



**PEJABAT TANAH DAN GALIAN NEGERI PULAU PINANG**  
PARAS 22  
KOMPLEKS TUN ABDUL RAZAK (KOMTAR)  
10000 PULAU PINANG



Tel: 04 - 650 5211 (Pejabat Am)  
Faks: 04 - 2619588  
Laman Web: <http://ptg.penang.gov.my>

Ruj. Kami : PTG/PP/AUD/206 JLD. 2 (13)  
Tarikh : 29 September 2023

## **SEPERTI SENARAI EDARAN**

Tuan / Puan,

### **ARAHAN PENGARAH TANAH DAN GALIAN BIL. 10/2023**

#### **GARIS PANDUAN PEMBAYARAN SEMULA WANG (*REFUND*) KEPADA PELANGGAN PEJABAT TANAH DAN GALIAN PULAU PINANG DAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH NEGERI PULAU PINANG**

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara seperti di atas.

2. Untuk makluman, Pejabat Tanah dan Galian Pulau Pinang telah mengadakan perbincangan pada 14 dan 18 Julai 2023 bersama wakil dari setiap Pejabat Daerah dan Tanah (PDT) untuk mendapatkan pandangan berkenaan penyediaan Draf Garis Panduan Pembayaran Semula Wang (*Refund*) Kepada Pelanggan Pejabat Tanah dan Galian Pulau Pinang (PTGPP) dan PDT Negeri Pulau Pinang. Seterusnya, satu perbincangan dalaman telah diadakan pada 17 Ogos 2023 bagi memperhalusi cadangan garis panduan tersebut berdasarkan maklum balas yang telah diterima oleh PTGPP.

3. Garis Panduan Pembayaran Semula Wang (*Refund*) Kepada Pelanggan ini dirangka kerana PTGPP kerap menerima aduan dan permohonan daripada pelanggan berkenaan pembayaran semula wang atas sebab seperti masalah teknikal, kesilapan maklumat yang diisi dan sebagainya, terutamanya semasa pengguna melakukan urusan-urusan yang berkaitan di portal PGLand. Dalam hal ini, PTGPP mengambil maklum bahawa terdapat notis peringatan "tiada pemulangan bayaran sekiranya berlaku sebarang kesilapan" dipaparkan di sistem PGLand tersebut. Walau bagaimanapun, peringatan tersebut hanyalah sebagai salah satu cara untuk **mengurangkan risiko** berlakunya kesilapan oleh pengguna dan ia bukanlah sebagai satu peruntukan undang-undang yang tegas dan mengikat.

...2/-

4. Sehubungan itu, garis panduan ini telah disediakan sebagai **panduan** kepada PTGPP dan PDT untuk memberi pertimbangan sewajarnya sekiranya terdapat permohonan pembayaran semula oleh pelanggan. Sekiranya terdapat situasi-situasi yang berlaku selain daripada yang disenaraikan di dalam garis panduan tersebut, Pentadbir Tanah mempunyai bidang kuasa untuk memberikan pertimbangan yang adil dan sewajarnya bagi setiap permohonan bayaran semula wang berdasarkan **Arahan Perbendaharaan – Pulangan Balik Hasil (AP) 87(a) dan AP 87(b)** yang dikeluarkan oleh Jabatan Kewangan Negeri. Oleh itu, PTGPP dan PDT adalah dimohon untuk memproses setiap permohonan pembayaran semula wang mengikut tatacara yang ditetapkan di bawah Arahan Perbendaharaan tersebut.

Segala kerjasama dan perhatian pihak tuan/puan dalam perkara ini amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

**"MALAYSIA MADANI"**  
**"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"**  
**"CEKAP, AKAUNTABILITI, TELUS"**

Saya yang menjalankan amanah,



**(DATO' HAJI ZULKIFLI BIN LONG)**  
Pengarah Tanah dan Galian  
Pulau Pinang

- e.d. : Timbalan Pengarah (Perancangan dan Pembangunan)
- : Timbalan Pengarah (Pendaftaran dan Hasil)
- : Ketua Unit Hakmilik Strata
- : Ketua Unit Pembangunan
- : Ketua Unit Pendaftaran Hakmilik
- : Ketua Unit Teknologi Maklumat
- : Ketua Unit Penguatkuasaan dan Teknikal
- : Ketua Unit Khidmat Pengurusan
- : Ketua Unit Perundangan
- : Ketua Unit Audit Pengurusan
- : Ketua Unit Hasil



**SENARAI EDARAN**

1. Pegawai Daerah  
Pejabat Daerah dan Tanah Seberang Perai Utara  
13200 Kepala Batas  
**PULAU PINANG**
  
2. Pegawai Daerah  
Pejabat Daerah dan Tanah Seberang Perai Tengah  
Jalan Betek, Sungai Rambai  
14000 Bukit Mertajam  
**PULAU PINANG**
  
3. Pegawai Daerah  
Pejabat Daerah dan Tanah Seberang Perai Selatan  
14200 Sungai Jawi  
**PULAU PINANG**
  
4. Pegawai Daerah  
Pejabat Daerah dan Tanah Timur Laut  
Tingkat 51, Komtar  
10000 **PULAU PINANG**
  
5. Pegawai Daerah  
Pejabat Daerah dan Tanah Barat Daya  
11000 Balik Pulau  
**PULAU PINANG**

**Garis Panduan Pembayaran Semula Wang (Refund) kepada Pelanggan (Firma / Orang Awam)**

No.	Perkara	Pembayaran Semula Wang Yang Dibenarkan	Pembayaran Semula Wang Yang Tidak Dibenarkan	Catatan
1.	<p><b>Hasil</b></p> <p>Kecuaian pembayaran yang dibuat ke atas akaun/hakmilik orang lain di portal PgLAND.</p> <p><u>Contoh:</u> Mengisi nombor akaun/hakmilik yang salah semasa membuat pembayaran cukai tanah/petak.</p>	/		<p>Notis peringatan "tiada pemulangan bayaran sekiranya berlaku sebarang kesilapan" dipaparkan di sistem PGLand adalah sebagai salah satu cara untuk mengurangkan risiko berlakunya kesilapan oleh pengguna dan ia bukanlah sebagai satu peruntukan undang-undang yang tegas dan mengikat.</p>
2.	<p>Berlaku pembayaran sebanyak dua kali (<i>double payment</i>) atau lebih semasa membuat pembayaran cukai tanah/petak atas sebab isu sistem.</p> <p><u>Contoh:</u> Berlaku '<i>delayed payment</i>' selepas pembayaran dibuat dan pemohon telah membuat pembayaran cukai buat kali kedua.</p> <p><b>*Pejabat Daerah dan Tanah boleh menasihati pembayar mengenai lebihan bayaran tersebut boleh dikreditkan ke tahun hadapan.</b></p>	/		<p>Sekiranya pembayar tidak membuat permohonan bayaran balik, bayaran lebihan tersebut akan dikreditkan ke tahun hadapan.</p>

No.	Perkara	Pembayaran Semula Wang Yang Dibenarkan	Pembayaran Semula Wang Yang Tidak Dibenarkan	Catatan
3.	<p>Membuat pembayaran bagi urusan lain daripada yang sepatutnya.</p> <p><u>Contoh:</u> Pemohon ingin membayar cukai tanah/petak tetapi membuat urusan persendirian.</p>		/	
<p><b>Pendaftaran</b> <i>Segala kecuaihan pembayaran yang melibatkan urusan hasil bukan cukai, seperti perserahan</i></p>				
4.	<p><u>Situasi 1:</u> Paparan resit adalah kosong dan pengguna beranggapan bayaran tidak berjaya dan terus membuat pembayaran sekali lagi.</p>	/		Boleh dipertimbangkan untuk bayaran semula wang atas sebab berlakunya isu teknikal.
5.	<p><u>Situasi 2:</u> Urusan tidak perlu didaftarkan tetapi pengguna tetap membuat urusan tersebut.</p> <p><u>Contoh:</u> Pendaftaran bagi Perletakhakan oleh Mahkamah Atas Kepentingan (PHMMK) tidak perlu dilakukan memandangkan nama bank pemegang gadaian yang direkodkan pada geran asal adalah nama bank yang terkini.</p>		/	Kesilapan adalah atas sebab pemohon sendiri.

No.	Perkara	Pembayaran Semula Wang Yang Dibenarkan	Pembayaran Semula Wang Yang Tidak Dibenarkan	Catatan
6.	<p><u>Situasi 3:</u> Pengguna membuat bayaran berulang kerana pengguna tidak menyenaraikan dokumen yang disertakan bersama permohonan di portal PgLAND.</p> <p><u>Contoh:</u> Urusan pindahmilik tanah (PMT)</p> <p>Bayaran pertama adalah RM100.00. Walaubagaimanapun pembayar telah memadam item resit cukai tanah dalam sistem PgLAND. Perkara ini menyebabkan dalam resit bayaran tidak dinyatakan item resit cukai tanah.</p> <p>Oleh yang demikian, pembayar telah membuat bayaran sekali lagi sebanyak RM100.00 dan mengekalkan item resit cukai tanah dalam sistem PgLAND supaya item resit cukai tanah dinyatakan dalam resit bayaran tersebut.</p>		/	Kesilapan atas kerelaan pemohon sendiri.
7.	<p><u>Situasi 4:</u> Pengguna memasukkan urusan* yang salah dan menyebabkan lebihan bayaran. (*Urusan-urusan yang terlibat adalah urusan bukan urusniaga. Kedua-dua urusan melibatkan kod yang sama)</p>		/	

No.	Perkara	Pembayaran Semula Wang Yang Dibenarkan	Pembayaran Semula Wang Yang Tidak Dibenarkan	Catatan
	<p><u>Contoh:</u>                      Pengguna ingin membuat urusan tukar nama (Borang 13) tetapi pengguna memilih kod PHMMK. Kadar bayaran untuk kedua-dua urusan tersebut adalah berlainan.</p> <p>Kadar bayaran Borang 13 – RM50.00                      Kadar bayaran PHMMK – RM100.00</p> <p>Unit Kaunter akan membuat pindaan dari PHMKK ke Borang 13 berdasarkan dokumen yang telah diberikan. Walaubagaimanapun, lebih bayaran sebanyak RM50.00 tidak akan dikembalikan.</p>			
8.	<p><u>Situasi 5:</u>                      Pengguna memasukkan urusan* yang salah dan menyebabkan lebihan bayaran.                      (*Kedua-dua urusan tidak melibatkan kod yang sama. Contohnya, urusan pertama adalah urusan urusniaga manakala urusan kedua adalah urusan bukan urusniaga)</p> <p><u>Contoh:</u>                      Pengguna ingin membuat urusan Turun Milik Akibat Kematian (TMAMG) tetapi pengguna memilih kod PMT. Bayaran untuk kedua-dua urusan tersebut adalah berlainan.</p>		/	



No.	Perkara	Pembayaran Semula Wang Yang Dibenarkan	Pembayaran Semula Wang Yang Tidak Dibenarkan	Catatan
	<p>TMAMG – RM100.00 PMT – Mengikut nilai Pembayaran yang telah dibuat tidak akan dikembalikan.</p>			
9.	<p><u>Situasi 6:</u> Pengguna memasukkan urusan Lembaga Pembiayaan Perumahan Sektor Awam (LPPSA) di portal PgLAND.  Bagi urusan pengecualian seperti LPPSA, Majlis Agama Islam dan lain-lain berkaitan perlu berurusan di kaunter sahaja dan bukan melalui sistem PgLAND. Pemakluman mengenai hal ini telah dinyatakan di sistem PgLAND.  Sepatutnya tiada bayaran perlu dibuat untuk urusan LPPSA (contohnya PH30A iaitu melepaskan gadaian LPPSA dan gadaian LPPSA). Bayaran hanya dikenakan bagi urusan PMT sahaja. Tetapi pengguna membuat bayaran di portal PgLAND secara keseluruhan.</p>		/	<p>Unit Pendaftaran menerima banyak kes seperti ini yang mana peguam tidak peka ketika membuat permohonan. Peringatan telah diberikan di portal PgLAND dan semasa taklimat.</p>

No.	Perkara	Pembayaran Semula Wang Yang Dibenarkan	Pembayaran Semula Wang Yang Tidak Dibenarkan	Catatan
10.	<p><u>Situasi 7:</u> Pengguna silap memasukkan maklumat nombor hakmilik dan seterusnya membuat bayaran bagi maklumat yang salah tersebut.</p> <p><u>Contoh 1:</u> Pengguna ingin membuat pembayaran bagi satu hakmilik <i>landed</i> tetapi memasukkan nombor hakmilik strata.</p> <p>*Walaupun bagaimanapun, pihak kaunter boleh membuat pembedaan di sistem e-Tanah (berdasarkan dokumen fizikal yang disertakan) bagi kesilapan-kesilapan seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesilapan ejaan. Contoh geran yang betul GRN1234 tetapi pemohon telah mengisi nombor GRN1235.</li> <li>2. Kesilapan nombor petak untuk hakmilik strata. Contoh nombor yang betul adalah GRN1234/M1/1/101 tetapi pemohon telah mengisi GRN1234/M2/1/101.</li> </ol> <p><u>Contoh 1:</u> Pengguna ingin membuat pembayaran bagi satu hakmilik <i>landed</i> tetapi memasukkan nombor hakmilik <i>landed</i> yang salah.</p>		/	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pada asasnya, tidak bersetuju untuk semula bayaran sekiranya nombor hakmilik langsung tidak sama dengan dokumen yang diberikan.</li> <li>• Namun, jika terdapat kesilapan kecil berlaku seperti contoh situasi di lajur perkara, <b>permohonan pemulangan semula wang boleh dipertimbangkan.</b></li> </ul>

No.	Perkara	Pembayaran Semula Wang Yang Dibenarkan	Pembayaran Semula Wang Yang Tidak Dibenarkan	Catatan
	Bayaran tidak perlu dikembalikan. Unit Kaunter akan membuat pembetulan. Bayaran tidak akan dikembalikan.			

**Nota:**

- 1. Perkara-perkara yang melibatkan urusan pendaftaran adalah merujuk kepada permohonan pembayaran semula oleh firma guaman. Buat masa ini, permohonan melibatkan orang awam masih lagi diterima di kaunter. Oleh itu, permohonan daripada orang awam akan disemak oleh kerani kaunter untuk sebarang pengecualian bagi mengelakkan kesilapan oleh pemohon.**
- 2. Sekiranya terdapat kes-kes terpecil yang berbeza seperti situasi di atas, sebarang pemulangan atau penolakan wang diserahkan atas budi bicara Pendaftar pada ketika itu.**
- 3. Proses pembayaran semula adalah selaras dengan tatacara Arahan Perbendaharaan (AP) 87 - Pemulangan Balik Hasil. Keseluruhan proses ini dijangka mengambil masa lebih kurang 3 hingga 6 bulan (dokumen perlu lengkap).**