

22/09/1997

LHDN lupakan orang cacat

Mazlan Ismail

PADA 20 September lalu, saya pergi ke cawangan Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) di Menara PGRM Cheras untuk menguruskan taksiran cukai pendapatan. Saya yakin hal ini perkara biasa bagi kebanyakan rakyat Malaysia yang setia membayar cukai untuk mengelakkan masalah timbul pada masa depan.

Bagaimanapun apa yang berlaku pada hari itu amat memeranjatkan. Saya diberitahu oleh pengawal yang bertugas supaya ke tingkat lapan kerana kononnya kaunter itu khas untuk orang ramai.

Bagaimanapun ketika tiba di kaunter, seorang petugas lelaki mengarahkan saya ke tingkat 10 kononnya urusan pembetulan taksiran dibuat di sana. Saya tidak membantah dan segera ke tingkat 10. Malangnya, seorang petugas lelaki lain di kaunter itu dengan suara perlahan tetapi menengking berkata; "Kenapa awak tak pergi ke tingkat lapan. Ini urusan tingkat lapan!"

Saya bertenang memberi jawapan; "Saya sudah ke tingkat lapan, mereka suruh ke sini. Saya mahu buat pembetulan taksiran yang kurang tepat. Tiada pelepasan cukai untuk orang cacat seperti saya!"

Lelaki itu sedikit keras berkata; "Kalau awak cakap di sana begitu, di sini begini, masalah tidak akan selesai!"

Petugas itu dengan wajah kurang ramah mengambil sehelai kertas, mencatat sesuatu, lalu berkata: "Awak duduk!"

Hati kecil saya cukup tersentuh dengan sikap kakitangan itu. Saya terbayang keratan akhbar yang banyak mengisi keluhan orang ramai terhadap kakitangan awam. Mereka masih lagi mempunyai mentaliti lama, meskipun Perdana Menteri, Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad sudah 15 tahun memperkenalkan slogan 'Bersih, Cekap dan Amanah' serta 'Kepemimpinan Melalui Teladan'. Apakah jawatan di kaunter mewajibkan kakitangan awam termasuk LHDN bersikap kasar kepada orang ramai, apatah lagi kepada orang cacat yang mahukan pelepasan cukai sebanyak RM5,000 seperti yang diisytiharkan oleh Timbalan Perdana Menteri yang juga Menteri Kewangan, Datuk Seri Anwar Ibrahim dalam Belanjawan Negara tiga tahun lalu?

Saya terbayangkan jika berada di kaunter pejabat swasta. Saya yakin akan mendapat layanan utama dan mesra. Malahan pernah saya ke sebuah kilang multinasional yang disambut dengan ramah dan diberikan secawan teh Cina sebagai tanda hormat. Saya yakin mentaliti korporat sentiasa mesra dan ramah kerana pegangan mereka 'pelanggan diutamakan'.

Saya yakin apa yang berlaku di kebanyakan kaunter kerajaan bukan menggambarkan mentaliti kakitangan awam. Tetapi apabila terlalu banyak rungutan terhadap mereka, perbuatan seekor dua kerbau akan memalitkan lumpur kepada semua kakitangan yang lain.

Selepas 10 minit menanti, seorang pegawai wanita muncul di kaunter dan mengarahkan saya ke bilik nombor satu. Saya hormati layanannya. Dia cukup mesra dan sedia membantu. Jika tak silap, namanya Zalina. Saya tidak kekak menyatakan masalah taksiran yang dibuat oleh LHDN yang kurang tepat. Dan dia cukup sedia mendengar masalah saya, mencatat dan membuat pembetulan di depan saya.

Saya nyatakan jumlah cukai yang dikenakan terlalu tinggi, walhal sebagai orang cacat, saya mendapat pelepasan RM5,000. Saya juga pertikaikan borang taksiran pendapatan tambahan yang mencatatkan pendapatan saya terlalu tinggi hingga mencecah hampir RM50,000 setahun.

Selepas menyemak rungutan saya, pegawai itu meminta maaf kerana kesilapan LHDN membuat taksiran dan berjanji untuk membuat pembetulan.

Kemaafan itu boleh diterima, begitupun apakah perlu setiap tahun saya ke LHDN untuk berurusan membabitkan isu yang sama?

Tahun lalu saya mengalami situasi yang sama apabila seorang pegawai LHDN memberitahu `terlupa' untuk mengira pelepasan RM5,000 untuk orang cacat.

Apakah mereka tidak menyemak semua dokumen yang diisi oleh pembayar cukai pendapatan termasuk kad pengenalan orang cacat yang saya sertakan setiap tahun. Apakah perlu setiap tahun saya ke LHDN untuk menuntut pelepasan RM5,000 dan setiap tahun juga saya diherdik oleh kerani di kaunter dengan kata-kata lunak: "Kalau awak cakap di sana begitu, di sini begini, masalah tidak akan selesai!"

Saya mencadangkan supaya LHDN mempunyai sistem yang teratur dan telus. Sepatutnya pembayar cukai tidak perlu membuat tuntutan apabila terlebih bayaran melalui Potongan Cukai Berjadual (PCB). Pengalaman yang saya alami tahun lalu cukup memeritkan. Untuk mendapat semula wang terlebih bayar cuma RM1,000 memerlukan masa tiga bulan. Kononnya wang itu dipulangkan oleh Perbendaharaan Negara. Apakah sistem komputer kerajaan terlalu lembap atau kakitangannya yang abai dan cuai ketika menjalankan tugas?

Sepatutnya LHDN terus memulangkan wang lebihan PCB tanpa perlu dituntut oleh pembayar cukai.

Saya juga ingin mencadangkan kepada Kementerian Kewangan supaya membuat garis panduan yang khusus kepada majikan yang mempunyai pekerja cacat.

Apa yang berlaku sekarang pemotongan PCB pekerja cacat dengan pekerja normal dilakukan dengan kadar sama. Ini merugikan pekerja cacat kerana pemotongan gaji bulanan oleh majikan sama dengan pekerja lain sedangkan mereka menikmati pelepasan RM5,000. Sepatutnya kadar potongan gaji pekerja cacat direndahkan supaya tidak menimbulkan kesulitan pulangan balik daripada LHDN suatu hari nanti.