i>Mixed Method Research</i>) | 144 |
| 4.6 | Pendekatan Kuantitatif | 145 |
| 4.6.1 | Rekabentuk Kajian Kuantitatif | 146 |
| 4.6.2 | Skop Kajian | 146 |
| 4.6.3 | Populasi dan Pensampelan Kajian | 146 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 4.6.4 | Kajian Rintis | 147 |
| 4.6.5 | Pengumpulan Data | 148 |
| 4.6.6 | Penyusunan Borang Kaji Selidik | 149 |
| 4.6.7 | Skala Penilaian | 150 |
| 4.6.8 | Analisis Data | 151 |
| 4.7 | Kesahan dan Kebolehpercayaan | 152 |
| 4.8 | Pendekatan Kualitatif | 153 |
| 4.8.1 | Rekabentuk Kajian Kualitatif | 153 |
| 4.8.2 | Lokasi Kajian | 154 |
| 4.8.3 | Pensampelan Kajian | 154 |
| 4.8.4 | Teknik <i>Delphi</i> | 155 |
| 4.8.5 | Analisis Data | 157 |
| 4.9 | Rumusan dan Huraian Kerangka Falsafah Berdasarkan Kajian | 157 |
| 4.10 | Kesimpulan | 158 |

| | | |
|--------------|---|------------|
| BAB 5 | TAHAP PENGUKURAN PRESTASI PUNGUTAN HASIL SEMASA DAN TUNGGAKAN CUKAI HARTA PBT MALAYSIA | 160 |
| 5.1 | Pengenalan | 160 |
| 5.2 | Penilaian Prestasi | 161 |
| 5.2.1 | Perkadaran Peratusan Dan Gred | 161 |
| 5.2.2 | Penarafan Bintang (<i>Sistem Star Rating</i>) | 163 |
| 5.2.3 | Pengukuran Prestasi | 167 |
| 5.3 | Analisis Tahap Prestasi Pungutan Hasil Cukai Harta PBT | 167 |
| 5.3.1 | Analisis Tahap Prestasi Pungutan Hasil Cukai Mengikut Peringkat Dewan/Majlis Bandaraya | 167 |
| 5.3.2 | Analisis Tahap Prestasi Pungutan Hasil Cukai Harta Mengikut Peringkat Majlis Perbandaran | 170 |
| 5.3.3 | Analisis Tahap Prestasi Pungutan Hasil Cukai Harta Mengikut Peringkat Majlis Daerah | 173 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 5.3.4 | Analisis Keseluruhan Tahap Prestasi Pungutan Hasil Cukai Harta antara Peringkat Majlis | 178 |
| 5.3.5 | Analisis Tahap Prestasi Pungutan Hasil Cukai Harta Mengikut Negeri | 179 |
| 5.4 | Analisis Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta PBT | 181 |
| 5.4.1 | Analisis Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta Mengikut Peringkat Dewan/Majlis Bandaraya | 181 |
| 5.4.2 | Analisis Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta Mengikut Peringkat Majlis Perbandaran | 183 |
| 5.4.3 | Analisis Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta Mengikut Peringkat Majlis Daerah | 186 |
| 5.4.4 | Analisis Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta antara Negeri | 191 |
| 5.4.5 | Analisis Keseluruhan Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Hasil Cukai Harta antara Peringkat Majlis | 192 |
| 5.5 | Analisis Tahap Prestasi Hasil Cukai Harta PBT Berdasarkan Star Rating | 193 |
| 5.5.1 | Analisis Tahap Prestasi Hasil Cukai Harta Mengikut Peringkat Dewan/Majlis Bandaraya | 193 |
| 5.5.2 | Analisis Tahap Prestasi Hasil Cukai Harta Mengikut Peringkat Majlis Perbandaran | 194 |
| 5.5.3 | Analisis Tahap Prestasi Hasil Cukai Harta Mengikut Peringkat Majlis Daerah | 197 |
| 5.5.4 | Analisis Tahap Prestasi <i>Star Rating</i> Keseluruhan PBT Mengikut Peringkat Majlis | 201 |
| 5.6 | Kesimpulan | 203 |

| | | |
|--------------|--|------------|
| BAB 6 | ANALISIS STRATEGI DAN INISIATIF PENGURUSAN CUKAI HARTA BAGI PEMBANGUNAN MODEL | 205 |
| 6.1 | Pengenalan | 205 |
| 6.2 | Profil Responden | 205 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 6.2.1 | Umur Responden | 205 |
| 6.2.2 | Jantina | 206 |
| 6.2.3 | Pekerjaan | 207 |
| 6.2.4 | Peringkat PBT | 207 |
| 6.2.5 | Tahap Pendidikan | 208 |
| 6.2.6 | Tempoh Berkhidmat | 209 |
| 6.3 | Pemeringkatan Min | 209 |
| 6.3.1 | Perspektif Responden terhadap Pentadbiran dan Pengurusan | 210 |
| 6.3.2 | Perspektif Responden terhadap Bahagian Perundangan | 216 |
| 6.3.3 | Perspektif Responden terhadap Bahagian Penguatkuasaan | 223 |
| 6.3.4 | Perspektif Responden terhadap Bahagian Perkhidmatan Kaunter | 224 |
| 6.3.5 | Perspektif Responden terhadap Bahagian Promosi/Insentif | 226 |
| 6.3.6 | Perspektif Responden terhadap Bahagian Strategi, Inisiatif dan Transformasi | 230 |
| 6.4 | Ringkasan Hasil Analisis daripada Instrumen Kaji Selidik | 239 |
| 6.5 | Hasil Dapatan Kajian Melalui Teknik Delphi | 243 |
| 6.5.1 | Lokasi kajian | 244 |
| 6.5.2 | Latar Belakang Responden | 244 |
| 6.5.3 | Hasil Analisis Temubual Menggunakan Teknik Delphi | 245 |
| 6.5.4 | Hasil Analisis Temubual Secara Bersemuka Berdasarkan Soalan Semi-Struktur | 245 |
| 6.6 | Kesimpulan | 259 |

| | | |
|--------------|--|------------|
| BAB 7 | MODEL PENGURUSAN CUKAI HARTA PBT MALAYSIA | 261 |
| 7.1 | Pengenalan | 261 |

| | | |
|--------------|---|------------|
| 7.2 | Struktur bagi Kelima-Lima Strategi dan Inisiatif Utama dalam Pembangunan Model Pengurusan Cukai Harta di PBT Malaysia | 262 |
| 7.3 | Model Pengurusan Cukai Harta di PBT Malaysia (Model SOEB) | 265 |
| 7.4 | Lima Strategi dan Inisiatif Utama dalam Menangani Tunggakan Cukai Harta di PBT Malaysia | 269 |
| 7.5 | Ulasan Model Pengurusan Cukai Harta di PBT Malaysia | 301 |
| 7.5.1 | Strategi Satu : Inisiatif Pentadbiran dan Pengurusan | 301 |
| 7.5.2 | Strategi Dua : Inisiatif Perundangan | 304 |
| 7.5.3 | Strategi Tiga : Inisiatif Penguatkuasaan | 307 |
| 7.5.4 | Strategi Empat : Inisiatif Promosi/Insentif | 309 |
| 7.5.5 | Strategi Lima : Strategi, Inisiatif dan Transformasi | 312 |
| 7.6 | Kesimpulan | 315 |
| BAB 8 | PENEMUAN KAJIAN DAN KESIMPULAN | 316 |
| 8.1 | Pengenalan | 316 |
| 8.2 | Penemuan Kajian | 316 |
| 8.2.1 | Penemuan Pertama: Mengenalpasti Permasalahan dan Hubungkait dengan Perundangan dan Polisi yang Terlibat dalam Pengurusan Cukai Harta PBT Malaysia | 317 |
| 8.2.2 | Penemuan Kedua: Mengukur Tahap Prestasi Pungutan Semasa dan Tunggakan Cukai Harta PBT Malaysia | 317 |
| 8.2.3 | Penemuan Ketiga: Mengkaji Strategi dan Inisiatif yang Diperlukan dalam Pengurusan Cukai Harta PBT Malaysia | 321 |
| 8.2.4 | Penemuan Keempat: Membangunkan Model Pengurusan Cukai Harta Bagi PBT Malaysia | 323 |
| 8.3 | Limitasi Kajian | 326 |
| 8.4 | Sumbangan Kajian/Penemuan Baru | 326 |
| 8.5 | Cadangan Kajian Lanjutan | 326 |
| 8.6 | Kesimpulan | 327 |



**RUJUKAN
LAMPIRAN**

329



SENARAI JADUAL

| | | |
|-----|--|-----|
| 2.1 | Kriteria Perbandingan Kategori Pihak Berkuasa Tempatan di Malaysia | 22 |
| 2.2 | Ringkasan Kajian Lepas Pengurusan Cukai Harta (1998 - 2008) | 43 |
| 2.3 | Ringkasan Kajian Lepas Mengenai Model-Model Pengurusan (1996 - 2006) | 47 |
| 2.4 | Band Cukai Majlis bagi Harta Tanah di England | 56 |
| 2.5 | Kelas Harta Tanah yang Dikecualikan Cukai Harta di United Kingdom | 57 |
| 2.6 | Perbandingan Polisi di antara Keempat-Empat Negara Mengenai Pelaksanaan dan Penguatkuasaan Cukai Harta | 64 |
| 3.1 | Julat Pemarkahan <i>Star Rating</i> | 104 |
| 3.2 | Keputusan SSR-PBT Malaysia Tahun 2009 | 105 |
| 4.1 | Kajian Berasaskan Kepercayaan | 128 |
| 4.2 | Kajian dalam Ontologi | 129 |
| 4.3 | Kedudukan Epistemologikal Interpretivisme | 135 |
| 4.4 | Perbandingan antara Dua Kajian Metodologi - Model Kajian | 136 |
| 4.5 | Perbandingan Antara Paradigma <i>Positivist</i> dan <i>Interpretivist</i> | 137 |
| 4.6 | Perbandingan Kelebihan antara Paradigma <i>Positivist</i> dan <i>Interpretivist</i> | 138 |
| 4.7 | Pembahagian Borang Kaji Selidik Terhadap Responden | 149 |
| 4.8 | Skala Penilaian Staf PBT Terhadap Amalan Pengurusan Pencukaian Merujuk kepada Lima Faktor Utama | 151 |
| 4.9 | Kategori Tingkat Variable Min | 152 |
| 5.1 | Jadual Hasil Cukai Harta | 162 |
| 5.2 | Gred dan Tahap Pencapaian Prestasi | 163 |
| 5.3 | Kriteria dan Pengukur Peratus Prestasi | 164 |

| | | |
|------|--|-----|
| 5.4 | Jadual Formula Permarkahan Prestasi Hasil Cukai Untuk Sistem <i>Star Rating</i> | 165 |
| 5.5 | Contoh Pengiraan <i>Star Rating</i> oleh Majlis Bandaraya Petaling Jaya | 165 |
| 5.6 | Contoh Pengiraan <i>Star Rating</i> | 166 |
| 5.7 | Jadual Julat Pemarkahan | 166 |
| 5.8 | Tahap Prestasi Pungutan Cukai Harta PBT Peringkat Dewan/Majlis Bandaraya bagi Tempoh 2004 - 2009 (%) | 168 |
| 5.9 | Tahap Prestasi Pungutan Cukai Harta PBT Peringkat Majlis Perbandaran Bagi Tahun 2004 - 2009 (%) | 170 |
| 5.10 | Tahap Prestasi Pungutan Cukai Harta PBT Peringkat Majlis Daerah Bagi Tahun 2004 - 2009 (%) | 173 |
| 5.11 | Tahap Prestasi Pungutan Cukai Harta PBT antara Negeri Bagi Tahun 2004 -2009 (%) | 179 |
| 5.12 | Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta PBT Peringkat Dewan/Majlis Bandaraya Bagi Tempoh 2004 - 2009 (%) | 181 |
| 5.13 | Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta PBT Peringkat Majlis Perbandaran Bagi Tempoh 2004 - 2009 (%) | 183 |
| 5.14 | Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta PBT Peringkat Majlis Daerah Bagi Tempoh 2004 - 2009 (%) | 186 |
| 5.15 | Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta PBT Antara Negeri Bagi Tempoh 2004 - 2009 (%) | 191 |
| 5.16 | Tahap Prestasi Star Rating Prestasi Cukai Harta PBT Peringkat Dewan/Majlis Bandaraya Bagi Tempoh 2004 – 2009 | 194 |
| 5.17 | Tahap Prestasi Star Rating Hasil Cukai Harta PBT Peringkat Majlis Perbandaran Bagi Tempoh 2004 – 2009 | 194 |
| 5.18 | Tahap Prestasi Star Rating Hasil Cukai Harta PBT Peringkat Majlis Daerah Bagi Tempoh 2004 – 2009 | 197 |
| 5.19 | Tahap Prestasi Star Rating bagi Keseluruhan PBT mengikut Peringkat Majlis bagi Tempoh 2004-2009 | 201 |
| 6.1 | Kategori Tingkat Pemboleh Ubah (variable) Min | 210 |
| 6.2 | Penghantaran Bil Cukai | 211 |

| | | |
|------|--|-----|
| 6.3 | Kaedah Penghantaran Bil | 212 |
| 6.4 | Pengurusan Penghantaran Bil Cukai dan Tunggakan | 213 |
| 6.5 | Peranan Ahli Majlis dalam Meningkatkan Hasil Cukai Dan Mengurangkan Tunggakan | 214 |
| 6.6 | Tempoh Mengamalkan Dasar Penilaian Semula | 215 |
| 6.7 | Prosedur Pelaksanaan Akta Kerajaan Tempatan 1976 | 217 |
| 6.8 | Jumlah Tunggakan Bagi Setiap Kes | 218 |
| 6.9 | Tempoh Tunggakan Bagi Setiap Kes | 220 |
| 6.10 | Jenis Harta yang Terlibat | 221 |
| 6.11 | Kaedah Pembayaran Ansuran | 222 |
| 6.12 | Kerjasama PBT dalam Status Pembayaran Cukai | 223 |
| 6.13 | Perkhidmatan Kaunter | 224 |
| 6.14 | Aktiviti Promosi | 227 |
| 6.15 | Program Kempen Cukai Harta | 228 |
| 6.16 | Aspek Pentadbiran dan Pengurusan | 230 |
| 6.17 | Aspek Perundangan | 232 |
| 6.18 | Aspek Penguatkuasaan | 234 |
| 6.19 | Aspek Insentif dan Promosi | 235 |
| 6.20 | Aspek Transformasi | 236 |
| 6.21 | Aspek Strategi dan Polisi | 238 |
| 6.22 | Pemeringkatan Min Pengurusan Cukai Harta PBT di Malaysia | 239 |
| 7.1 | Strategi dan Inisiatif Utama dalam Menangani Tunggakan Cukai Harta di PBT Malaysia | 269 |
| 8.1 | Kriteria dan Pengukuran Peratus Prestasi | 318 |
| 8.2 | Tahap Prestasi <i>Star Rating</i> bagi Keseluruhan PBT mengikut Peringkat Majlis bagi tempoh 2004-2009 | 320 |
| 8.3 | Strategi dan Inisiatif dalam Pengurusan Cukai Harta PBT Malaysia | 321 |
| 8.4 | Model Pengurusan Cukai Harta PBT Malaysia (Model SOEB) | 324 |

SENARAI RAJAH

| | | |
|-----|--|-----|
| 2.1 | Lembaga Pengurus Mengikut Cadangan Laporan Athi Nahappan | 16 |
| 2.2 | Lembaga Pengurus Kerajaan Tempatan Mengikut Akta Kerajaan Tempatan (Peruntukan Sementara) 1973, Akta 124 | 17 |
| 2.3 | Struktur Pengurusan Kerajaan Tempatan mengikut Akta Kerajaan Tempatan 1976, (Akta 171) | 18 |
| 2.4 | Ilustrasi Konsep <i>Good Governance</i> | 52 |
| 3.1 | Kaedah Perancangan, Pelaksanaan, Penyemakan dan Tindakan (<i>Plan, Do, Check, Action – P.D.C.A.</i>) | 116 |
| 3.2 | Model Penambahbaikan Kualiti yang Berterusan | 120 |
| 4.1 | Kerangka Proses Kerja Model Pengurusan Cukai Harta PBT Malaysia | 140 |
| 4.2 | Ilustrasi Kerangka Falsafah Berdasarkan Kajian | 158 |
| 5.1 | Tahap Prestasi Pungutan Cukai Harta PBT Peringkat Dewan/Majlis Bandaraya bagi Tempoh 2004 - 2009 (%) | 169 |
| 5.2 | Tahap Prestasi Pungutan Cukai Harta PBT Peringkat Majlis Perbandaran bagi Tahun 2004 - 2009 (%) | 172 |
| 5.3 | Tahap Prestasi Pungutan Cukai Harta PBT Peringkat Majlis Daerah bagi Tahun 2004 - 2009 (%) | 177 |
| 5.4 | Tahap Prestasi Pungutan Cukai Harta PBT antara Peringkat Majlis Bagi Tahun 2004 - 2009 (%) | 178 |
| 5.5 | Tahap Prestasi Pungutan Cukai Harta PBT antara Negeri Bagi Tahun 2004 - 2009 (%) | 179 |
| 5.6 | Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta PBT Peringkat Dewan/Majlis Bandaraya bagi Tempoh 2004-2009 (%) | 182 |

| | | |
|------|--|-----|
| 5.7 | Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta PBT Peringkat Majlis Perbandaran bagi Tempoh 2004 – 2009 (%) | 185 |
| 5.8 | Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta PBT Peringkat Majlis Daerah bagi Tempoh 2004 – 2009 (%) | 189 |
| 5.9 | Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta PBT antara Negeri Bagi Tempoh 2004 – 2009 (%) | 191 |
| 5.10 | Tahap Prestasi Pungutan Tunggakan Cukai Harta PBT Antara Peringkat Majlis bagi Tahun 2004-2009 (%) | 192 |
| 5.11 | Tahap Prestasi <i>Star Rating</i> Bagi Keseluruhan PBT Mengikut Peringkat Majlis Bagi Tempoh 2004-2009 | 202 |
| 5.12 | Tahap Prestasi <i>Star Rating</i> Keseluruhan PBT bagi tempoh 2004-2009 | 202 |
| 6.1 | Umur Responden | 206 |
| 6.2 | Jantina Responden | 206 |
| 6.3 | Pekerjaan Responden | 207 |
| 6.4 | Peringkat PBT | 208 |
| 6.5 | Tahap Pendidikan | 208 |
| 6.6 | Tempoh Berkhidmat | 209 |
| 6.7 | Peringkat Min Penghantaran Bil Cukai | 211 |
| 6.8 | Kaedah Penghantaran Bil | 212 |
| 6.9 | Pengurusan Penghantaran Bil Cukai dan Tunggakan | 213 |
| 6.10 | Peranan Ahli Majlis dalam Meningkatkan Hasil Cukai dan Mengurangkan Tunggakan | 214 |
| 6.11 | Tempoh Mengamalkan Dasar Penilaian Semula | 215 |
| 6.12 | Prosedur Pelaksanaan Akta Kerajaan Tempatan 1976 | 218 |
| 6.13 | Jumlah Tunggakan bagi Setiap Kes | 219 |
| 6.14 | Tempoh Tunggakan bagi Setiap Kes | 220 |
| 6.15 | Jenis Harta yang Terlibat | 221 |
| 6.16 | Kaedah Pembayaran Ansuran | 222 |
| 6.17 | Kerjasama PBT dalam Status Pembayaran Cukai | 224 |
| 6.18 | Perkhidmatan Kaunter | 225 |
| 6.19 | Aktiviti Promosi | 227 |
| 6.20 | Program Kempen Cukai Harta | 229 |
| 6.21 | Aspek Pentadbiran dan Pengurusan | 231 |

| | | |
|------|--|-----|
| 6.22 | Aspek Perundangan | 233 |
| 6.23 | Aspek Penguatkuasaan | 234 |
| 6.24 | Aspek Insentif dan Promosi | 236 |
| 6.25 | Aspek Transformasi | 237 |
| 6.26 | Aspek Strategi dan Polisi | 238 |
| 6.27 | Masalah/Kekangan Pengurusan Cukai Harta | 247 |
| 6.28 | Usaha Meningkatkan Kecekapan Pengurusan Cukai Harta di PBT Malaysia | 249 |
| 6.29 | Pandangan Responden terhadap Amalan Terbaik dan Mesra Pelanggan dalam Pengurusan Cukai Harta di PBT | 251 |
| 6.30 | Pandangan Responden terhadap Memperkasakan Pengurusan Cukai Harta di PBT | 253 |
| 6.31 | Pandangan Responden terhadap Masalah Pengurusan Pungutan Semasa/Tunggakan Cukai Harta di PBT | 255 |
| 6.32 | Pandangan Responden terhadap Cadangan Pelaksanaan Strategi, Inisiatif dan Transformasi dalam Pengurusan Cukai Harta di PBT | 258 |
| 7.1 | Strategi Pentadbiran dan Pengurusan | 262 |
| 7.2 | Strategi Perundangan | 263 |
| 7.3 | Strategi Penguatkuasaan | 263 |
| 7.4 | Strategi Promosi/Insentif | 264 |
| 7.5 | Strategi, Inisiatif dan Transformasi | 264 |
| 7.6 | Model Pengurusan Cukai Harta di PBT Malaysia | 265 |



SENARAI KEPENDEKKAN

| | | |
|-------|---|---|
| DB | - | Dewan Bandaraya |
| Exco | - | <i>Executive Counciller</i> |
| GIS | - | Sistem Maklumat Geografi |
| INTAN | - | Institut Tadbir Negara |
| KPKT | - | Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan |
| KTN | - | Kanun Tanah Negara |
| LA 21 | - | Local Agenda 21 |
| MB | - | Majlis Bandaraya |
| MD | - | Majlis Daerah |
| MP | - | Majlis Perbandaran |
| OKU | - | Orang Kurang Upaya |
| PBT | - | Pihak Berkuasa Tempatan |
| SSR | - | Sistem <i>Star Rating</i> |
| TQM | - | Pengurusan dan Kualiti Menyeluruh |
| UK | - | United Kingdom |
| YDP | - | Yang Di Pertua |

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran A Laporan Prestasi Pungutan Cukai Harta PBT bagi Tempoh 2004 hingga 2009
- Lampiran B Borang Kaji Selidik
- Lampiran C Hasil Analisis SPSS
- Lampiran D Borang Temubual
- Lampiran E Senarai Penerbitan
- Lampiran F Jadual Pensampelan Krejcie dan Morgan
- Lampiran G Draf Cadangan Dasar Pengurusan Pencukaaian PBT Malaysia
- Lampiran H Proses Membangunkan Model Pengurusan Cukai Harta PBT Malaysia (Model SOEB)
- Lampiran I Tesis PhD dalam CD
- Lampiran J CD Video Sesi VIVA



PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Malaysia adalah sebuah negara yang sedang pesat membangun. Justeru, pembangunan yang holistik dan menyeluruh yang dapat memanfaatkan rakyat jelata boleh membawa Malaysia ke alaf baru yang lebih maju menjelang tahun 2020. Kepentingan pembangunan kepada rakyat tidak dapat dinafikan bagi menjamin kesejahteraan dan keselesaan mereka dalam mencapai arus kemajuan setaraf dengan negara-negara maju. Sebagai penggerak kepada pembangunan, sumber pendapatan adalah sangat penting kepada negara bagi merealisasikan matlamat tersebut. Sumber kewangan yang diperolehi melalui pendapatan cukai merupakan sumber yang terpenting bagi kebanyakan negara samada negara maju mahupun membangun (Bardai, 1987 ; Md Tahir dan Mat Zin, 1990). Pendapatan cukai yang diperolehi sebahagian besarnya dibelanjakan untuk tujuan pembangunan. Tidak kira pembangunan dilakukan di peringkat nasional mahupun tempatan, sumber cukai yang didapati sangat penting untuk digunakan bagi menampung perbelanjaan yang sememangnya memerlukan pembiayaan yang besar.

Di peringkat Kerajaan Tempatan, Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) merupakan organisasi terpenting sebagai pemacu menggerakkan pembangunan dalam kawasan pentadbirannya. Sumber kewangan yang diperolehi sebahagian besar adalah daripada hasil cukai harta yang menyumbangkan kira-kira 80%-85% daripada jumlah keseluruhan hasil yang diperolehi selain daripada lesen, sewaan, kompaun tempat letak kereta, caj pembangunan, peruntukan daripada Kerajaan Persekutuan, Kerajaan Negeri dan sebagainya. Sumber kewangan yang diperolehi ini bukan sahaja digunakan untuk perbelanjaan projek pembangunan tetapi sebagai menampung perbelanjaan untuk menyediakan infrastruktur, kemudahan asas, penyenggaraan,

penjagaan kebersihan dan pengindahan bandar. Peranan dan fungsi yang perlu dilaksanakan oleh PBT sebagai badan penggerak kemajuan dan menyediakan perkhidmatan yang sebaiknya kepada masyarakat adalah sangat penting dalam memberi manfaat kepada kesejahteraan rakyat (Tayib, 1996). Fungsi dan peranan sebenar pentadbiran PBT ini telah digariskan oleh akta-akta sedia ada seperti Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171), Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976, Akta Jalan, Parit dan Bangunan 1974 (Akta 133), Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam 1984 dan Akta Kawalan Sewa (Pemansuhan) 1997 (Akta 572).

Cukai harta merupakan sumbangan wajib yang perlu dibayar oleh pembayar-pembayar cukai kepada PBT yang akan dipulangkan semula dalam bentuk perkhidmatan dan projek pembangunan untuk kemudahan mereka. Kerajaan dan ahli ekonomi berpendapat bahawa pembangunan ekonomi boleh berkembang dengan pesat dengan wujudnya sistem pencukaian sebagai satu saluran dan kaedah bagi mendapatkan sumber pendapatan negara (Bardai, 1987 ; Abdul Hamid, 1990). Maka, PBT hendaklah memastikan pengurusan cukai harta dapat dilaksanakan dengan berkesan supaya proses pembangunan dan perkhidmatan yang perlu disediakan dapat dijalankan dengan baik. Menurut Akta Kerajaan Tempatan 1976, (Akta 171) pengurusan cukai harta sememangnya telah diterangkan melalui prosedur yang dinyatakan dalam yang mana ianya merupakan satu sistem pengurusan cukai harta yang diguna pakai oleh semua PBT di Malaysia.

1.2 Penyataan Masalah

Pengurusan cukai harta di PBT menjadi semakin kompleks berikutan pembangunan yang semakin rancak di kawasan pentadbiran PBT itu sendiri sejajar dengan kepesatan pembangunan negara. Pentadbiran dan pengurusan PBT dalam menjalankan tanggungjawab membangunkan dan menyediakan perkhidmatan di kawasan pentadbirannya kini menjadi semakin mencabar dan sukar. Prosedur lengkap yang telah dinyatakan dalam peruntukan Akta Kerajaan Tempatan 1976 adalah sebagai panduan PBT dalam menguruskan cukai harta adalah asas dan belum cukup untuk PBT menjadi sebuah organisasi yang terbaik sekiranya tiada perancangan strategik yang berkesan. Berdasarkan kepada Laporan Ekonomi dari Kementerian Kewangan Malaysia (2011/2012), prestasi pungutan hasil PBT di

RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusof (2005). *Penilaian Prestasi : Kepentingan dan Permasalahan*. Kuala Lumpur: Utusan Publications.
- Abas, T. M. S (1988). *Kerajaan Negeri dan Tempatan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Abd Wahab, F. (2001). *Punca Tunggakan Cukai Taksiran: Kajian Kes di Majlis Bandaraya Johor Bahru*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Aziz, Z. (2001). *Kajian Keatas Mengurangkan Jumlah Tunggakan Cukai Harta Di Majlis Daerah Tangkak Menggunakan Pendekatan Perkhidmatan Pelanggan Dan Sokongan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Hamid, A. P. (1990). *Caruman Membantu Kadar - Perlaksanaan Dan Masalahnya : Kes Kajian MPJB*. Perpustakaan Sultanah Zanariah: Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Hamid, A. S. (1996). *Perkhidmatan Awam Malaysia: Ke Arah Kecekapan dan Keberkesanan - Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji bin Abdul Hamid, Ketua Setiausaha Negara*. Kuala Lumpur : Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Abdullah, H. S. (1992). *Pentadbiran Kewangan Kerajaan tempatan di Semenanjung Malaysia*. Dewan bahasa dan Pustaka. Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Abdullah, N. A. (1993). *Sistem Pungutan Cukai Oleh Pihak Berkuasa Tempatan : Kes Kajian : Majlis Daerah Johor Bahru Tengah*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Abu Seman, L. (2007). *Punca-punca Tunggakan Cukai Tanah Bagi Syarat Jenis Bangunan di Daerah Melaka Tengah*. Tesis Sarjana: Universiti Teknologi Malaysia.
- Ahmad Badawi, A. (2007). *Amanat Perdana: Perkhidmatan Awam Bertaraf Dunia: Koleksi Ucapan Perdana Menteri Semasa Majlis Perdana Perkhidmatan Awam (MPPA) (2000-2005)*. Kuala Lumpur: INTAN.
- Akta Cukai Pendapatan 1967, International Law Book Services, Kuala Lumpur.

- Akta Jalan Parit dan Bangunan 1974 (Akta 133), International Law Book Services, Kuala Lumpur.
- Akta Kerajaan Tempatan (Peruntukan Sementara) 1973, International Law Book Services, Kuala Lumpur.
- Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171), International Law Book Services, Kuala Lumpur.
- Akta Perancangan Bandar dan Desa, 1976 (Akta 172), International Law Book Services, Kuala Lumpur.
- Ali, A. H. (1997). Ucapan Y.B. Tan Sri Abdul Halim Mantan Ketua Setiausaha Negara dalam Ali, A. H. (1999). *Kearah Kecemerlangan dan Kesejahteraan Perkhidmatan Awam Di Alaf Baru* (pp. 175-178). Kuala Lumpur: INTAN.
- Alias, B. (2000). *Analysis of Factor that Contribute to the Accumulation of Uncollected Rates in Local Authorities in Malaysia*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Ph.D.
- Al-Quran Al Karim. Surah Al-An'aam Ayat 141.
- Anshari, E. S. (1982). *Sains Falsafah dan Agama*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Arjunan, A. (2005). *Mengkaji Model Gelagat Pembayar Cukai Taksiran, Expanded Model II bagi Harta Tanah Perindustrian*. Universiti Tun Hussein Malaysia: Laporan Projek Sarjana Muda.
- Arkib Utusan Malaysia (30.10.2008). *Jika Saya YDP PBT*. Utusan Malaysia. Utusan Malaysian Online, http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2008&dt=1030&pub=utusan_malaysia&sec=Rencana&pg=re_02.htm&arc=hive dicapai pada 14.4. 2013.
- Armstrong, M. (1990). *Personnel Management Practice*. London: Kogan Page.
- Ary, D., Jacobs, L. C., Razavieh, A. dan Sorensen, C.. (2006). *Introduction to Research in Education*. 7th ed. Albany: Thomson Wadsworth.
- Ary, D., Jacobs., L. and Razaviech, A. (1990). *Introduction to Research in Education*. 4th ed. Harcourt Brace Jovanovich College, Fort Worth TX.
- Ashmat, I. (2008). *Pematuhan Pembayaran Cukai Pintu Di Majlis Perbandaran Sibul*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Awang, Z. (2004). Efektif Governan dalam Sektor Awam di Malaysia: Perubahan-Perubahan Efektif Menurut Islam, dalam Sharifah Hayaati Syed Ismail (ed.),

Efektif Governan di Malaysia Menurut Perspektif Islam. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.

Azizi Yahaya, Shahrin Hasim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon dan Abdul Rahim Hamdan (2007). *Menguasai Penyelidikan dalam Pendidikan: Teori, Analisis dan Interpretasi Data*. Batu Caves, Selangor: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.

Baba, A. (1992). *Statistik Penyelidikan Sains Sosial*. Bangi: Penerbit UKM.

Bardai, B. (1987). *Percukaian: Prinsip dan Amalan Di Malaysia*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia.

Berg, B.L. (2001). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Boston: Allyn and Bacon.

Blumenberg, A., Blom, B. B. dan Artigiani, E. (1998). A Co-Production Model Of Code Enforcement And Nuisance Abatement. *Crime Prevention Studies*, 9 (1998), 261-290.

Boerhannoeddin, A., Arshad, R. dan Md. Rasip, O. (2004). *Pengantar Pentadbiran Kewangan dalam Sektor Awam*. Singapore: Thomson Learning.

Brewerton, P. & Millward, L. (2001). *Organizational Research Methods: A Guide for Students and Researchers*. London, UK: Sage Publications Ltd.

Bryman, A. (2004). *Social Research Methods*. 2nd ed. Oxford: Oxford University Press.

Bujang, A. A. dan Abu Zarin, H. (2001). *Penilaian Statut*. Universiti Teknologi Malaysia.

Buku Panduan Untuk Peperiksaan Am Kerajaan(2010). *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam dan Profil Perkhidmatan Awam Malaysia*. MDC Publishers Sdn Bhd.

Cassell, C., Symon, G. (1994) *Qualitative research in work contexts*, In C. Cassell, and G. Symon (Eds.), *Qualitative methods in organizational research* (pp. 1-13), Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Cavalier, R. (1990) *Plato for Beginners*. New York: Writers & Readers

Choong, K. F. (2004). *Istilah Percukaian. Malaysia*: Thomson Sweer & Maxwell Asia.

Chua W. F. (1986) Radical development in Accounting Thought, *The Accounting Review*, 61(4), pp 601-632

- Chua, Y. P. (2006). *Kaedah Penyelidikan: Kaedah dan Statistik Penyelidikan - Buku 1*. Kuala Lumpur: McGraw Hill Education.
- Creswell, J. W. (1994). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. London: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (1998) *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. Thousand Oaks, Calif: London.
- Creswell, J. W. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 2nd ed. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Crotty, M. (1998). *The Foundations of Social Research: Meaning and Perspective in the Research Process*. London: SAGE Publications Ltd.
- Crotty, M. (2005). *The Foundations Of Social Research: Meaning And Perspective In The Research Process*. London: Sage.
- Daft, R., L. (2007). *Organization Theory and Design*. 9th ed. Mason, OH: Thomson South-Western.
- Damien, A. (1987). *Encyclopedia of Real Estate Terms*. Aldershot, USA: Gower Technichal Press.
- Darus, M. A. (2007). *Tunggakan Bayaran Ansuran Rumah Kos Rendah Kajian Kes : Taman Wira Mergong Alor Setar, Kedah Darul Aman*. Tesis Sarjana, Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- De Vaus, D. A. (2001). *Research Design in Social Research*. London: Sage Publications.
- Delanty, G. & Strydom, P. (2003). *Philosophies of Social Science: The Classic and Contemporary Readings*. Maidenhead Press and Philadelphia Open University.
- Dessler, G. (2001). *Management: Leading people and Organizations in the 21st Century*. London: Prentice Hall.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R. dan Lowe, A. (1991). *Management Research: An Introduction*. London:Sage Publications.
- Eisner, E. W. (1991). *The enlightened eye: Qualitative Inquiry and the Enhancement of Educational Practice*. New York, NY: Macmillan Publishing Company.
- Fulmer, R., M. (1983). *The New Management*. New York: Macmillan
- Gay, L. R. & Airasian, P. (2000). *Educational research: Competencies for analysis and application*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Gay, L. R. (1987). *Educational Research: Competencies for Analysis and Application*. Colombus: Merrill Publisher.

- Gibbs, G dan Simpson, C. (2004). Conditions Under Which Assessment Supports Students' Learning. *Learning and Teaching in Higher Education*, 1(1), pp.3-31.
- Gibson & Virginia (1988). Scope In Portfolio Management .*Seminar Pengurusan Harta Tanah Kuala Lumpur*.
- Giddens, A. (1974). *Positivism and Sociology*. London: Heinemann.
- Goh, M. T. (2004). *Aplikasi E-Local Government (E-PBT) di Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Kajian Kes Di Majlis Perbandaran Pulau Pinang*. Universiti Teknologi Malaysia, UTM: Tesis Sarjana.
- Gray, D. E. (2004). *Doing Research in the Real World*. London : Sage.
- Greene, J. C. (2007). *Mixed Method in Social Inquiry*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Guba, E. G. dan Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park: Sage.
- Guba, E. G. dan Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N.K. Denzin and Y.S.Lincoln (Eds.) *Handbook of Qualitative Research* (pp. 105-117). Thousand Oaks, Ca: Sage.
- Guralnik, D. B. (1980). *Webster's New World Dictionary: Second College Edition*. 2nd ed. NEW York: Simon & Schuster.
- Hanapi, M. F. (2004). *Kajian Ke Atas Faktor-Faktor Kegagalan Pihak Berkuasa Tempatan Di Dalam Pengutipan Cukai Taksiran : Kes Kajian : Majlis Bandaraya Johor Bahru*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Hiatt, J. M. (2006). *ADKAR: A Model for Change in Business, Government and Our Community*. Colorado: Prosci Learning Center Publications.
- Holloway, I. (1997). *Basic Concepts for Qualitative Research*. Oxford: Blackwell Science.
- Honderich, T. (1995) *The Oxford Companion to Philosophy*. Oxford: Oxford University Press.
- Hughes, J. & Sharrock, W. (1990) *The Philosophy of Social Research*. 2nd ed. Longman: Harlow.
- Hussain, A. A. (1997). *Kerajaan Tempatan: Teori dan Peranan di Malaysia*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Hussey, J. dan Hussey, R. (1997). *Business Research. A Practical Guide for Undergraduate and Postgraduate Students*. Palgrave: Basingstoke.

- Hussin, A. A. (2008). *Pembentukan Polisi Awam*. Kuala Lumpur: Utusan Publications.
- Ishak, N. S. (2004). *Faktor-faktor yang mempengaruhi gelagat pematuhan pembayar cukai taksiran bagi harta tanah kediaman jenis teres kos sederhana dan teres kos rendah : kajian kes : MPJBT*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia
- Islam, A. (Ogos 2012). *Malaysia Ketiga Terbaik Indeks Prestasi Alam Sekitar*, Dewan Masyarakat: Dewan bahasa dan Pustaka dicapai pada 13.4.2013. <http://dwnmasyarakat.dbp.my/?p=2766>
- Ismail, M. (2001) FM Practice in Malaysia: Where Are We Heading? *FM-KL-2001 Conference Proceedings May 30th, 2001 Kuala Lumpur*.
- Jamari, S. H. D. (2006). *Prestasi Kadaran: Kajian Terhadap Masalah Dalam Penguatkuasaan Cukai Harta, Majlis Perbandaran Kulai*. Universiti Teknologi Malaysia: Laporan Projek Sarjana.
- Johnston, R. J. (1986). *Philosophy and Human Geography: An Introduction to Contemporary Approaches*. London: Edward Arnold.
- Juanil, D. M. (2005). *Kerangka Metodologi dalam pemberian Perkhidmatan Perbandaran Berkualiti yang Optimum: Satu kajian Empirikal*. Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn: Tesis Doktor Falsafah.
- Kamaludin, A. (2007). *Penguatkuasaan Tunggakan Cukai Taksiran Melalui Kaveat. Kertas Kerja Bengkel Pengurusan Tunggakan Cukai Taksiran*. Langkawi.
- Kamus Dewan (Edisi Ketiga). 1994. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kanun Tanah Negara (1965). Pencetakan Nasional.
- Kaplan, B. & Maxwell, J. A. (1994). *Qualitative research methods for evaluating computer information systems, in Evaluating Health Care Information Systems: Methods and Applications*, J.G. Anderson, C.E. Aydin, and S.J.Jay (Eds), CA: Sage, (pp.45-68).
- Kassim, R. (2011). *Research Methodology: PhD Research Paradigm*. PowerPoint, Universiti Tun Hussein Onn.
- Kemasyarakilan Agama (28.9.2009). Diambil daripada <http://kemasyarakilan.islamgrid.gov.my/questions/view/23530>.
- Kerajaan Tempatan Di Malaysia, Wikipedia Bahasa Melayu, Ensiklopedia Bebas dicapai pada 18.8.2009.
- Khublall, Nat. (1999). Singapore Property Tax System. *In Property Tax: An International Comparative Review*, (Ed). McCluskey, W.J. Aldershot: Ashgate.

- Konting, M. M. (2000). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Konting, M. M. (2004). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Krejcie R. V. dan Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities, *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Laman Web <http://www.landservices.sa.gov.au/> dicapai tarikh 13.04.2013
- Laman web Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) dicapai pada 13.04.2013. <http://www.mohe.gov.my/portal/>.
- Laporan Ekonomi oleh Kementerian Kewangan 2009/2010 (2009). Kementerian Kewangan Malaysia.
- Laporan Ekonomi oleh Kementerian Kewangan 2011/2012 (2011). Kementerian Kewangan Malaysia.
- Laporan Mesyuarat Dewan Undangan Negeri Johor, 2010. Dewan Undangan Negeri.
- Laporan Suruhan Diraja : Kerajaan Tempatan di Malaysia Barat. Syarikat Pencetakan Nasional, Kuala Lumpur: Malaysia, 1972.
- Leap T.L. dan Crino M.D. (1993). *Personnel / Human Resource Management*. 2nd ed. New York: Macmillan Publishing.
- Lee, H. W. (2009). *Rates Collection in Manjung Municipal Council*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana.
- Lee, K. L. (2000). *Pengurusan Projek Sektor Awam: Dari Perspektif Praktikal*. Kuala Lumpur: INTAN.
- Marican, S., Ahmad, R. dan Abdullah, S. A. J. (1994). *Pengurusan Awam*. Kuala Lumpur: Utusan Publications.
- Marshall, C. & Rossman G. B. (1989). *Designing Qualitative Research*. London: Sage Publication.
- Marsono, H. (2007). Penguatkuasaan Tunggakan Cukai Taksiran Dari Perspektif Perundangan Serta Kes-Kes Mahkamah Berkaitan. *Kertas Kerja Bengkel Pengurusan Tunggakan Cukai Taksiran*. Langkawi.
- Mason, J. (1996). *Qualitative Researching*. London: Sage.
- Mat Zin, R. (1990). *Kepimpinan dalam Pengurusan*. Kuala Lumpur : Utusan Publications & Distributios.

- McCluskey, W. J. & Franzsen, R. C. D (2004). *The Basis of the property Tax: A Case Study Analysis of New Zealand and South Africa*. Working Paper WP04WM1, Cambridge MA: Lincoln Institute of Land Policy.
- McCluskey, W. J., Almy, R. & Rohlickova, A. (1998). The Development of Property Taxation in the New Democracies of Central and Eastern Europe. *Journal of Property Management*, 16(3), 145-159.
- Md Tahir, M. Z. & Mat Zin, R. (1990). *Ekonomi Pencukaaian*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Miles, M. dan Huberman, M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. 2nd ed. London: SAGE Publications Ltd. Second Edition
- Mohamed Makhbul, Z., Hanafiah, M. H. & Mohamad Hasun, F. (2009). *Pengurusan Organisasi*. Singapore: Cengage, Thompson.
- Mok, S. S. (2009). *Teks Komprehensif P.T.K. Pengurusan Dan Pentadbiran (P & T) Untuk Pegawai Perkhidmatan Pelajaran Gred DGA34, DG48, DG52 & DG54*. Selangor: Penerbitan Multimedia.
- Morgan, G. (1983). *Beyond Method: Strategies for Social Research*. 4th ed. Sage.
- Musgrave, R., A. & Musgrave, P., B. (1984). *Public Finance in Theory and Practices*. United States: McGraw Hill.
- Nasution, S. (2007). *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasution, S. (2004). *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Oates, W. E. (1999). *Local Property Taxation: An Assessment*. *Assessment Journal*, 6(5), 67.
- Orlikowski, W.J. dan Baroudi, J.J (1991) Studying Information Technology in Organizations: Research Approaches and Assumptions, *Information Systems Research*, 2(1), 1-28.
- Othman, R. A. (2002). *Kajian Keberkesanan Pencukaaian Sistem Taksiran Sendiri Di Lembaga Hasil Dalam Negeri Bagi Syarikat Hartanah: Kajian Kes : LHDN Seremban, Negeri Sembilan Darul Khusus*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Patton, M. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Paul, R. W. (1993). *Critical thinking: What Every Person Needs To Survive In A Rapidly Changing World* (J. Willsen & A. J. A. Binker, Eds.). Santa Rosa, CA: Foundation for Critical Thinking.

- Pawi, S. (1996). *Kajian Masalah Mendapatkan Hasil Cukai Harta Pihak Berkuasa Tempatan : Kes Kajian: Majlis Daerah Kulai*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- PBT Kutip Cukai Tertunggak RM40 juta, Utusan Malaysia, 2009.
- Pekeliling Ketua Setiausaha Negara ,KPKT, Bilangan 1(2008).
- Phang, S. N. (1990). Isu dan Masalah Dalam Pengurusan Kerajaan Tempatan Meningkatkan Prestasi Kerajaan Tempatan. *Kertas Kerja Seminar Produktiviti dan Mutu Pihak Berkuasa Tempatan: Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan*.
- Plimmer, F., McCluskey, W.J. & Connellan, O. (1999). Reform Of UK Local Government Domestic Property Taxes. *Property Management*, 17(4), 336 – 352.
- Rancangan Malaysia Kesepuluh 2011-2015* (2010). Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri.
- Remenyi, D., Money, A., Price, D. Dan Bannister, F. (2002) The Creation Of Knowledge Through Case Study Research. *Irish Journal of Management*, 23(2), 1-17.
- Robbins, S. P., & Decenzo, D. A. (2008). *Fundamentals Of Management: Essential Concepts And Applications*. 6th ed. Upper Saddle River, NJ 0758: Prentice Hall.
- Roger Lee (2009). Delphi Technique. *Doctoral Seminar, Research and Evaluation: Arkansas State University*.
- Ronggitom, J. (2008). *Kos dan Faedah Pembangunan Sistem Maklumat Geografi untuk Sistem Pentadbiran Kadaran Majlis Perbandaran Sandakan*. Universiti Teknologi, UTM: Tesis Sarjana.
- Ruona, W. E. A. (2000). Core Beliefs In Human Resource Development: A Journey for The Profession and its Professionals. *Advances in Developing Human Resources*, 2(3), 1-27.
- Sarantakos, S. (1998). *Social Research*, 3rd ed. London, UK: Macmillan.
- Sekaran, U. (2003). *Research Method for Business: A Skill Building Approach*. New York : John Wiley & Sons.
- Sharif, M. Y. (2005). The UNISA DBA Experience: A Lesson In Knowledge Management, *Paper Presented at International Conference On Knowledge Management 2005* Organized by UPM in KL.

- Sidal, A. (2004). *Kerja Berpasukan dalam Organisasi*. Kuala Lumpur: INTAN.
- Sieber, S. D. (1973). The integration of fieldwork and survey methods. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1335-1359.
- Simamora, B. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Sri Indah (21 JULAI 2010). <http://g-82.blogspot.com/2010/07/apa-pandangan-islam-tentang-cukai-hukum.html>.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- Syed Ismail, S. H., Ab. Rahman, A. Dan Mohd Zain, M. I. (2009). Pengukuhan Nilai dan Profesionalisme di Kalangan Penjawat Awam Ke Arah Efektif Governan Di Malaysia. *Jurnal Syariah*, 17(3). 559-592.
- Tayib, M. (1996). Pihak Berkuasa Tempatan di Malaysia: Pengurusan dan Masalah: Pengurusan dan Masalah. *Jurnal Analisis*, 4(1), 47-58.
- Tayib, M. (2002). *Faktor Penyebab Kurangnya Kutipan hasil Pihak Berkuasa Tempatan Khususnya Kadar Taksiran*. Seminar Pengurusan Sumber Kewangan Pihak Berkuasa tempatan 5-6 Oktober 2000, Langkawi. Universiti Utara Malaysia, UUM.
- Taylor, S. J. and Bogdan, R. (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meanings*. New York, NY: John Wiley and Sons Inc.
- Tertunggak RM50.46 juta, Utusan Malaysia, 2009
- Ting-Toomey, S. (1984). Qualitative research: An overview. In W.B. Gudykunst, & Y.Y. Kim (Eds.), *Methods for Intercultural Communication Research* (pp. 169-184). Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Tunggakan Cukai MDS RM2.7 juta, Utusan Malaysia, 2009.
- Tunggakan cukai pintu RM37j di Kota Kinabalu, Utusan Malaysia, 2010
- Ucapan Naib Canselor UUM Yang Berbahagia Dato Profesor Ir. Dr. Mohamad Noor B. Haji Salleh dalam *Seminar Pengurusan Sumber Kewangan Pihak Berkuasa Tempatan* pada 5-6 Oktober 2000 di Langkawi.
- Wan Yusoff, W. Z. (2008). *Menilai Kualiti Perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan Menggunakan FM-SERVQUAL*. UTHM: Tesis Ph.D.

- Weiss, T. G. (2000). Governance, Good Governance and Global Governance: Conceptual and Actual Challenge, *Third World Quarterly*, 21(5), 3
- Wijaya, T. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Wilson A. M. (2003). *Marketing Research: An Integrated Approach*. Harlow: Prentice Hall/Financial Times.
- Xavier, J. A., Ho, K. H., Aznan Hashim, Z. dan Awaludin, M. T. *101 Soal Jawab Pengurusan Kewangan*. Malaysia: INTAN.
- Yusoff, M. (Ed.) (2001). *Penelitian Kualitatif: Pengalaman Kerja Lapangan Kajian*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Zainal Abidin, K. N. (2007). Pengurusan Tunggalan Cukai Taksiran Melalui Penubuhan Bahagian Hasil. *Kertas Kerja Bengkel Pengurusan Tunggalan Cukai Taksiran*.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH