



JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA
ACCOUNTANT GENERAL'S DEPARTMENT MALAYSIA
Kompleks Kementerian Kewangan
No.1, Persiaran Perdana
Presint 2
62592 Putrajaya
MALAYSIA

Tel : 603-8882 1000
Faks : 603-8882 1042
Laman Web : www.anm.gov.my

Ruj. Kami : JANM.600-15/4/6 (41)
Tarikh : 7 Ogos 2026

Ketua Akauntan, Bahagian Akaun Kementerian
Pengarah JANM Negeri/ Cawangan

Tuan/ Puan,

SURAT EDARAN BPOPP BILANGAN 12 TAHUN 2026

**KETIDAKPATUHAN PENGENDALIAN TUNTUTAN BAYARAN BALIK (*REFUND*) BAGI
KES “NO SHOW PASSENGER” OLEH PEGAWAI, PUSAT TANGGUNGJAWAB (PTJ)
DAN TANGGUNGJAWAB PEGAWAI, PTJ DAN SYARIKAT PENERBANGAN**

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Seperti yang Pejabat Perakaunan sedia maklum, Bahagian ini telah mengeluarkan Surat Edaran BPOPP Bilangan 14 Tahun 2022 – Terma Pembatalan Dan *Refund* Waran Perjalanan Udara (WPUA) oleh Agensi Penerbangan bertarikh 23 November 2022 dan Surat Edaran BPOPP Bilangan 10 Tahun 2023 – Ketidakpatuhan Pengendalian Tuntutan Bayaran Balik (*Refund*) Bagi Kes “No Show Passenger” Oleh Pegawai, Pusat Tanggungjawab (PTJ) dan Tanggungjawab Pegawai, PTJ dan Syarikat Penerbangan bertarikh 28 November 2023. Surat edaran ini dikeluarkan bagi memperkemaskan kedua-dua surat edaran di atas bagi memudahkan rujukan dan juga terma terkini bagi pembatalan dan *refund* Waran Perjalanan Udara (WPUA) oleh Agensi Penerbangan.

3. Selaras dengan Akta Wang Tak Dituntut yang berkuatkuasa, kes tuntutan bayaran balik (*refund*) tiket penerbangan bagi “No Show Passengers” yang tidak diuruskan dalam tempoh ditetapkan akan menyebabkan amaun bayaran balik termasuk *Passenger Service Charge* (PSC) diserahkan kepada Wang Tak Dituntut (WTD) selaras dengan Akta Wang Tak Dituntut yang berkuat kuasa.

4. Kerjasama Pejabat Perakaunan adalah dipohon untuk memastikan PTJ mematuhi Pekeliling dan peraturan yang berkuat kuasa bagi memastikan tuntutan bayaran balik bagi kes “No Show Passenger dibuat dengan kadar segera kepada syarikat penerbangan.

5. Pekeliling Perbendaharaan WP 2.5 - Kemudahan Perjalanan Udara Rasmi, perenggan 7.4.1 menyatakan **Ketua Jabatan hendaklah mengadakan peraturan dalaman bagi “No Show Passengers” untuk memastikan setiap pegawai yang diberikan tiket penerbangan hendaklah melaporkan kepada pegawai yang mengeluarkan tiket sama ada beliau telah menggunakan tiket penerbangan tersebut atau tidak.**

6. Surat Pekeliling Akauntan Negara Malaysia (SPANM) Tatacara Pengurusan Bayaran yang berkuat kuasa berkaitan Garis Panduan Tatacara Pengurusan Bayaran Pukul, juga telah menyatakan dengan jelas tindakan PTJ untuk memastikan perkara berikut dipatuhi :

- i. Pegawai yang tidak menyempurnakan perjalanan hendaklah mengembalikan tiket penerbangan yang tidak digunakan beserta Borang Permohonan “No Show Passengers” seperti di **Lampiran 1** yang diperaku oleh Ketua Jabatan. **Borang berkenaan hendaklah dikemukakan kepada Bahagian/ unit yang mengeluarkan Waran Perjalanan Udara Awam (WPUA) dalam tempoh 14 hari daripada tarikh perjalanan sebenar;**
- ii. Sekiranya Ketua Jabatan tidak memperakukan permohonan “No Show Passengers”, **kos denda yang dikenakan oleh syarikat penerbangan perlu dijelaskan oleh pegawai secara tunai atau tindakan potongan gaji pegawai tersebut hendaklah dibuat.** Bahagian/unit yang mengeluarkan WPUA hendaklah memaklumkan kepada pegawai jumlah denda yang perlu dijelaskan.
- iii. **Bahagian/ Unit yang mengeluarkan WPUA hendaklah menyelenggara Daftar “No Show Passengers”** seperti di **Lampiran 2** untuk semua tiket perjalanan yang tidak disempurnakan bagi tujuan kawalan dan tindakan selanjutnya;
- iv. Bahagian/ Unit yang mengeluarkan WPUA hendaklah mendapatkan pengesahan berkaitan “No Show Passengers” daripada syarikat penerbangan dan menyemak dengan Daftar “No Show Passengers”;

- v. PTJ bertanggungjawab untuk mengemukakan tuntutan bayaran balik (refund) bagi tiket penerbangan yang tidak digunakan dengan kelulusan Ketua Jabatan (kerana kepentingan perkhidmatan). Walau bagaimanapun, **bayaran balik oleh syarikat penerbangan adalah tertakluk kepada terma syarat, penelitian dan pengesahan syarikat penerbangan.**
- vi. **Tuntutan bayaran balik WPUA hendaklah dikemukakan oleh PTJ** kepada syarikat penerbangan atau kepada agensi pengembaraan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerbangan dengan mengemukakan surat permohonan oleh Ketua Jabatan seperti di **Lampiran 3** dan dokumen sokongan berkaitan.

Carta alir bagi proses berkaitan dengan “No Show Passengers” dan tanggungjawab pegawai, PTJ dan Syarikat Penerbangan adalah seperti di **Lampiran 4**.

7. **Syarikat Penerbangan** adalah bertanggungjawab untuk **memastikan perkara berikut:**
- i. Bayaran balik bagi WPUA termasuk “No Show Passengers” dipulangkan kepada Kerajaan dalam tempoh **14 hari bekerja** dari **tarikh tuntutan diterima daripada PTJ seperti mana termaktub di dalam Perjanjian Kemudahan Bayaran Pukal bersama Kerajaan; atau**
 - ii. **Sekiranya tiada permohonan tuntutan bayaran balik daripada PTJ dalam tempoh tiga bulan (90 hari) dari tarikh “No Show Passengers”,** syarikat penerbangan hendaklah mengemukakan maklumat *No Show Passenger* kepada Pejabat Perakaunan dan PTJ melalui emel yang sama untuk semakan/ tindakan PTJ selanjutnya bagi mengelakkan kerugian jumlah tuntutan bayaran balik jika melebihi tempoh yang ditetapkan dan diserahkan kepada WTD jika melebihi tempoh setahun. Terma refund No Show Passenger bagi setiap agensi penerbangan adalah seperti di **Lampiran 5**.
8. Sehubungan dengan itu, kerjasama semua Pejabat Perakaunan dipohon untuk memanjangkan kepada PTJ di bawah seliaan masing – masing serta perhatian syarikat penerbangan berhubung perkara ini amatlah dihargai. Dengan berkuatkuasanya surat edaran ini, Surat Edaran BPOPP Bilangan 14 Tahun 2022 – Terma Pembatalan Dan *Refund* Waran Perjalanan Udara (WPUA) oleh Agensi Penerbangan bertarikh 23 November 2022 dan Surat Edaran BPOPP Bilangan 10 Tahun 2023 – Ketidakpatuhan Pengendalian Tuntutan Bayaran

Balik (Refund) Bagi Kes "No Show Passenger" Oleh Pegawai, Pusat Tanggungjawab (PTJ) dan Tanggungjawab Pegawai, PTJ dan Syarikat Penerbangan bertarikh 28 November 2023 adalah dibatalkan.

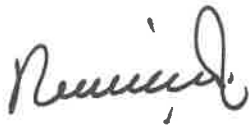
Sekian, terima kasih.

"MALAYSIA MADANI"

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

"Memperkasa Budaya Inovasi Pendigitalan"

Saya yang menjalankan amanah,



(RUZINAH BINTI RUKUN C.A(M))

Pengarah

Bahagian Pengurusan Operasi Pejabat Perakaunan

Jabatan Akauntan Negara Malaysia

s.k:

Timbalan Akauntan Negara (Operasi)