

## **Jurang Harapan-Tanggapan Pengguna: Suatu Pengukuran Kualiti Perkhidmatan Pembayaran Cukai Pendapatan di Malaysia**

**Aliah Hanim M. Salleh  
Ahmad Tarmize Abdul Razak**

### **ABSTRAK**

*Kajian ini dijalankan ekoran daripada ketandusan kajian tentang pengukuran kualiti perkhidmatan awam di Malaysia. Kajian berdasarkan soal selidik dikendalikan, dengan suatu adaptasi konstruk-konstruk SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, 1988, 1990) untuk membentuk KUALKHI, suatu set 25 item untuk mengukur kualiti perkhidmatan pembayaran cukai pendapatan. Hasil kajian ini menunjukkan wujudnya jurang perbezaan yang signifikan di antara harapan pembayar cukai dan perkhidmatan yang mereka terima, berdasarkan beberapa pengukuran tertentu, meskipun kualiti perkhidmatan keseluruhan dan kepuasan keseluruhan ditanggap sebagai tinggi. Konstruk kebolehpercayaan, kepekaan dan empati menunjukkan jurang KUALKHI yang lebih besar, berbanding dengan konstruk keketaraan dan jaminan. Garis panduan pengurusan untuk melaksanakan program peningkatan kualiti perkhidmatan masa hadapan Lembaga Hasil Dalam Negeri juga diberi.*

### **ABSTRACT**

*The dearth of research on the quality of Malaysian public services has prompted the researchers to embark a questionnaire survey to measure services quality in the context of income tax payment services in Malaysia. The researchers adapted Parasuraman, Zeithaml and Berry's SERVQUAL constructs (1985, 1988, 1990) to generate KUALKHI, a 25-item quality measure. The research provides evidence of the existence of a significant gap between taxpayers' expectations and their perception of services quality, on several specific measures. However, overall quality and overall satisfaction level were perceived to be high. The reliability, competence and empathy constructs demonstrated larger KUALKHI gaps than the tangibles and assurance constructs. Suggestions for a services quality improvement program for the Inland Revenue Board are also given.*

## PENGENALAN

Kebanyakan pengurus di seluruh dunia dan semakin ramai di Malaysia juga, telah memperakui bahawa peningkatan kualiti perkhidmatan bersama-sama dengan kawalan kos dan kitaran penghantaran yang lebih pendek, adalah kunci kelebihan berbanding serta kelebihan daya saing sesuatu organisasi perkhidmatan. Kepentingan kualiti perkhidmatan disokong lagi dengan peningkatan bilangan penerbitan oleh ahli akademik dan perniagaan, tentang bidang ini. Di samping itu, semenjak dua puluh tahun yang lalu, terdapat juga peningkatan bilangan organisasi yang telah menekankan pemupukan jaringan perhubungan dengan pelanggan dan pihak berkepentingan yang lain, di dalam persekitaran. Di Malaysia, industri perkhidmatan menyumbang 44.8% jumlah KDNK pada 1996. Industri ini juga merekodkan kadar pertumbuhan yang tinggi, dengan purata 9.7% pertumbuhan setahun bagi tempoh 1993 - 1996 (Bank Negara Malaysia 1997 & Jabatan Statistik 1993-96). Sektor-sektor seperti telekomunikasi/multi-media, perkhidmatan peruncitan, pendidikan, penjagaan kesihatan dan penginapan, umpamanya, telah mencapai paras 10%-15% pertumbuhan setahun bagi tempoh 1993-1996.

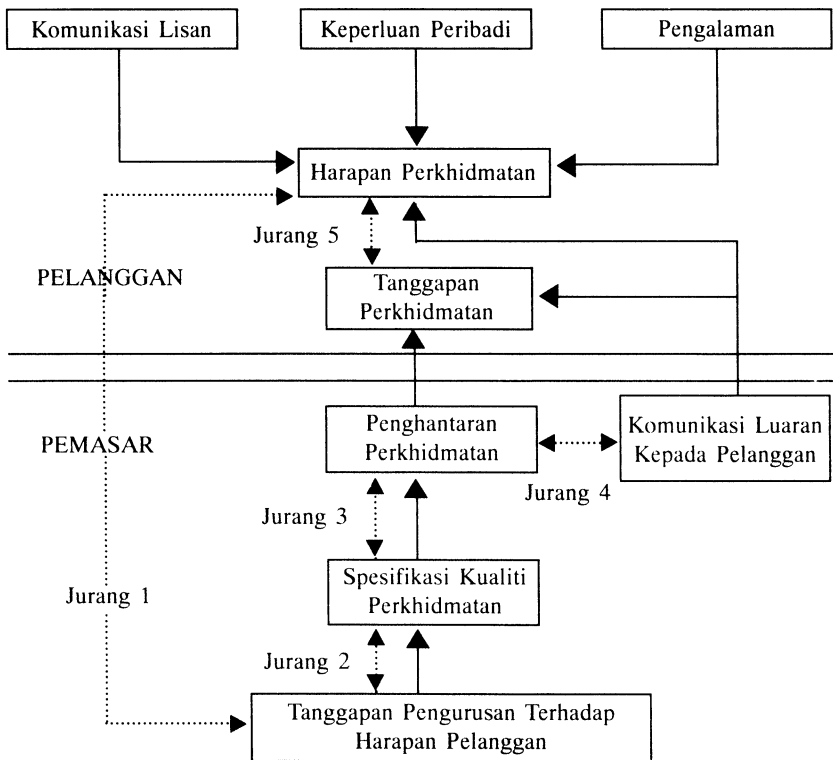
## MODEL JURANG KUALITI PERKHIDMATAN

Skel pengukuran kualiti perkhidmatan yang paling terkenal dan yang banyak diperbincangkan ialah SERVQUAL, yang mula-mula dipopularkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1985, 1988, 1990). Model konseptual kualiti perkhidmatan ini digambarkan di dalam Rajah 1. Penerbitan para penyelidik Barat menunjukkan usaha untuk menguji dan mengadaptasikan pengukuran ini dalam pelbagai konteks perkhidmatan, termasuklah, perkhidmatan perubatan (Brown & Swartz 1989), penjagaan kesihatan hospital (Bowers & Swan 1992), perbankan, perkhidmatan dobi dan makanan segera (Spreng & Singh 1993, Cronin & Taylor 1992), perisian komputer (Pitt et al. 1992) dan gedung runcit (Dabholkar, Thorpe & Rentz 1996). Pada umumnya, kajian-kajian ini tidak menyokong struktur faktor pengukuran kualiti perkhidmatan saranan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Dalam suatu kajian oleh Spreng dan Singh (1993) terhadap penilai pengguna tentang perbankan, mereka melakukan analisis faktor bersifat *confirmatory*, yang mengesan kurangnya kesesuaian dimensi-dimensi Parasuraman et al. (1988) yang asal.

Penyelidikan Barat tentang kualiti perkhidmatan sudah maju ke peringkat perkembangan skel kuantitatif untuk sektor perkhidmatan yang khusus. Tetapi, tiada kajian seumpama itu dapat dikesan di Malaysia, melainkan usaha oleh Aliah H. M. S. dan Normimi H. M. A. (1995) untuk perbankan, Zubir A. R. (1996) untuk talipon mudah-alih dan Chai Bui Khiun (1997)

untuk pendidikan institut swasta. Justeru, oleh sebab SERVQUAL belum lagi disokong kesesuaiannya untuk perkhidmatan awam amnya, dan kedalam konteks pembayaran cukai pendapatan, khususnya, adalah dijangka perlu untuk melakukan kajian untuk memahami dengan lebih mendalam, tentang dimensi-dimensi kualiti perkhidmatan untuk pembayaran cukai pendapatan di Malaysia.

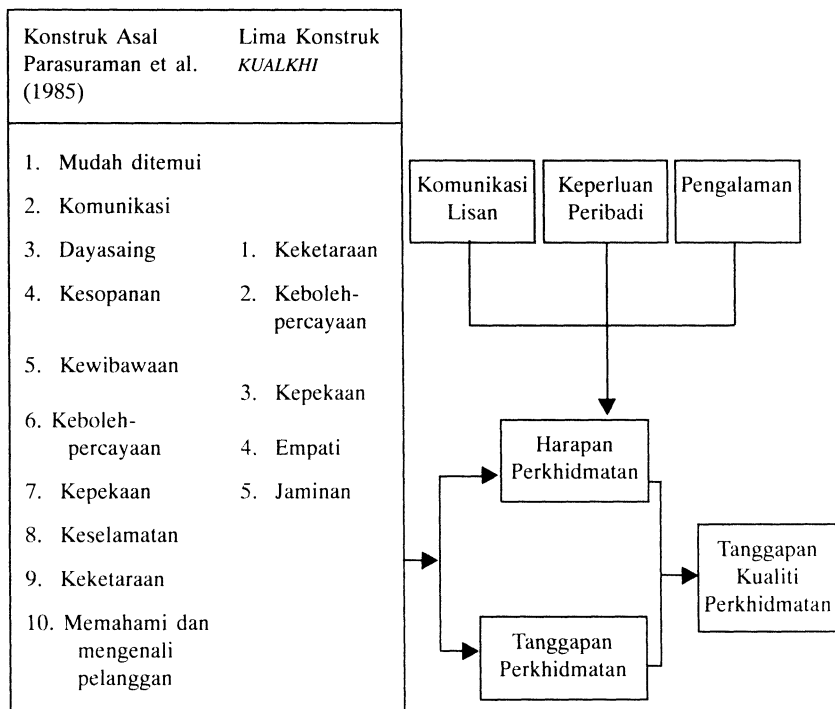
Rajah 1 merupakan model konseptual pasukan Parasuraman (1985) yang di gunakan sebagai garis panduan kerangka konseptual kajian ini. Jurang yang ditumpukan ialah Jurang Kelima: perbezaan di antara ‘harapan perkhidmatan’ dan ‘tanggapan perkhidmatan’, yang disarankan sebagai kombinasi Jurang 1 sehingga Jurang 4. Analisis Jurang Kelima kajian ini dilakukan untuk menyelidik sejauhmanakah perkhidmatan LHDN memuaskan hati pembayar cukai pendapatan. Tiada harga dikenakan oleh LHDN untuk perkhidmatan pembayaran cukai pendapatan yang ditawarkan (Rajah 1). Faktor situasi dan faktor peribadi telah sedia mempengaruhi harapan pembayar cukai.



RAJAH 1. Model lima jurang kualiti perkhidmatan

Sumber: Parasuraman et al. (1985)

Kepuasan pengguna diterangkan di dalam model 'disconfirmation of expectations', mengikut Oliva, Oliver dan Macmillan (1992), sebagai perasaan puas yang wujud apabila pelanggan membandingkan tanggapan prestasi keluaran dengan harapan mereka terhadap prestasi keluaran tersebut. Pelanggan akan berpuashati apabila tanggapan sama atau melebihi harapan mereka. Spreng, MacKenzie dan Olshavsky (1996) menegaskan lagi, bahawa perkhidmatan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan memainkan peranan yang penting dalam perasaan kepuasannya. Dengan itu, dalam kajian ini, tahap kepuasan pembayar cukai terhadap perkhidmatan LHDN akan diukur, berdasarkan perbezaan di antara harapan dan tanggapan perkhidmatan (Rajah 2). Pembayar cukai akan berpuashati apabila tanggapan kualiti menunjukkan tanggapan perkhidmatan itu, adalah di paras sama dengan paras perkhidmatan yang diharapkan.



RAJAH 2. Konstruk *KUALKHI* dan model panduan kajian

## METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini cuba melanjutkan pembentukan pengukuran SERVQUAL yang generik itu, ke dalam konteks perkhidmatan pembayaran cukai. Rekabentuk kajian bertujuan untuk menjawab soalan berikut: Adakah wujud jurang yang bermakna, di antara harapan dan tanggapan pembayar cukai terhadap kualiti perkhidmatan pembayaran cukai pendapatan mereka? Sekiranya dikesan jurang tersebut, konstruk dan item pengukuran kualiti apakah, yang perlu ditingkatkan?

### PEMBENTUKAN KUALKHI

Di peringkat awalan kajian ini, ulasan karya antarabangsa tentang kualiti perkhidmatan di lakukan untuk meninjau konsep dan model manakah yang boleh diterimapakai atau diadaptasikan untuk mengukur kualiti perkhidmatan pembayaran cukai pendapatan. Ulasan karya, pengalaman penyelidik sendiri, temubual eksekutif di LHDN dan *brainstorming* telah dilakukan untuk menghasilkan 37 buah item dalam bentuk pernyataan-pernyataan. Set pengukuran ini, yang seterusnya digelar KUALKHI, terdiri daripada lima konstruk baru, seperti berikut: keketaraan (7 item), kebolehpercayaan (8 item), kepekaan (5 item), empati (9 item) dan jaminan (8 item). Ini telah diubahsuai daripada sepuluh konstruk asal (yakni: kredibiliti, keselamatan, kebolehsampaian, komunikasi, kefahaman terhadap pengguna, keketaraan, kebolehpercayaan, keperihatinan, kecekapan dan kesopanan) yang disarankan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), sebagai secukup lengkap untuk mengukur kualiti “perkhidmatan generik” secara umumnya.

### UJIAN *Q-SORT* DAN PEMBENTUKAN SOAL SELIDIK

Untuk menentukan kesahan kandungan set pengukur yang telah dijanakan tadi, aktiviti *Q-sorting* dilakukan seterusnya, untuk menentukan sama ada 37 pernyataan yang dijana itu adalah ditanggap sesuai dan tepat untuk diklasifikasikan dengan baik ke dalam setiap konstruk, sepertimana yang didefinisikan konstruk berkenaan. Suatu panel berkecuali terdiri daripada 50 orang pembayar cukai yang sanggup berkerjasama dalam kajian ini, dipilih untuk mengisi soal selidik *Q-sort* ini.

Para ahli panel *Q-sort* ini ditugaskan mengesahkan klasifikasi pengukur-pengukur tadi secara tepat ke dalam kelompok konstruk-konstruk seperti yang didefinisikan. Sekurang-kurangnya 35% daripada jumlah responden yang mengembalikan soal selidik (27 orang), harus mengklasifikasikan pernyataan itu ke dalam konstruk yang sama. Sekiranya tidak, sama ada item itu digugurkan dari senarai, dibetulkan klasifikasinya atau diperbaiki penggunaan perkataannya. Sebagai contoh, satu pernyataan untuk mengukur konstruk kebolehpercayaan ialah: “Kakitangan LHDN menunaikan janjinya

untuk mengeluarkan Notis Taksiran Cukai saya pada masa yang telah dijanjikan". Sebanyak 41% responden menggolongkan pernyataan ini ke dalam konstruk kebolehpercayaan, 29.6% kepekaan, 14.8% jaminan dan 7.4% untuk kedua-duanya konstruk yang baki. Maka, item itu sah digolongkan dalam konstruk kebolehpercayaan.

Setelah diklasifikasikan semula dan diperbaiki perkataan beberapa pernyataan yang diperlukan, ujian kebolehpercayaan dijalankan seterusnya, di mana statistik *cronbach alpha* menunjukkan keputusan berikut: keketaraan: 0.7732, kebolehpercayaan: 0.6777, kepekaan: 0.7291, empati: 0.7269 dan jaminan: 0.6825. Ini dihasilkan setelah beberapa item yang menunjukkan korelasi rendah atau korelasi negatif di antara item-kepada-skor total, telah digugurkan daripada senarai pernyataan. Akhirnya, 25 buah item dihasilkan. Oleh sebab semua konstruk menampilkan angka koefisien kebolehpercayaan

JADUAL 1. Definisi lima konstruk KUALKHI yang dihasilkan untuk *Q-Sort/* soal selidik

Konstruk	Definisi Konstruk
Keketaraan ( <i>Tangibles</i> )	Gambaran fizikal yang dilihat secara ketara, iaitu kemudahan fizikal, tempat perkhidmatan, peralatan dan bahan komunikasi yang digunakan untuk memberi perkhidmatan, ketrampilan kakitangan dan gambaran fizikal perkhidmatan (termasuk Borang B).
Kebolehpercayaan ( <i>Reliability</i> )	Jujur dan boleh dipercayai untuk memberi perkhidmatan yang dijanjikan dengan konsisten, tanpa kecacatan.
Kepekaan ( <i>Responsiveness</i> )	Kesediaan membantu menyelesaikan masalah pelanggan dan memberi perkhidmatan dengan serta merta. Perasaan tanggungjawab untuk membantu pelanggan.
Empati ( <i>Empathy</i> )	Mudah didekati dan dihubungi oleh pelanggan, serta berusaha untuk memahami dan mengetahui keperluan pelanggan. Bersedia untuk mendengar masalah pelanggan dan memastikan pelanggan memahami maklumat yang disampaikan.
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kepercayaan bahawa perkhidmatan yang diberi itu bebas dari rasa bahaya, risiko atau keraguan. Kakitangan mempunyai kesopanan, hormat, ramahtamah dan pengetahuan untuk memberi perkhidmatan.

yang melebihi 0.5, ini menunjukkan penjanaaan item-item yang berkebolehpercayaannya adalah sederhana tinggi.

#### PENTADBIRAN SOAL SELIDIK

Lampiran A menunjukkan contoh pernyataan-pernyataan dan bahagian-bahagian utama soal selidik sepanjang lapan halaman yang dihasilkan, serta sistem skel yang digunakan. Meskipun 25 item yang sama digunakan untuk mengukur “harapan” dan “tanggapan”, ayat pernyataan itu menggambarkan perspektif berbeza. Contohnya, pernyataan “Saya mengharapkan kakitangan LHDN mengeluarkan Notis Taksiran Cukai tepat pada masanya”, digunakan untuk mengukur dimensi “harapan” di Bahagian 1 soal selidik, manakala pernyataan itu diubah kepada “Kakitangan LHDN mengeluarkan Notis Taksiran Cukai tepat pada masanya” untuk mengukur “tanggapan” di Bahagian II. Pernyataan-pernyataan ini juga disusun berlainan di dalam kedua bahagian ini, untuk mengelakkan daripada kemungkinan dianggap oleh responden ada apa jua persamaan di antara kedua-dua bahagian ini.

Faedah teras yang ditawarkan oleh LHDN ditakrifkan sebagai “perkhidmatan membayar cukai yang harus mengelak daripada dikenakan tindakan undang-undang”. Julat perkhidmatan-perkhidmatan sokongan yang mengiringi penawaran faedah teras tadi, termasuklah : pengeluaran notis taksiran, rayuan dan bantahan, pembayaran cukai, khidmat nasihat dan maklumat, perkhidmatan kaunter dan pengeluaran borang laporan tahunan. Proses yang merangkumi aliran-aliran aktiviti ini adalah kompleks sekali, yang menggabungkan titik pertemuan di “pentas hadapan” dan juga kerja-kerja di “pentas belakang” yang di luar dari pandangan pembayar cukai.

Untuk memudahkan pengendalian kajian ini, populasi sasaran kajian ini ditakrifkan sebagai golongan pembayar cukai yang mana fail mereka diuruskan oleh LHDN cawangan Jalan Duta, Kuala Lumpur. Cawangan ini dipilih kerana terdapat disini, urusan perkhidmatan membayar cukai pendapatan dan juga rayuan atau bantahan yang berkaitan dengan proses perkhidmatan pembayaran. Sehingga kini, jumlah pembayar cukai yang diuruskan oleh cawangan ini adalah 276,224 bagi bahagian penaksiran dan 2,314,429 bagi bahagian pungutan.

Saiz sampel yang dikehendakki ialah 150 responden untuk membolehkan analisis dua-variat sapert ujian-*t* dibuat, untuk mengukur perbezaan di antara harapan dan tanggapan pembayar cukai terhadap KUALKHI. Juga, tempoh hanya dua minggu untuk pengutipan data di peringkat terakhir ini, turut menghadkan perolehan saiz sampel yang lebih besar. Kaedah persampelan mudah dengan mengedarkan soal selidik kepada golongan pembayar cukai yang datang secara peribadi untuk berurusan dikaunter LHDN cawangan Jalan Duta, dirancangan sebagai kaedah yang pragmatik, memandangkan kekangan-kekangan tadi.

Keberanan diperolehi dari Ketua Cawangan Pungutan dan Ketua Cawangan Penaksiran untuk mendapatkan kerjasama dalam kajian ini. Ketua unit telah menugaskan seorang staf dikaunter pejabat tersebut untuk mengedarkan 300 buah soal selidik. Untuk mengelakkan daripada hasil sampel yang bias, pembayar cukai dipilih sebagai responden soal selidik, berdasarkan setiap seorang yang tampil kekaunter pejabat itu, selang masa setengah jam. Mereka mengisi sendiri soal selidik tersebut semasa hadir di pejabat itu, dan soal selidik dipungut semula oleh penyelidik, pada hari kelima dan kelapan dari tarikh mula-mula soal selidik itu diedarkan, semasa kajian ini berjalan pada awal tahun 1997. Sebanyak 156 borang berjaya dikembalikan. Daripada jumlah ini, 146 borang yang lengkap diisi telah digunakan untuk analisis melalui pakej SPSS seterusnya.

Secara ringkasnya, profil responden adalah seperti berikut: mereka terdiri daripada pembayar cukai yang berbangsa Melayu (40.4% daripada N=146), Cina: 50.7% dan berketurunan India: 8.9%. Seramai 65.8% berumur kurang daripada 40 tahun, 89.7% adalah pekerja bergaji dan minoriti (10.3%) bekerja sendiri/lain-lain. Sebanyak 76.7% memperoleh pendapatan kurang daripada RM4,000 sebulan. Seterusnya, 69.2% adalah lelaki. Sebanyak 57.5% telah menjadi pembayar cukai selama lebih daripada sebelas tahun, manakala 42.5% berpengalaman sehingga sepuluh tahun sebagai pembayar cukai.

#### UJIAN KEBOLEHPERCAYAAN

Setelah data input soal selidik dibersihkan, untuk meyakinkan kebolehpercayaan 25 item pengukuran KUALKHI, ujian kebolehpercayaan dilakukan melalui SPSS, dengan mengira “harapan” dan “tanggapan” secara berasingan. Ini menghasilkan Jadual 2. Nunnally (1978) mengatakan bahawa alpha 0.7 atau lebih menandakan kebolehpercayaan yang tinggi. Jadual 2 menunjukkan alpha keseluruhan adalah melebihi 0.9. Ini menggambarkan bahawa skel yang digunakan ini mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi. Justeru, tiada item digugurkan dalam analisis.

#### ANALISIS JURANG HARAPAN-TANGGAPAN KUALKHI

Tiga peringkat analisis dilakukan: dengan mengukur jurang harapan-tanggapan bagi setiap satu 25 item serta lima konstruk terbabit dan dengan mengukur jurang di antara tanggapan kepuasan keseluruhan bersama tanggapan kualiti setiap item. Analisis jurang kemudiannya dilanjutkan dengan meneliti perhubungannya dengan kepentingan yang diberikan oleh pembayar cukai terhadap KUALKHI.



JADUAL 2. Keputusan ujian kebolehpercayaan konstruk (Cronbach Alpha)

Konstruk	Harapan	Tanggapan
Keketaraan	0.7303	0.8145
Kebolehpercayaan	0.8532	0.8085
Kepekaan	0.8125	0.8601
Empati	0.6362	0.8195
Jaminan	0.5409	0.8362
Keseluruhan	0.9149	0.9408

#### JURANG SETIAP KONSTRUK

Jurang KUALKHI dikira dengan mendapatkan perbezaan skor purata di antara skor harapan dan skor tanggapan penilaian pembayar cukai terhadap perkhidmatan LHDN. Perbezaan ini dikira bagi setiap item terkandung di dalam kelima-lima konstruk. Ini boleh dilambangkan di dalam formula berikut:  $JK_x = H_x - T_x$ , di mana  $x$  ialah item pertama hingga item ke-25 dalam pengukuran KUALKHI LHDN. Jadual 3 menunjukkan output analisis jurang kesemua 25 item ini, serta keputusan ujian-nya.

Diamati bahawa pembayar cukai menaruh harapan yang amat tinggi terhadap perkhidmatan cukai pendapatan (skor minimum: 7.32 dan skor maksimum: 9.57). Tanggapan tentang prestasi perkhidmatan yang diterimanya pula, adalah tidak setinggi paras itu (skor minimum: 6.25 dan skor maksimum: 8.27). Pada keseluruhannya, sampel pembayar cukai yang dikaji nampaknya mempunyai harapan yang lebih tinggi daripada paras perkhidmatan yang ditanggap diterima olehnya. Ini didapati benar untuk kesemua 25 item pengukuran dan juga purata skor kelima-lima konstruk. (Skor purata harapan di antara lima konstruk ialah 9.07, berbanding dengan skor purata tanggapan: 7.23). Angka jurang adalah positif untuk kesemua 25 item KUALKHI. Secara umumnya, ini menandakan bahawa pembayar cukai menanggap KUALKHI LHDN belum lagi mencapai paras apa yang diharapkan oleh mereka.

Di peringkat konstruk, konstruk empati dikesan menunjukkan jurang terbesar (2.11) di antara harapan dan tanggapan pembayar cukai. Ini disumbangkan oleh dua itemnya :perihal “usaha menghubungi” (2.95) dan aspek “kemudahan membayar cukai” (2.90). Pembayar cukai menaruh harapan amat tinggi terhadap dua item ini, (melebihi 9.2), manakala tanggapan terhadap perkhidmatannya dinilai rendah (kurang daripada 6.5). Maka, dua item empati ini merekodkan jurang kedua dan ketiga paling besar, di antara 25 item. Item berjurang terbesar (3.24) ialah item “menerima borang cukai pendapatan tepat pada masa yang sama”, ahli konstruk kebolehpercayaan.

Dari segi harapan pula, berdasarkan purata skor keseluruhan konstruk, pembayar cukai menaruh harapan tertinggi terhadap kebolehpercayaan (9.40) dan harapan terendah terhadap keketaraan (8.47). Tetapi, mereka menanggap tinggi bagi sifat-sifat kebolehpercayaan (7.34) dan menanggap paling rendah

untuk konstruk empati (6.96). Tanggapan terendah tentang empati (berbanding dengan menaruh harapan yang tinggi terhadapnya) juga telah mengakibatkan jurang terbesar untuk konstruk ini. Secara ringkasnya, diperingkat item individu dan juga diperingkat konstruk, harapan melebihi tanggapan. Implikasinya ialah, KUALKHInya masih belum mencapai tahap seperti yang diharapkan oleh pembayar cukai. Justeru, mereka belum berpuas hati sepenuhnya terhadap perkhidmatan yang diterimanya.

Walau bagaimanapun, adakah jurang yang dikira itu signifikan? Ujian-*t* digunakan untuk menentukkan samaada wujudnya bukti statistik untuk menyokong perkara ini. Di dalam ujian ini, skor setiap item harapan dan tanggapan digunakan, pada darjah keyakinan 90% atau alfa = 0.05. (Jadual 3) Hasil ujian-*t* ini menunjukkan bahawa nilai-*t* kiraan bagi kesemua 25 item, melainkan item “bilik temu duga” yang nilai-*t*nya adalah 0.88, melebihi nilai-*t* kritikal 1.96. Hasil angka *p* yang diperolehi didapati signifikan untuk semua lima konstruk dan juga signifikan untuk 25 item KUALKHI. Analisis ini membuktikan secara empiris, tentang wujudnya jurang perbezaan yang signifikan di antara harapan dan tanggapan pembayar cukai, untuk kesemua lima konstruk. Purata keseluruhannya turut menunjukkan kewujudan jurang yang signifikan. Implikasi analisis ini memberi isyarat kepada LHDN bahawa KUALKHI yang diberinya belum lagi mencapai tahap yang diharapkan oleh pembayar cukai.

#### TANGGAPAN KUALKHI DENGAN KEPUASAN

Item ke 27 pengukur KUALKHI di dalam soal selidik yang menyoal kepuasan pembayar cukai secara keseluruhan menghasilkan skor purata 7.781. Skor kepuasan keseluruhan (KK:7.781) tadi ditolak daripada tanggapan kualiti item konstruk (IKK), yakni IKK-KK. Pengiraan ini dibuat untuk mengenalpasti sama ada tanggapan kualiti item konstruk mempengaruhi kepuasan perkhidmatan dan adakah pengaruhnya sama seperti tanggapan kualiti keseluruhan. Jika angka yang akan dihasilkan ini bertanda positif, ini menunjukkan bahawa tanggapan kualiti melebihi tanggapan kepuasan. Sebaliknya pula, tanda yang negatif menunjukkan bahawa tanggapan kepuasan melebihi tanggapan kualiti item konstruk. Ujian-*t* yang serupa juga (pada nilai alfa 0.05 dan nilai-*t* kritikal 1.96) dijalankan untuk mengesan sama ada wujud jurang yang signifikan di antara IKK dan KKP. Keputusan ini digambarkan di dalam Jadual 4.

Hasil menunjukkan bahawa hanya lima daripada 25 item yang tidak menampilkan perbezaan signifikan. Juga, hanya lapan item mempunyai skor IKKnya yang melebihi skor kepuasan (KKP). Pada keseluruhannya, boleh disimpulkan bahawa dengan majoriti angka jurang bertanda negatif, kepuasan keseluruhan atau KKP adalah lebih tinggi secara signifikan daripada tanggapan kualiti di peringkat item secara individu (IKK). Dengan kata lain, sungguhpun tanggapan kualiti setiap item agak rendah secara berbanding, namun, tanggapan kepuasan keseluruhannya terhadap LHDN adalah lebih tinggi.

JADUAL 3. Jurang KUALKHI LHDN dan ujian-t

Konstruk	Harapan	Tanggapan	Jurang	2-Tail Sig.
	(H)	(T)	(H-T)	
	- X	- X	- X	
<b>Keketaraan</b>				
Bilik temu duga	7.32	7.07	0.25	0.382
Ruangan menunggu	8.00	7.06	0.94	0.001
Papan tanda	8.99	7.33	1.66	0.000
Risalah maklumat	9.25	7.42	1.84	0.000
Papan kenyataan	8.79	7.30	1.49	0.000
Keseluruhan	8.47	7.24	1.23	0.000
<b>Kebolehpercayaan</b>				
Kebolehan membuat keputusan	9.38	7.86	1.52	0.000
Menepati janji	9.38	7.93	1.45	0.000
Tepat dan tanpa kesilapan	9.32	7.38	1.94	0.000
Maklumat tepat dan kemaskini	9.45	7.27	2.18	0.000
Sentiasa tepat pada masa yang sama	9.49	6.25	3.24	0.000
Keseluruhan	9.40	7.34	2.06	0.000
<b>Kepekaan</b>				
Menepati masa	9.03	6.79	2.25	0.000
Tindakan segera atas rayuan	9.49	7.04	2.45	0.000
Memahami dan berusaha memenuhi kehendak	9.29	7.29	2.01	0.000
Melayan rayuan	9.47	8.00	1.47	0.000
Mudah dan cepat	9.57	7.53	2.03	0.000
Keseluruhan	9.37	7.33	2.04	0.000
<b>Empati</b>				
Masa menunggu	8.99	7.27	1.72	0.000
Memahami masalah	9.15	8.10	1.05	0.000
Sebaran maklumat	8.52	6.62	1.90	0.000
Usaha menghubungi	9.29	6.34	2.95	0.000
Kemudahan membayar cukai	9.36	6.46	2.90	0.000
Keseluruhan	9.06	6.96	2.11	0.000

*Bersambung*

Jadual 3. (Samb.)

Jaminan				
Peringatan sebelum tindakan	9.49	7.93	1.56	0.000
Perasaan selamat	9.03	8.24	0.79	0.000
Penyelesaian masalah melalui telefon	7.55	5.45	2.10	0.000
Kerahsiaan	9.23	8.27	0.97	0.000
Pengetahuan kerja	9.38	8.09	1.29	0.000
Keseluruhan	8.94	7.60	1.34	0.000
Keseluruhan konstruk	9.05	7.29	1.76	0.000

#### TANGGAPAN DENGAN KEPENTINGAN KUALKHI

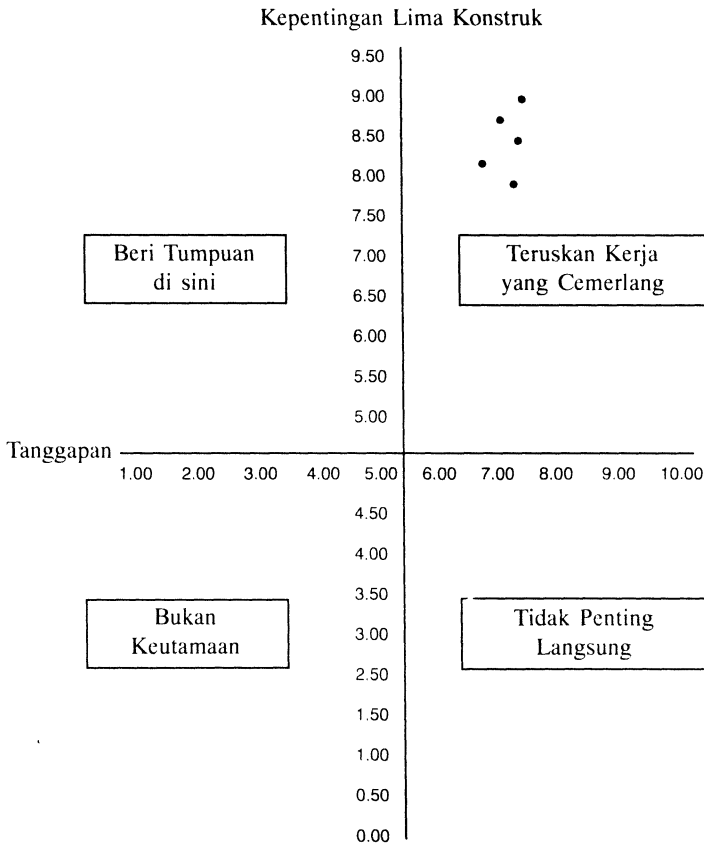
Pembayar cukai telah menilai kepentingan setiap lima konstruk, dengan memberi skor di antara “0” (tidak penting langsung) dan “10” (amat penting). Hasilnya menunjukkan bahawa para responden menganggap kelima-lima konstruk ini amat penting sebagai pengukuran kualiti perkhidmatan pembayaran cukai pendapatan. Keputusannya menunjukkan purata skor kepentingan berikut: keketaraan: 8.110, kebolehpercayaan: 8.712, kepekaan: 8.356, empati: 8.226 dan jaminan: 8.788.

Joseph, Joseph dan Ford (1997) menyarankan suatu pendekatan baru terhadap perlanjutan pengukuran kualiti perkhidmatan, dengan mengaitkan analisis prestasi bersama dengan kepentingan yang dinilai terhadap konstruk. Mereka mencadangkan supaya diplotkan graf kepentingan dan tanggapan di dalam matriks yang sama. Graf yang dihasilkan menunjukkan empat kuadran. Kuadran yang pertama dilabel sebagai “Teruskan kerja yang cemerlang”. Konstruk-konstruk yang tertumpu di kuadran ini, adalah yang dianggap kedua-duanya tinggi kepentingannya dan juga tinggi tanggapan prestasinya. Kuadran kedua dilabel sebagai “Beri tumpuan di sini”. Kepentingan konstruk yang mungkin berada di sini juga dianggap tinggi, tetapi kualitinya ditanggap rendah. Kedudukan ini menunjukkan bahawa organisasi tidak memberi perhatian mempertingkatkan kualiti konstruk yang dinilai penting oleh pelanggan. Maka perhatian yang utama ialah betapa gentingnya ditingkatkan kualiti konstruk berkenaan, agar kedudukannya beralih ke kuadran pertama. Kuadran yang ketiga pula dilabel sebagai “Bukan keutamaan”. Di sini, konstruk berkenaan dinilai sebagai kurang penting dan juga ditanggap rendah kualitinya. Kuadran ke-empat dikategorikan sebagai “Tidak penting langsung”. Tanggapan terhadap konstruk yang terletak disini adalah tinggi. Namun, sebenarnya, ia tidak dianggap penting oleh pengguna. Organisasi telah mengutamakan konstruk yang kurang dianggap penting oleh pelanggannya! (Dan, organisasi perlu memberi keutamaan kepada konstruk lain yang dianggap lebih penting).

JADUAL 4. Ujian-*t* tanggapan kepuasan KUALKHI (KKP) dengan tanggapan kualiti setiap item konstruk (IKK)

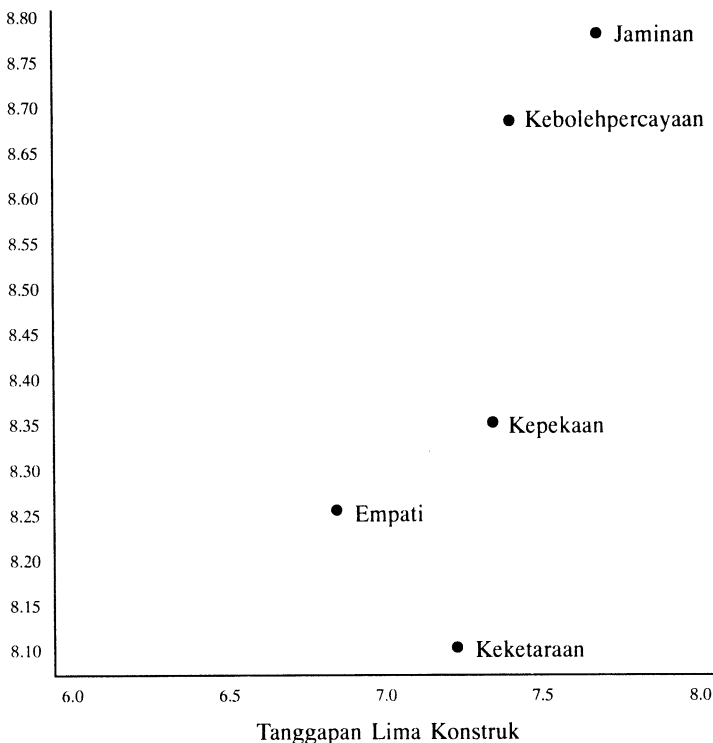
	IKK-KKP	
	Perbezaan $\bar{X}$	2-Tail Sig.
<b>Keketaraan</b>		
Bilik temu duga	-0.7123	0.001
Ruangan menunggu	-0.7192	0.000
Papan tanda	-0.4521	0.022
Risalah maklumat	-0.3630	0.000
Papan kenyataan	-0.4795	0.015
Keseluruhan	0.5452	0.000
<b>Kebolehpercayaan</b>		
Kebolehan membuat keputusan	0.0753	0.616
Menepati janji	0.1507	0.320
Tepat dan tanpa kesilapan	-0.4041	0.023
Maklumat tepat dan kemaskini	-0.5068	0.006
Sentiasa tepat pada masa yang sama	-0.5274	0.000
Keseluruhan	0.4425	0.001
<b>Kepekaan</b>		
Menepati masa	-0.9932	0.000
Tindakan segera atas rayuan	-0.7397	0.000
Memahami dan berusaha memenuhi kehendak	-0.4932	0.000
Melayan rayuan	0.2192	0.198
Mudah dan cepat	-0.2466	0.247
Keseluruhan	0.4507	0.002
<b>Empati</b>		
Masa menunggu	-0.5068	0.012
Memahami masalah	0.3151	0.013
Sebaran maklumat	-1.1644	0.000
Usaha menghubungi	-1.4384	0.000
Kemudahan membayar cukai	-1.3219	0.000
Keseluruhan	0.8233	0.000
<b>Jaminan</b>		
Peringatan sebelum tindakan	0.1507	0.398
Perasaan selamat	0.4589	0.003
Penyelesaian masalah melalui telefon	-2.3288	0.000
Kerahsiaan	0.4863	0.007
Pengetahuan kerja	0.3082	0.004
Keseluruhan	0.1849	0.117
Keseluruhan konstruk	0.4893	0.000

Teknik analisis ini digunakan dalam kajian ini untuk memenuhi objektif kajian yang kedua, yakni meninjau kedudukan kini kualiti perkhidmatan LHDN, demi mengenalpasti konstruk KUALKHI manakah yang perlu diutamakan untuk mempertingkatkan kualitinya. Purata skor “tanggapan” bagi setiap lima konstruk (daripada Jadual 3) diplotkan bersama dengan skor kepentingan konstruk pasangannya, untuk menjanakan Rajah 3 dan 4. Penyelidik mendapati bahawa kelima-lima konstruk berada di dalam kuadran pertama di dalam Rajah 3. Ini bermakna bahawa LHDN telah mengambil tindakan yang wajar untuk memperolehi tanggapan kualiti yang tinggi bagi konstruk-konstruk yang juga dianggap tinggi kepentingannya oleh pembayar cukai. Implikasi seterusnya ialah, bahawa kualiti konstruk yang berada di kuadran ini harus dipertingkatkan. Seterusnya, Rajah 4 memberi gambaran tumpuan kepada posisi konstruk-konstruk tersebut di kuadran “Teruskan kerja yang cemerlang”.



RAJAH 3. Tanggapan berbanding dengan kepentingan lima konstruk KUALKHI

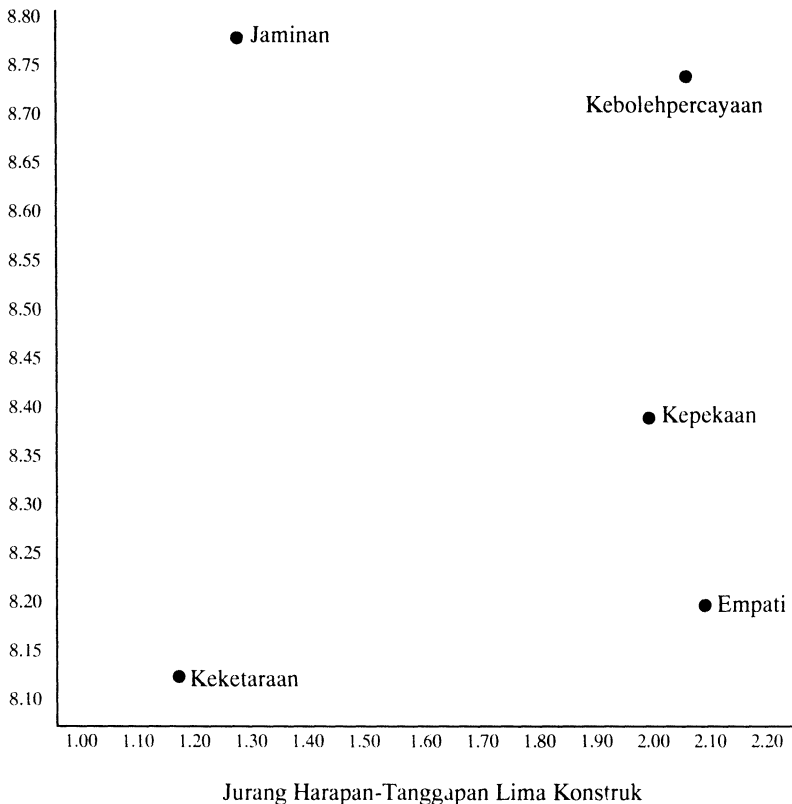
Kepentingan Lima Konstruk



RAJAH 4. Tanggapan berbanding dengan kepentingan lima konstruk:  
Petak “Teruskan kerja yang cemerlang”

Rajah 5 pula menggunakan purata skor jurang (H-T) setiap lima konstruk (daripada Jadual 3 juga) berbanding dengan kepentingan konstruk tersebut. Taburan posisi lima konstruk tersebut kelihatan berbeza daripada taburan di Rajah 4. Dalam erti kata lain, jurang yang wujud tidak kelihatan seolah-olah mengikuti kepentingan yang diberi terhadap lima konstruk berkenaan. Keadaan ini wujud mungkin kerana harapan pembayar cukai tidak selari dengan perkhidmatan yang dinilainya sebagai penting. Rajah 5 menunjukkan konstruk jaminan dan keketaraan mempunyai saiz jurang yang hampir sama rendah, sedangkan konstruk kebolehpercayaan, kepekaan dan empati mempunyai saiz jurang yang hampir sama tinggi. Keputusan ini wujud mungkin kerana harapan kepada ketiga-tiga konstruk akhir tadi, adalah lebih tinggi daripada harapan terhadap konstruk jaminan, meskipun kepentingan ketiga-tiga konstruk yang sama tadi, dianggap lebih rendah daripada jaminan. Ini menandakan bahawa, apabila pembayar cukai menilai kepentingan

## Kepentingan Lima Konstruk



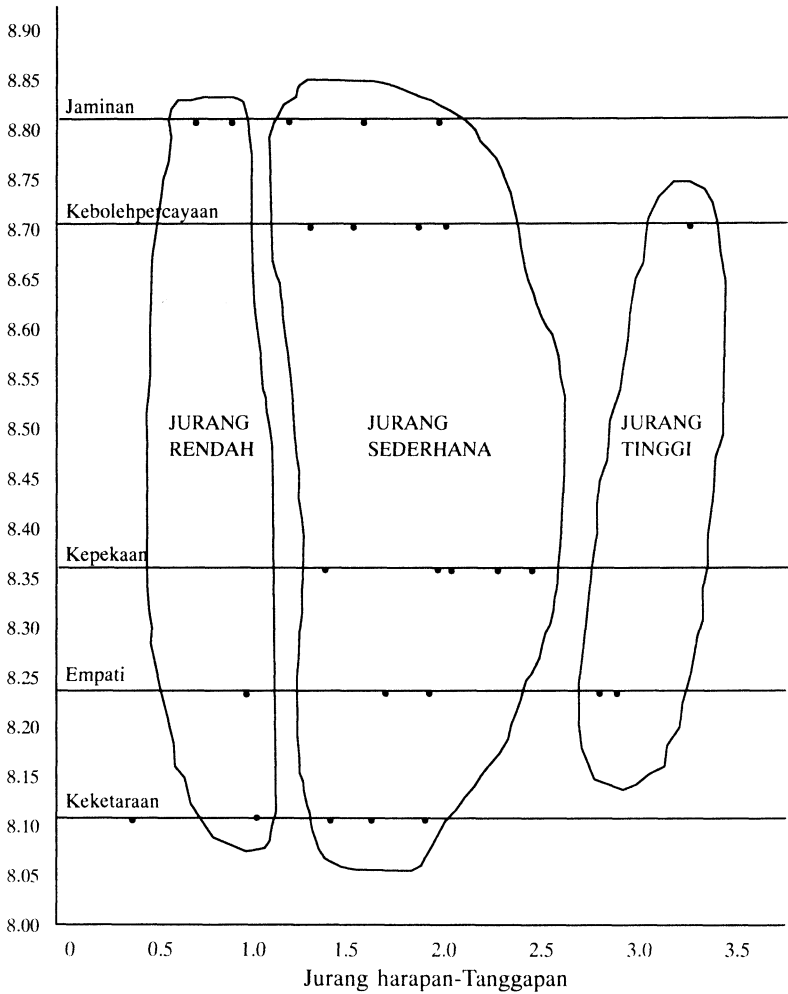
RAJAH 5. Jurang lima konstruk KUALKHI LHDN berbanding dengan kepentingannya

sesuatu konstruk itu rendah, ini bukan bermakna bahawa harapannya terhadap konstruk itu juga rendah.

Seterusnya, jurang (H-T) setiap 25 item (juga daripada Jadual 3) diplot bersama kepentingan lima konstruk tadi. Ini menghasilkan Rajah 6. Item-item dikelompokkan tanpa mengira konstruk. Kelompok “jurang rendah”, “jurang sederhana” dan “jurang tinggi” dihasilkan supaya LHDN dapat mengenalpasti item manakah yang perlu diberi keutamaan. Pemerhatian terhadap kelompok-kelompok ini menunjukkan bahawa item empati perlu diberi keutamaan. Ini disebabkan oleh dua item empati digolongkan di dalam kelompok “jurang tinggi”. Tambahan lagi, tiga daripada lima item empati ditanggap ber kualiti rendah (Jadual 3).



Kepentingan Lima Konstruk



RAJAH 6. Item-item jurang KUALKHI LHDN berbanding dengan kepentingan lima konstruk

Harapan pembayar cukai tidaklah sama antara item, walaupun berada dalam konstruk yang sama. Wujudnya keadaan ini adalah kerana pembayar cukai mungkin hanya memerlukan satu item sahaja untuk mengukur konstruk perkhidmatan tertentu, manakala lebih daripada satu item diperlukan untuk mengukur konstruk lain. Item yang dianggap penting sewajarnya akan diberi harapan yang tinggi, sedangkan yang kurang diperlukan adalah sebaliknya. Maka, didapati bahawa harapan berbeza pada item yang berada dalam konstruk yang sama.

Rajah 6 menunjukkan bahawa LHDN perlu memberi perhatian kepada kesemua lima konstruk untuk mempertingkatkan lagi kualiti keseluruhan perkhidmatan yang ditawarkan. Kebanyakan item berada di dalam kelompok “jurang sederhana” dan hanya empat item menganggotai kelompok “jurang rendah”, meskipun semua konstruk dianggap amat penting. Kesimpulannya, sungguhpun Rajah 3 hingga 6 menunjukkan bahawa pembayar cukai berpuashati dengan LHDN dan organisasi ini harus meneruskan kerjanya yang cemerlang, ini bukanlah bermakna bahawa tiada tindakan yang perlu diambil untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatannya, hanya sekadar mempertahankan tahap sekarang. Ini berikutan daripada saiz jurang majoriti daripada 25 item KUALKHI yang masih tergolong di dalam kelompok “jurang sederhana” dan “jurang tinggi”.

Analisis di bahagian ini menyokong keputusan analisis Jadual 3 dan 4, yang membuktikan bahawa dimensi “harapan” kelihatan penentu utama tahap KUALKHI. Perkara ini timbul kerana, sungguhpun tanggapan pembayar cukai adalah tinggi terhadap perkhidmatan yang diterimanya, sekiranya mereka menaruh harapan terhadap perkhidmatan itu pada paras yang tinggi juga, ini akan menunjukkan jurang KUALKHI nya besar. Maka cabarannya terletak kepada usaha sentiasa mempertingkatkan KUALKHI yang diberi, agar berupaya mengikuti pergerakan paras harapan pengguna yang sentiasa meningkat, semakin lama pengalaman mereka sebagai pembayar cukai pendapatan.

Apakah faktor-faktor kepengurusan LHDN yang mungkin mempengaruhi munculnya jurang demikian? Apakah strategi-strategi yang boleh dicadangkan untuk mengurangkan jurang tersebut? Bahagian seterusnya akan membincangkan perkara ini.

## MASALAH JURANG KUALKHI

Analisis jurang menunjukkan bahawa wujudnya jurang perbezaan yang signifikan di antara harapan dan tanggapan. Jurang ini berlaku diperingkat lima konstruk dan juga bagi kesemua 25 item pengukuran KUALKHI, melainkan item “bilik temu duga”. Ini terjadi meskipun skor tanggapan adalah tinggi (purata skor: 7.23, dengan maksimum: 8.27). Ini memberi isyarat bahawa perkhidmatan yang diberikan oleh LHDN kini, masih belum memenuhi kepuasan pembayar cukai sepenuhnya.

Mengikut penilaian 25 item pengukuran, nampaknya pembayar cukai di dalam sampel kajian kurang berpuashati dengan perkhidmatan LHDN. Namun, mereka telah menilai KUALKHI yang diterima mengikut tanggapan keseluruhan, sebagai lebih tinggi berbanding dengan tanggapan purata konstruk. Perbezaan ini dibuktikan sebagai signifikan hasil ujian-*t*. Ini bermakna bahawa sungguhpun pembayar cukai menilai sebagai rendahnya kualiti sesuatu item konstruk perkhidmatan yang diberikan, namun, mereka

menilai kualiti perkhidmatan secara keseluruhannya, sebagai tinggi dengan purata skor item 26: 7.85 (Lampiran A: Kandungan Soal selidik). Kualiti keseluruhan sesuatu perkhidmatan kewangan (yang mengandungi himpunan komponen kualiti) telah dibuktikan oleh Easingwood dan Storey (1991) sebagai faktor yang kedua paling penting yang menyumbang kepada kejayaan perkhidmatan-perkhidmatan kewangan pengguna baru di U.K. Penemuan kajian ini boleh juga dianggap kearah menyokong pengukuran “kualiti perkhidmatan keseluruhan” ini sebagai satu faktor kejayaan.

Pembayar cukai juga berpuashati dengan perkhidmatan secara keseluruhan (skor item 26 di Lampiran A : 7.781). Ini berlaku, walaupun mereka menilai rendah kualiti diperingkat item konstruk perkhidmatan yang diterima. Ini menunjukkan wujudnya zon toleransi (Parasuraman et al. 1994, Spreng et al. 1996 dan Zeithaml et al. 1993). Kewujudan zon toleransi ini ketara mungkin sebab pembayar cukai sedia berkompromi dengan kualiti, apabila beberapa item yang sangat mereka harapkan telah dipenuhi. Ini dapat dilihat daripada kepentingan yang diberikan oleh pembayar cukai yang berbeza di antara konstruk.

Kesemua konstruk KUALKHI berada di kuadran “teruskan kerja cemerlang” (Rajah 3 dan 4). Namun begitu, ini bermakna bahawa LHDN harus mempertingkatkan tahap KUALKHI ini secara berterusan. Ini adalah memandangkan kualiti mengikut harapan pengguna, adalah suatu sasaran yang bergerak, dan LHDN harus mengikut pergerakan paras harapan yang sentiasa meningkat. Analisa turut menunjukkan terdapat perbezaan harapan, tanggapan dan jurang di antara item-item pengukuran. Tumpuan yang lebih haruslah diberikan kepada item yang mempunyai tanggapan jurang kualiti perkhidmatan yang besar.

Para penyelidik mendapati bahawa skel pelbagai-item yang diunjurkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) untuk mengukur tanggapan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan, semata-mata adalah tidak cukup untuk menilai KUALKHI LHDN secara tepat. Dengan menggunakan teknik “kepentingan-prestasi” Joseph et al. (1997) daripada konteks perkhidmatan pendidikan, analisis jurang dilanjutkan. Rajah 5 menunjukkan bahawa konstruk kebolehpercayaan, kepekaan dan empati berada pada jurang yang lebih besar daripada konstruk jaminan dan keketaraan. Keadaan ini berlaku kerana harapan setiap konstruk adalah berbeza mengikut keinginan pembayar cukai. Tanggapan pula adalah apa yang dialami olehnya semasa menerima perkhidmatan. Tanggapan yang tinggi belum bererti harapan telah dipenuhi. Analisis menunjukkan bahawa kelemahan LHDN berada pada konstruk kebolehpercayaan, kepekaan dan empati. Ketiga-tiga konstruk ini melibatkan interaksi dua-hala di antara manusia, yakni kakitangan dan pembayar cukai. Pembayar cukai kelihatan lebih sanggup berkompromi dengan konstruk keketaraan, daripada empat konstruk lain. Mereka menaruh harapan yang rendah dan mempunyai tanggapannya juga yang rendah terhadap keketaraan.

Konstruk jaminan pula, melibatkan polisi LHDN yang mungkin difahami oleh pembayar cukai sebagai kurang dibawah kawalan staf LHDN di barisan hadapan, maka harapan kepada jaminan tidaklah setinggi tiga konstruk yang lain. Empati, kebolehpercayaan dan kepekaan berkait rapat dengan komponen elemen manusia dalam bentuk layanan yang diberi. Aspek ini amat mempengaruhi pengamatan pembayar cukai terhadap KUALKHI yang diterima.

## STRATEGI MENGURUS JURANG KUALKHI

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990) mengemukakan beberapa faktor yang memberi kesan kepada jurang yang wujud di sebelah pihak pemberi perkhidmatan. Faktor-faktor ini melibatkan komunikasi dan proses kawalan yang dilaksanakan di dalam organisasi untuk pengurus pekerja. Beberapa faktor didapati adalah relevan dalam konteks LHDN yang mempengaruhi saiz dan arah jurang KUALKHI LHDN.

Perlaksanaan penyelidikan yang kerap dan disasarkan untuk berbagai masalah yang wujud, akan dapat membantu LHDN mengenalpasti faktor-faktor secara khusus yang merendahkan tanggapan pembayar cukai terhadap kualitinya. Buat masa ini, LHDN masih lagi kurang aktif menjalankan penyelidikan pemasaran. Ini mungkin berpunca daripada sifat beroperasi sebagai sesuatu jabatan kerajaan yang selama ini belum lagi mengambil kira kepuasan pelanggannya sebagai suatu perjuangan yang penting. Meskipun barisan pengurus LHDN mempunyai komitmen yang tinggi kepada kualiti perkhidmatan yang ditawarkan, program-program yang dijalankan untuk meningkatkan kualiti pekerja, masih belum mencukupi. Contohnya, kemudahan untuk pekerja masih jauh lagi berkurangan untuk kakitangan memberi perkhidmatan yang berkualiti. Pengiktirafan komitmen kualiti untuk staf juga masih lagi kurang. Pemupukan sikap empati perlu ditumpukan dalam pembentukan modul-modul latihan yang kini masih cenderung mengutamakan kemahiran yang akan hanya meningkatkan pengetahuan kerja serta tugas.

Sejauhmanakah sesuatu perkhidmatan itu dapat diabaikan, perlulah diambil perhatian. Piawaian tugas-tugas rutin untuk menyeragamkannya demi meninggikan tanggapan kualiti boleh diusahakan. Ini mungkin menjelma untuk menggantikan tugas rutin yang biasanya dikendalikan oleh manusia, kepada penggunaan *hard technology* seperti sistem berkomputer. Proses kerja juga boleh dipendekkan (penggunaan *soft technology*), ataupun kombinasi dua cara diatas boleh diperkembangkan lagi penggunaannya.

Di dalam dimensi empati, kepekaan dan kebolehpercayaan, adalah perlu di tingkatkan kemampuan kakitangan melakukan tugasnya. Kakitangan yang layak harus dilatih untuk mengurus setiap titik pertemuan perkhidmatan dengan pembayar cukai dengan baik sekali. Ini adalah supaya prestasi personelia yang mereka berinteraksi itu, adalah menepati apa yang diharapkan

oleh pelanggan. Sehingga waktu kajian dijalankan, hasil kerja kakitangan dinilai berdasarkan bilangan fail diselesaikan, dan belum lagi mengikut bilangan masalah pelanggan yang dapat diselesaikan, atau bilangan pelanggan yang berpuashati.

Akhirnya, disyorkan bahawa pengukuran empati, kebolehpercayaan, kepekaan dan jaminan juga digunakan sebagai asas penilaian prestasi pekerja, terutama sekali bagi staf yang berkhidmat di barisan hadapan (seperti yang menjawab talipon, di kaunter, yang bertemu semuka dengan pembayar cukai, dan yang berurusan melalui pos).

### CADANGAN PENYELIDIKAN MASA HADAPAN

Soal selidik ini direkabentuk lebih untuk sampel pembayar cukai yang mempunyai sebab untuk hadir berurusan di pejabat LHDN di Jalan Duta, Kuala Lumpur. Ini adalah berasaskan tujuan pragmatik semata-mata: kesuntukan masa pengutipan soal selidik dan penggunaan persampelan mudah. Maka, untuk memperolehi darjah generalisasi yang lebih, soal selidik yang sama boleh disebarikan secara meluas melalui pos dan ditadbirkan di cawangan-cawangan seluruh Malaysia. Juga, dengan mengendalikan kaedah kualitatif, seperti kumpulan-kumpulan tumpuan (contoh: pembayar cukai berpendapatan tetap/ berkerja melebihi 20 tahun), konstruk-konstruk KUALKHI boleh di perkayakan atau diperkembangkan lagi. Konstruk-konstruk yang akan dihasilkan ini, kemudian, boleh digunakan untuk membentuk asas-asas pembentukan program penilaian prestasi kerja kakitangan LHDN.

LHDN perlu menghargai kakitangannya sebagai 'pelanggan dalaman'nya yang perlu dipenuhi kepuasan mereka terdahulu, sebelum memenuhi keperluan pembayar cukai sebagai pelanggan luarannya (Cowell 1987). Justeru, penyelidikan yang perlu dilakukan diatas pekerja termasuklah, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan kerja, untuk mengawalselia dan memberi latihan kerjaya berterusan, serta tanggapan mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Penyelidikan teknologi, umpamanya menyiasat bagaimana penggunaan komputer dan proses /sistem kerja yang lebih inovatif harus lebih sedia diterimapakai oleh kakitangan, perlu juga diusahakan. Kesimpulannya, penyelidikan harus diperkenalkan dan seterusnya, diserapkan di dalam budaya kerjanya dengan dikendalikan secara kerap, dan dibentukkan suatu agenda tetap untuknya sebagai program peningkatan KUALKHI model LHDN yang asli.

## LAMPIRAN A

## Bahagian-bahagian Utama Soal Selidik Kajian

Bahagian 1. Tujuan: Mengukur harapan pembayar cukai terhadap 25 pernyataan tentang kualiti perkhidmatan LHDN berdasarkan skel berikut:-

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tidak setuju										Benar-benar
sama sekali										setuju

Contoh:

Saya mengharapkan kakitangan LHDN mengeluarkan Notis Taksiran Cukai tepat pada masanya.

Bahagian 2. Tujuan: Mengukur *tanggapan* pembayar cukai terhadap perkhidmatan sebenar LHDN yang mereka alami, dengan menggunakan skel yang sama seperti di Bahagian 1.

Keketaraan (5 item; Contoh: Bilik temu duga LHDN luas dan selesa digunakan untuk perbincangan)

Kebolehpercayaan (5 item; Contoh: Maklumat kedudukan cukai saya tepat dan kemaskini)

Kepekaan (5 item; Contoh: Kakitangan LHDN mengambil tindakan segera atas rayuan taksiran cukai saya)

Empati (5 item; Contoh: Kakitangan LHDN menghubungi saya melalui telefon atau surat sekiranya maklumat yang saya kemukakan tidak mencukupi)

Jaminan (5 item; Contoh: Maklumat percukaian saya adalah dirahsiakan kecuali ada perintah mahkamah)

Item No. 26: Keseluruhan perkhidmatan LHDN adalah berkualiti

Item No. 27: Keseluruhannya perkhidmatan LHDN adalah memuaskan

Bahagian 3. Tujuan: Mengukur kepentingan lima konstruk KUALKHI LHDN kepada pembayar cukai berdasarkan skel berikut:-

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Tidak Penting										Amat Penting	
	Langsung											
1. Keketaraan												<input type="checkbox"/>
2. Kebolehpercayaan												<input type="checkbox"/>
3. Kepekaan												<input type="checkbox"/>
4. Empati												<input type="checkbox"/>
5. Jaminan												<input type="checkbox"/>

Bahagian 4. Ciri-ciri Demografik Pembayar Cukai: bangsa, umur, pekerjaan, jawatan, jumlah pendapatan, fail cukai pendapatan, (OG, SG, lain-lain) dan tempoh telah menjadi pembayar cukai.

#### RUJUKAN

- Aliah, H. M. S. & Normimi H. M. A. 1995. Bridging the gap between customer expectations and management perceptions of those expectations of a bank's service quality: the Malaysian case. *Proceedings of Pan-Pacific Conference XII* (pp. 8 - 10). Pan-Pacific Business Association.
- Bank Negara Malaysia. 1997.
- Bowers, M. & Swan, J. E. 1992. Generic versus service specific dimensions of services quality: does SERVQUAL cover hospital health care? Unpublished manuscript. Birmingham, AL, U. S. A.
- Brown, S.W. & Swartz, T.A. 1989. A gap analysis of professional service quality. *Journal of Marketing* 53: 92-98.
- Chai Bui Khiun. 1997. An assessment of services quality from the perceptions of customers and the management: A case study on a private institute in Sarawak. Projek MBA, Fakulti Pengurusan Perniagaan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Cowell, D. W. 1987. *The marketing of services*. London: Heinemann.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. 1992. Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing* 58(1): 55-68.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I. & Rentz, J. O. 1996. A measure of service quality for retail stores: Scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science* 24(Winter): 3 -16.
- Easingwood, C. J. & Storey, C. 1991. Success factors for new consumer financial services. *International Journal of Bank Marketing* 9(1): 3-10.

- Jabatan Statistik Malaysia. 1993 - 1996.
- Joseph, M. Joseph, B. & Ford, J. B. 1997. Service quality in education: An importance-performance approach. Unpublished paper for the Eighth Biennial World Marketing Congress. Kuala Lumpur. Academy of Marketing Science.
- Oliva, T.A., Oliver, R.L. & Macmillan, I.C. 1992. A catastrophe model for developing service satisfaction strategies. *Journal of Marketing* 56(7): 83-95.
- Nunnally, J.C. 1978. *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. 1985. A conceptual model of service quality: implications for further research. *Journal of Marketing* 58(1): 11-124.
- Pitt, L.L., Oosthuizen & Morris, M. H. 1992. Service quality in a high-tech industrial market: An application of SERVQUAL. In R. Leone & V. Kumar (Eds.), *Proceedings of American Marketing Association Summer Educator's Conference* (pp. 46-53). Chicago: American Marketing Association.
- Spreng, R. A. & Singh, A.K. 1993. An empirical assessment of the SERVQUAL scale and the relationship between service quality and satisfaction. In D. Cravens & P. Dickson (Eds.), *Enhancing knowledge development in marketing* (pp. 1-6). Chicago: American Marketing Association.
- Spreng, R. A., MacKenzie, S. B. & Olshavsky, R. W. 1996. A re-examination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing* 60(7): 15-32.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. & Parasuraman, A. 1988. Communications and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing* 52(4): 35-48.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.A. 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.A. 1993. The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of Academy of Marketing Science* 21(1): 1-12.
- Zubir, A.R. 1996. Service quality in telecommunications: An assessment of mobile telephone services. MBA Project, Faculty of Business Management, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Aliah Hanim M. Salleh  
Jabatan Pemasaran  
Fakulti Pengurusan Perniagaan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi  
Malaysia

Ahmad Tarmize Abdul Razak  
Lembaga Hasil Dalam Negeri  
Kuala Lumpur  
Malaysia