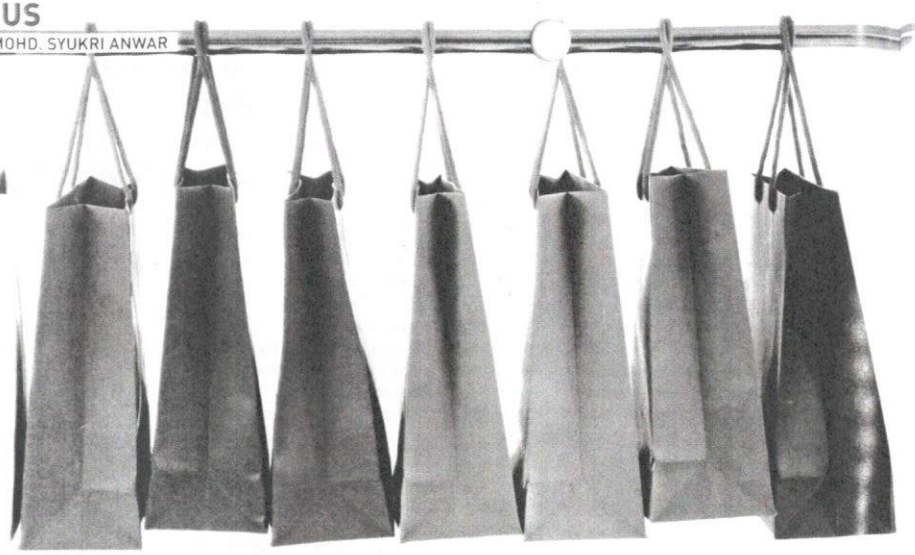
OLEH: MOHD. SYUKRI ANWAR



CBP PEMANGKIN TRANSFORMASI BUDAYA KEPENGGUNAAN?

Setelah lima bulan cukai barangan dan perkhidmatan (CBP) dilaksanakan, pelbagai rungutan dan komen dapat dilihat dan didengar, sama ada di kedai makan, pejabat, dan rumah ataupun di dalam bas dan kereta api. Tidak kurang juga rungutan ini disuarakan dalam media sosial menerusi pelbagai aplikasi, termasuklah whatsapps, twitter, facebook dan skype. Daripada semua komen dan rungutan ini, dapat dirumuskan bahawa hampir semua orang, daripada orang kampung sehingga orang berpengaruh besar, tidak bersetuju dengan pelaksanaan CBP.

Sama ada suka ataupun tidak, CBP telah dilaksanakan dan akan terus dilaksanakan, walaupun semua rakyat berarak di jalan raya atau mengumpulkan tandatangan sebagai bukti penolakan "rejim percukaian" ini. Hal ini dikatakan demikian kerana bagi mencapai taraf negara maju, kerajaan perlu mempunyai sistem percukaian yang mampu menampung perbelanjaan yang lebih besar bagi pelaksanaan pelbagai projek negara, di samping menampung perbelanjaan lain. Maka sistem percukaian baharu ini dikatakan mampu memenuhi keperluan itu.

Begitu juga, sama ada rela ataupun tidak, hasil kutipan CBP melebihi beberapa bilion ringgit. Dalam sehari sahaja, kutipan ini dikatakan mencatat angka berpuluh-puluh juta ringgit. Angka ini tidak semestinya tepat kerana ada lagi peniaga yang tidak mengamalkan sistem dalam talian dari segi kutipan CBP. Begitu juga bagi peniaga yang hanya mengeluarkan resit yang ditulis dengan tangan, nilai kutipan CBP belum diambil kira.

Di balik semua perkara negatif yang dilemparkan ini, tanpa disedari wujud sedikit demi sedikit perubahan dalam sikap dan budaya pengguna, terutama ketika sesuatu barangan ingin dibeli. Perubahan ini merupakan nilai berharga yang sejak dahulu cuba dipupuk dan disemai oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) menerusi penyebarluasan sensitiviti terhadap hak pengguna.

Sedih dan malangnya, usaha ini seolah-olah gagal. Maka tidak keterlaluan jika dikatakan bahawa walaupun pengguna terpaksa membayar perubahan ini dengan harga yang mahal, sekurang-kurangnya dari satu sisi yang kecil, besar impaknya, iaitu hak pengguna yang berhubung dengan peniaga dapat diangkat dan difahami dengan lebih baik. Hal ini penting supaya peniaga tidak sewenang-wenangnya membuli pengguna dengan menjadikan CBP sebagai faktor dan alasan bagi kenaikan harga setiap barangan yang dijual di premis mereka.

Kini pengguna ibarat harimau yang luka dan ingin mengamuk. Mereka perlu bertindak balas atau mencari jalan keluar daripada sistem ini serta bertransformasi hingga 100 peratus dan 360 darjah. Jika tidak, pengguna pasti bermasalah. Waktu ini perlu dimantaatkan sebaik-baik mungkin bagi merangka strategi untuk mengurangkan tempias CBP. Pengguna tidak perlu meratap atau menyanyikan lagu pilu kerana mengenangkan nasib yang ibarat sudah jatuh ditimpa tangga ini. Tidak perlulah bermimpi pada waktu siang dengan memikirkan cara untuk menukarkan kerajaan kerana perkara itu hanya dapat dilakukan menerusi pilihan raya umum.

Berdasarkan teori psikologi, manusia hanya benar-benar berubah setelah dirinya benar-benar tersepit. Dalam konteks pelaksanaan CBP, seakan-akan wujud tanda bahawa pengguna memang tersepit. Tersepit ini dalam konteks pengurusan perbelanjaan harian. Namun begitu,

Mampukah CBP mendidik masyarakat agar lebih bijak berbelanja dan peka terhadap hak sebagai pengguna?

Consummation - General
PP : 8-11
Cr-no.
CON2015/A05

tidak perlulah membayangkan kesempitan ini seperti yang dialami oleh rakyat Mesir yang menjurus kepada penggulingan kerajaan, sebagai contoh. Cukuplah mereka melihat perkara ini sekadar untuk mempersiapkan diri menjadi pengguna yang bijak, berilmu dan berani. Oleh sebab itu, dalam konteks ini, beberapa perkara harus dilakukan oleh pengguna dan sememangnya inilah yang telah dicari oleh pengguna sebagai rujukan dan amalan.

Yang pertama, sebagai perkara paling asas, pengguna perlu tahu tentang barang yang dikenakan CBP enam peratus dan kosong peratus serta tidak dikenakan CBP. Jenis barang ini dapat diketahui berdasarkan buku panduan harga pengguna yang diedarkan sebelum CBP dilaksanakan. Di samping itu, maklumat barang ini juga dapat diperoleh menerusi laman web Kastam Diraja Malaysia (KDRM). Semua jenis barang dipaparkan bagi kemudahan semakan pengguna. Dalam hal ini, tiada barang yang disembunyikan daripada diketahui maklumat CBP-nya.

Yang kedua, pengguna perlu menjadi mata-mata kerajaan dengan melaporkan salah laku peniaga kepada pihak berwajib. Kerajaan pula perlu memudahkan urusan pelaporan ini menerusi pelbagai saluran. Kerajaan juga perlu memberikan perhatian terhadap sebarang aduan yang disebarkan dalam media sosial dan tidak sekadar menunggu laporan secara rasmi di pejabat KPDNKK atau KDRM. Hal ini boleh menjadi bukti bahawa kerajaan sebenarnya sentiasa dekat dengan pengguna dan tidak mahu pengguna diambil kesempatan oleh peniaga dengan pelaksanaan CBP.

Yang ketiga, pengguna perlu bijak dan tahu membezakan kehendak daripada keperluan. Sebelum CBP dilaksanakan, perbelanjaan harian banyak dipengaruhi oleh kehendak pengguna, bukannya keperluan. Kini pengguna makin belajar untuk mencari makna keperluan ini. Hal ini terbukti apabila ada beberapa orang peniaga barang alat ganti kenderaan yang merungut kerana pelanggannya menangguhkan hasrat untuk membeli alat ganti dengan alasan benda itu belum diperlukan dan alat sedia ada masih dapat digunakan.

Pengguna perlu tahu akan barangan yang dikenakan CBP atau tidak bagi mengelakkan diri ditipu oleh peniaga yang tidak bertanggungjawab.

Yang keempat, sebelum ini pengguna tidak perlu berfikir banyak untuk berbelanja. Kini pengguna perlu berfikir banyak kali sebelum wang dikeluarkan daripada dompet. Hal ini dikatakan demikian kerana pengguna tidak mahu wang yang dibelanjakan itu dihabiskan pada barang dan masa yang tidak sesuai. Jika dilihat dari segi pengiraan mudah, perbelanjaan bulanan sebelum CBP yang berjumlah RM1000 akan berubah menjadi RM1060 dengan andaian bahawa setiap perbelanjaan melibatkan CBP enam peratus.

Yang kelima, pengguna makin berwaspada terhadap harga yang ditaip oleh juruwang. Dahulu pengguna tidak pernah menyemak harga yang ditaip ini. Kini pengguna makin endah dengan harga yang ditaip. Hal ini terbukti apabila gambar resit di restoran nasi kandar di Pulau Pinang yang mengenakan bayaran sebanyak RM20 terhadap lima batang bendi disebarkan dalam media sosial. Peniaga pasti boleh sahaja memberikan alasan bahawa berlaku kesilapan ketika bayaran dikira dan tiada masalah untuk memulangkan duit pelanggan. Namun begitu, jika hal ini berlaku pada setiap hari dalam tempoh sebulan, peniaga telah mengaut keuntungan sebanyak RM600 hanya kerana kesilapan ketika pengiraan harga.

Walau apa-apa pun perubahan yang berlaku kepada pengguna, yang paling penting ialah perubahan ini perlulah kekal dan bukan sekadar transformasi tahi ayam yang hangatnya seketika tetapi sejuknya berkekalan.

Yang keenam, menerusi Akta Kawalan Harga dan Antipencatutan 2011, pengguna berpeluang membuat aduan tentang harga yang dianggap tidak munasabah dan melampau. Akta ini merupakan penambahbaikan Akta Kawalan Harga 1946, iaitu akta kawalan harga dan bekalan. Menerusi akta lama, peniaga tidak tertakluk pada margin keuntungan, iaitu harga jualan yang ditetapkan, kecuali barang yang ditetapkan sebagai barang kawalan yang mempunyai harga siling. Hal ini bermakna bahawa peniaga bebas menetapkan harga walaupun tidak munasabah dan bergantung pada kesediaan pembeli untuk membelinya atau tidak. Dengan akta baharu, peniaga tidak boleh sewenang-wenangnya menaikkan harga, kecuali mempunyai kewajaran yang kukuh, terutama dari segi kos yang meliputi sewaan dan utiliti.

Yang ketujuh, pengguna perlu sentiasa meminta dan menyimpan resit belian untuk dijadikan sebagai rujukan. Daripada resit ini, pengguna mendapat tahu tentang beberapa maklumat penting. Antaranya termasuklah syarikat itu berdaftar CBP atau tidak, maklumat barang yang dikenakan CBP dan yang tidak, serta jumlah CBP yang dibayar. Oleh sebab itu, apabila berlaku salah laku peniaga, resit ini dapat dijadikan sebagai bukti yang sah untuk sebarang pertuduhan di mahkamah.

Yang kelapan, pengguna perlu tahu tentang kategori peniaga yang layak mengenakan CBP. Hanya peniaga yang keuntungan tahunannya melebihi RM500 ribu setahun layak mengenakan CBP. Peniaga yang keuntungannya kurang daripada itu tidak layak mengenakannya. Dalam hal ini, pengguna perlu bijak mengandaikannya. Sebagai rujukan yang paling mudah, bagi peniaga kecil atau peniaga tepi jalan, keuntungannya biasanya tidak mencapai nilai ini. Oleh sebab itu, jika CBP dikenakan oleh peniaga ini, laporan segera perlu dibuat kepada pihak berwajib.

Yang kesembilan, menerusi laman panduan harga pengguna yang dikemas kini pada setiap hari oleh pegawai pemantau harga di seluruh Malaysia, pengguna dapat mengetahui trend harga semasa bagi setiap premis di kawasan masing-masing. Dengan bantuan harga ini, analisis ringkas tentang harga dapat dilakukan sebelum pengguna memilih premis untuk dikunjungi. Kebaikannya ialah laman ini menyingkatkan masa untuk aktiviti tinjauan harga dan premis.

Sekali lagi ditekankan bahawa CBP mustahil dihentikan. Oleh sebab itu, lebih baik untuk pengguna memfokuskan anjakan paradigma diri pada masa ini. Pengguna tidak perlu bimbang jika dikatakan telah menerima pelaksanaan CBP apabila seolah-olah reda kerana tidak mempertikaikannya lagi. Walau bagaimanapun, senyap juga tidak bermakna bahawa pengguna bersetuju dengan CBP.

Namun begitu, hal ini bukanlah perkara utama yang perlu difikirkan setelah lima bulan CBP dilaksanakan. Hal ini perlu diketepikan untuk sementara waktu kerana yang lebih penting ialah nilai diri pengguna yang perlu dicari dan dikuatkan oleh sebab nilai ini sangat berharga.

Walau apa-apa pun perubahan yang berlaku kepada pengguna, yang paling penting ialah perubahan ini perlulah kekal dan bukan sekadar transformasi tahi ayam yang hangatnya seketika tetapi sejuknya berkekalan. Janganlah jika kerajaan menarik balik pelaksanaan CBP, pengguna kembali berpaling kepada sikap lama. Sebaliknya momentum perubahan ini perlu dikekalkan dan dijangkitkan kepada pengguna lain supaya budaya pengguna bijak dapat disebarkan, bukan sahaja dalam diri pengguna secara langsung, tetapi kepada diri anak dan generasi yang berikutnya.

Janganlah juga apabila pengguna telah berjaya mencari ruang dan peluang lain, seperti kerja lebih masa atau kerja sampingan untuk menampung CBP, budaya ini dipinggirkan kerana kembali berada dalam zon selesa. Hal ini dikatakan demikian kerana pengguna perlu ingat bahawa kadar CBP enam peratus itu hanyalah kadar percubaan. Tidak mustahil pada suatu hari nanti, kerajaan menaikkan kadar CBP ini, seperti siri kenaikan harga minyak dan pelarasan subsidi. Maka bersedialah untuk mengamalkan budaya kepenggunaan yang lebih kuat dan pintar. DB