

PENERAPAN NILAI-NILAI MURNI DALAM PERKHIDMATAN INSTITUSI KEWANGAN

Maznah bt. Ali

maznah-ali@utm.my

Sumi bt Isman

sumi@utm.my

Buerah bt. Tunggak

buerah@utm.my

Akmaliza bt. Abdullah

a-akmaliza@utm.my

Penerapan nilai-nilai murni amat penting kepada setiap anggota masyarakat terutama individu yang berkerja dalam perkhidmatan awam mahupun swasta. Institusi kewangan yang berteraskan produk dan perkhidmatan sangat bergantung kepada nilai-nilai murni dalam kalangan setiap pekerjanya dari peringkat pengurusan tertinggi sehinggalah di peringkat pelaksanaan dan operasi termasuk perkhidmatan kaunter dan pekerja am. Kertas kerja ini memfokuskan kepentingan nilai-nilai murni dalam perkhidmatan institusi kewangan dan pengukuhanannya. Nilai-nilai murni yang dimaksudkan seperti amanah, bersih, jujur, bertanggungjawab, ikhlas, dedikasi, tekun, cekap, berkerjasama, adil dan saksama, berdisiplin, berkecuali, taat setia dan ramah mesra. Nilai-nilai tersebut amat penting kepada setiap individu yang melaksanakan tugas terutama ketika memberi perkhidmatan dan kepercayaan kepada pelanggan yang berurusan dengan institusi tersebut. Sehubungan itu imej dan martabat sesebuah institusi kewangan dapat dipertingkatkan. Pelbagai gejala kurang sihat yang berlaku dalam kalangan sebahagian institusi kewangan adalah berpunca daripada kelonggaran nilai-nilai murni individu yang diberi amanah untuk melaksanakan tugas. Nilai-nilai murni boleh diterapkan oleh setiap individu sekiranya ianya berpegang teguh kepada agama dan peranan kekeluargaannya dalam membentuk akhlak dan peribadi yang mulia. Di samping itu, program-program pembangunan modal insan yang berbentuk kerohanian boleh disisipkan dalam pekerjaan di institusi kewangan.

1.0 Pengenalan

1.1 Pengertian Penerapan Nilai-nilai Murni

Di dalam Kamus Dewan, perkataan penerapan tidak diterangkan. Walau bagaimanapun perkataan terap ada dijelaskan di dalamnya yang memberi erti acuan kuih. Manakala menerap pula mengikut istilah yang terkandung di dalam kamus itu bermaksud membuat kuih dengan menggunkan terap (Dr. Teuku Iskandar, 1970)

Oleh kerana perkataan penerapan tidak terdapat di dalam Kamus Dewan, maka dalam penulisan kertas kerja ini penulis cuba memperkenalkan beberapa perkataan yang hampir sama. Di antaranya istilah 'instill' yang bermaksud mengenalkan sesuatu dengan secara langsung, perlahan-lahan, tahap demi tahap di dalam pemikiran jiwa seseorang (the Oxford English Dictionary Vol. 5, 1933, 135). Seterusnya ialah "inculcate" yang memberi makna melaksanakan idea-idea baru dengan secara paksaan atau penekanan atau kekerasan (The Oxford English Dictionary Vol. 5, 1933, 186).

Memandangkan kedua-dua perkataan di atas mempunyai tujuan yang sama iaitu untuk melaksanakan nilai-nilai atau prinsip-prinsip yang baru ke dalam jiwa pemikiran agar dilahirkan dalam realiti kehidupan. Kedua-dua perkataan itu mempunyai pendekatan yang berbeza untuk memastikan pelaksanaan prinsip-prinsip atau nilai-nilai yang dikemukakan, iaitu yang pertama perlahan-lahan atau tahap demi tahap ke dalam pemikiran atau jiwa seseorang. Manakala kedua adalah secara paksaan dengan menggunakan idea-idea yang baru supaya dilaksanakan oleh individu.

Dari segi istilah arab pua perkataan penerapan hampir sama dengan perkataan "taqrib" yang memberi makna menghampiri atau mendekati (Modern Dictionary) English Arabic , 1956, 49). Selain dari itu ialah "taqrib" yang memberi makna tampal atau tamping (Modern Dictionary English Arabic, 1956, 520). Kemudian "tat'im" yang bermaksud merubah satu bahagian tanpa menjejaskan bentuk asal "al-Mu'jam al-Wasid", 1972, 577).

Menurut perspektif Islam, pada asasnya, nilai murni adalah nilai bersifat *universal* yang memberipenekanan kepada adab yang terpuji, peradaban dan tatasusila individu dalam kerangka perhubungannya dengan Tuhan, manusia dan alam (Shuhairimi (2007). Mengikut Kalleberg (1977), nilai juga boleh ditakrifkan sebagai satu konsep yang mencerminkan pegangan, kepercayaan dan amalan seseorang individu dalam sesuatu industri.

Ada yang mengatakan bahawa nilai ialah sebagai satu petanda yang menentukan atau mempengaruhi setiap tingkahlaku atau pergerakan sesuatu kumpulan atau individu. Ini jelas menunjukkan bahawa nilai mempunyai pengaruh yang kuat terhadap sikap dan amalan seseorang atau sesuatu kumpulan. Nilai ialah perkara-perkara yang patut ada seperti tujuan aspirasi, kepercayaan, misi dan matlamat. Justeru itu, untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang "standard" ukuran piawaian nilai-nilai murni yang ideal ialah dengan mencontohi nilai-nilai murni yang terpancar dalam diri Nabi Muhammad s.a.w. Menurut Ahmad `Abd al-`Aziz al-Hadad, antara hikmah perutusan baginda s.a.w. di muka bumi ini ialah untuk membersihkan jiwa-jiwa manusia daripada dinodai dengan akhlak-akhlak yang keji dan menggantikannya dengan menanamkan nilai-nilai rohaniah yang murni dalam setiap jiwa manusia. Proses penyucian jiwa manusia ini perludisaring dengan nilai-nilai yang luhur seperti yang telah dinyatakan dalam al-Quran melalui firman Allah s.w.t. yang maksudnya;

"Ya Tuhan kami, utuslah untuk mereka sesorang Rasul dari kalangan mereka, yang akan membacakan kepada mereka ayat-ayat Engkau, dan mengajarkan kepada mereka al Kitab (al Quran) dan al-Hikmah (al-Sunnah) serta mensucikan mereka. Sesungguhnya Engkaulah yang Maha Kuasa lagi Maha Bijaksana".

Surah al-Baqarah, 2:129

Oleh yang demikian, bagi mengelakkan masalah kemuflihan moral dan ketidakadilan ekonomi berlaku dalam aktiviti keusahawanan sudah tentulah kegiatan menjana harta bukanlah dianggap

sebagai satu kebenaran yang mutlak dan menjadi kemuncak kepada matlamat hidup. Sebaliknya, Islam secara keras mengkritik kelompok manusia yang bersifat sedemikian dengan melakukan menyalahgunakan kuasa dan salah urus harta ke jalan kebinasaan. Situasi tidak sihat ini dijelaskan oleh Allah s.w.t. dalam al-Quran yang maksudnya:

"Mereka hanya mengetahui yang lahir (saja) dari kehidupan dunia; sedang pengetahuan mereka tentang (kehidupan) akhirat adalah lalai".

Surah al-Rum: 7

Seorang anggota Perkhidmatan Awam yang mempunyai nilai-nilai mulia akan menunjukkan sikap dan perlakuan atau budi yang mulia, misalnya bersopan santun, amanah, hormat menghormati, tidak sombong, sabar, `committed', rajin, usaha, bertanggungjawab, ikhlas, dedikasi, disiplin, bekerjasama, cekap, kerja berkualiti dan tidak menyeleweng dan melanggar undang-undang dan peraturan, tidak mementingkan diri, dan bekerja dalam suasana harmoni. Oleh itu, seseorang pengurus perlu mengetahui apakah perlakuan yang diharapkan. Sekiranya perlakuan menunjukkan sikap negatif, segala usaha hendaklah dibuat dalam pengurusan `behaviour modification' sumber manusia untuk mengubah serta membimbing mereka ke arah sikap, tata kelakuan dan amalan positif yang dikehendaki.

2.0 Elemen Nilai-Nilai Murni

Nilai-nilai murni yang perlu ada kepada setiap individu yang melaksanakan tugas di institusi kewangan ialah seperti taat setia, amanah, bersih dan jujur, akauntabiliti, bertanggungjawab, berkecuali, berkecuali, adil dan saksama, prestasi yang cemerlang dan berkualiti, ketepatan masa, ramah mesra dan jimat cermat/berhemah.

2.1 Taat Setia

Taat setia kepada Raja, Negara dan Kerajaan merupakan salah satu daripada nilai-nilai terpenting yang perlu diamal dan dihayati oleh setiap anggota Perkhidmatan Awam. Perenggan 4, Perintah Am Bab `D' (1980) menghendaki seseorang pegawai awam "pada setiap masa dan waktu menumpukan taat setianya yang tak berbelah bagi kepada Yang di-Pertuan Agong, Negara dan Kerajaan". Begitu juga dengan Rukunegara menghendaki setiap anggota Perkhidmatan Awam mendukung prinsip kesetiaan kepada Raja dan Negara. Nilai ini adalah amat perlu untuk dihayati oleh setiap anggota masyarakat bukan sahaja Perkhidmatan Awam bahkan semua sector, lebih-lebih lagi dalam institusi kewangan. Untuk memastikan nilai-nilai murni dipatuhi dalam Perkhidmatan Awam, setiap anggotanya dikehendaki mematuhi tata kelakuan serta ikrar yang termaktub dalam beberapa peruntukan yang berkenaan

2.2 Amanah, Bersih dan Jujur

Setiap individu yang bekerja di institusi kewangan dikehendaki melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara amanah, bersih dan jujur. Kebersihan yang dimaksudkan ialah

darisemua aspek sama ada kebersihan moral atau pun fizikal. Kebersihan moral bermakna sentiasaberfikiran bersih dalam apa juga tugas yang dilakukan. Segala-galanya dilakukan dengan niat yang baik dan murni, tidak menyalahgunakan kuasa, tidak sombong, angkuh atau pun terlibatdalam sebarang jenayah dan rasuah. Sebagaimana yang diketahui umum pekerjaan di institusi kewangan melibatkan transaksi kewangan sehubungan itu nilai murni amanah, bersih dan jujur sangat dituntut untuk memberi kepercayaan kepada pelanggan yang mendapatkan perkhidmatan.

2.3 Akauntabiliti dan Integriti

Sebagaimana diketahui umum, institusi kewangan yang sememangnya terlibat secara langsung dengan penawaran perkhidmatan yang berasaskan kewangan. Pelaksanaan proses ini hendaklah mematuhi undang-undang, prosedur dan arahan yang berkuat kuasa yang ditetapkan. Pengurusan yang cekap dan teratur amat penting dalam menguruskan sumber-sumber yang terhad seperti tenaga manusia, wang, bahan-bahan mentah dan kreativiti menguruskan permintaan yang banyak ke atas sumber-sumber ini, menentukan alternatif terbaik dalam menguruskan sumber-sumber tersebut dan seterusnya meningkatkan tahap ekonomi negara.

Bidang-bidang utama dalam pengurusan kewangan adalah pengurusan belanjawan, pengurusan hasil, pengurusan perolehan, pengurusan perakaunan dan pengurusan aset. Manakala komponen pengurusan kewangan pula terdiri daripada perancangan, pelaksanaan, penyelarasan, kawalan dan penilaian. Kawalan ke atas pengurusan kewangan penting bagi memastikan aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan dalam suatu bidang pengurusan kewangan adalah mengikut perancangan yang telah ditentukan melalui sistem perakaunan, laporan dan pengauditan serta mematuhi undangundang, prosedur dan arahan yang berkuat kuasa.

Secara keseluruhannya, akauntabiliti dan integriti dalam melaksanakan tugas-tugas kewangan menjamin bahawa wang awam dapat diuruskan dengan cekap. Tanpa kedua-dua prinsip ini dalam diri penjawat awam dan swasta di institusi kewangan, maka akan terjadilah pembaziran penggunaan sumber manusia, kewangan dan masa, kelewatan dalam menyiapkan sesuatutugas dan projek, mengurangkan keyakinan orang awam terhadap pengurusan institusi kewangan seterusnya membuka peluang untuk berlakunya penyelewengan, rasuah, salah laku dan salah guna kuasa.

Keberkesanan pengurusan hanya dapat dicapai sekiranya dilaksanakan dengan sokongan budaya sosial, alam persekitaran dan budaya organisasi yang murni. Walaupun undang-undang, peraturan dan prosedur tertentu yang berasaskan kepada sistem nilai yang sedia ada di dalam institusi kewangan telah ditetapkan dan disebar, akan tetapi beberapa masalah masih berlaku.

2.4 Bertanggungjawab

Seseorang anggota yang berkeja di sekrot kewangan tidak boleh membelakangkan kewajipan tugasnya atau berkelakuan yang boleh diertikan sebagai tidak bertanggungjawab. Ia tidak boleh membenarkan kepentingan persendirianya bercanggah dengan tanggungjawab awamnya. Inipenting untuk menentukan anggota Perkhidmatan Awam dan swasta benar-benar melaksanakan tanggungjawabnya sebagai pemegang amanah negara dan rakyat. Bertanggungjawab

jugamembawa erti bahawa seseorang itu tidak terlepas dari dipersoal jika gagal melaksanakan bebantugasnya dengan sempurna.

2.5 Berkecuai

Kakitangan insitusi kewangan dikehendaki melaksanakan tugas mereka tanpa membawaapa-apa bentuk pengaruh atau tekanan luar berhubung dengan sesuatu tuntutan yang berkaitandengan tugas yag digalas. Jika seseorang diberi kuasa untuk mengendalikan sesuatu tugas yang melibatkan jumlah peruntukan yang besar, seharusnya tidak boleh memihak kepada satu-satu pihak yang berkepentingan.

2.6 Adil dan Saksama

Arahan Perkhidmatan (1974) menghendaki seseorang pegawai awam sentiasa bersikap adil dansaksama terhadap orang ramai dan memberi mereka layanan-layanan yang teratur danmemuaskan. Penerapan tersebut bukan sahaja perlu dipraktikkan di sector awam bahkan semua agensi termasuk institusi kewangan. Mereka juga dikehendaki mengadakan peraturan-peraturan yang mengutamakanilai adil dan saksama. Adil dan saksama dapat melahirkan kepuasan kepada semua lapisan pelanggan yang berurusan.

2.7 Prestasi Yang Cemerlang dan Berkualiti

Setiap anggota pekerja yang berprestasi cemerlang boleh dipertimbang untuk kenaikan pangkat sesuaidengan keperluan perkhidmatan untuk memberi perkhidmatan yang sempurna kepada orangramai. Setiap anggota yang melaksanaka tugas tidak boleh cuai dan mengambil sikap sambil lewa di sepanjangperkhidmatan. Ia perlu menunjukkan penghasilan kerja yang tinggi dan berkualiti. Oleh itu, anggotaPerkhidmatan Awam dan swasta di insitusi kewangan perlu sentiasa meningkatkan keupayaan merekamenerusi peningkatan kemahiran dan pengetahuan mengenai tugas yang disandang. .Mereka perlu sentiasa memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada supaya prestasi mereka sentiasa berada pada tahap yang tinggi. Bagi menentukan perkhidmatan yang sentiasaberprestasi tinggi, Akta Pencen 1980 menetapkan bahawa mereka yang mempunyai prestasiyang menurun boleh disarakan atas kepentingan Perkhidmatan Awam. Perkara tersebut boleh dilaksanakan di institusi kewangan yang setiap masa bersaing dengan dalam kalangan insntituti kewangan lain yang semakin kompetitif.

2.8 Ketepatan Masa

Ketepatan masa merupakan satu nilai yang ditekankan dalam Perkhidmatan Awam. Perenggan 1, Perintah Am Bab `G' (1974) telah menetapkan waktu bekerja perlu dipatuhi oleh setiap anggota yang bekerja. Arahan menggunakan Kad Perakam Waktu telah dilaksanakan melalui SuratPekeliling Am Bil. 11/1981. Penguatkuasaan tersebut juga seharusnya dipraktikkan di institusi kewangan dimana pegawai dan kakitangantiba di pejabat pada masa yang ditetapkan dan melaksanakan tugas dengan dedikasi dan tekunsemasa di pejabat. Selain daripada itu, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam

yang dikeluarkan dalam tahun 1991 menjelaskan panduan bermesyuarat dengan mengamalkan masa yang optimum.

2.9 Perkhidmatan Ramah dan Mesra

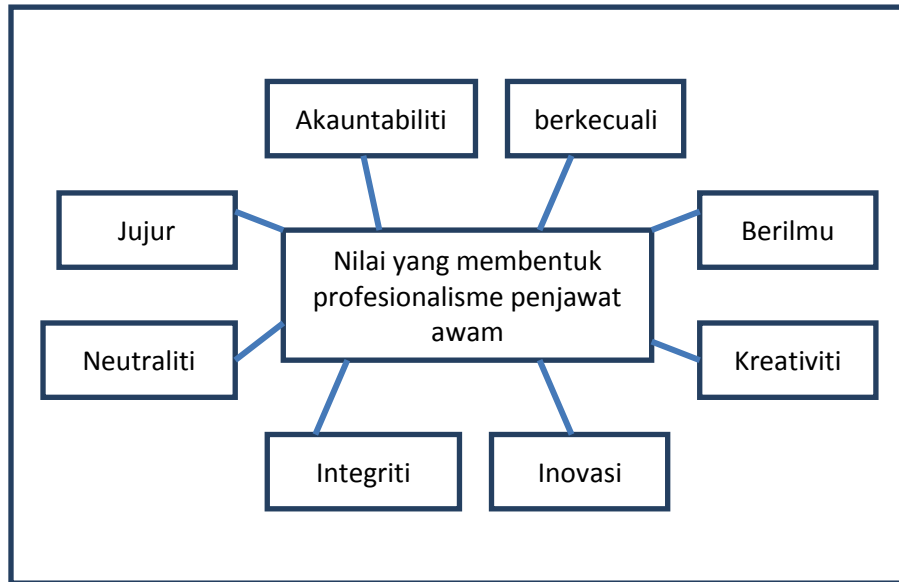
Beberapa peraturan juga diperkenalkan untuk menentukan anggota Perkhidmatan Awam sentiasa memberi perkhidmatan yang ramah lagi mesra. Perenggan 10(a), Bab I, Arahan Perkhidmatan 1974, Dasar Penerapan Nilai Islam (1985) dan Pusat Pembayaran Bil Setempat (1982) menghendaki anggota Perkhidmatan Awam sentiasa memberi layanan yang ramah mesra kepada orang ramai yang memerlukan perkhidmatan. Peraturan tersebut sangat sesuai dipraktikkan dalam sector kewangan yang juga sentiasa berdepan dengan pengurusan pelanggan.

2.10 Sikap Berjimat Cermat

Nilai murni berjimat cermat semasa menguruskan harta dan kepentingan Kerajaan dan Negara. Pekeliling Memajukan Pentadbiran Awam (1991) menghendaki semua anggota Perkhidmatan Awam mematuhi prosedur-prosedur tertentu bagi menjimatkan penggunaan harta awam. Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil. 3/1985 juga telah menghuraikan peranan yang perlu dimainkan oleh Pegawai Pengawal dalam semua aspek pengurusan stor. Nilai berjimat cermat perlu diteruskan bagi mengelakkan pembaziran dan pengaliran wang ke luar yang berlebihan. Banyak aktiviti yang boleh dijimatkan termasuk meminimumkan kos makanan untuk sesuatu program bengkel, kursus dan mesyuarat, membeli peralatan pejabat mengikut keperluan sahaja dan mengurangkan kos majlis-majlis rasmi dan keraian.

Rajah 1 berikut menunjukkan nilai yang membentuk profesionalisme pekerjaan penjawat awam.

Rajah1: Nilai Yang Membentuk Profesionalisme Pekerjaan



Sumber: INTAN (2003) Citra Karya Falsafah, Nilai & Etika dalam Perhubungan Awam Cet. 2. Kuala Lumpur INTAN h. 313.

3.0 Isu/Permasalahan Dalam Nilai-Nilai Yang Digarap oleh Individu Yang Bekerja di Institusi Kewangan

Masalah-masalah pergeseran, tidak mencapai objektif organisasi, konflik, kegelinciran, penyelewengan, pecah amanah, rasuah, kelembapan, tiada komitmen dan sebagainya adalah berpunca daripada pertembungan nilai-nilai individu anggota-anggota Perkhidmatan Awam yang tidak seimbang dengan nilai-nilai organisasi itu sendiri. Dalam konteks iniperkongsian nilai tidak berlaku.

Sering kita diperdengar dan diperlihatkan di media-media masa berlaku kes pecah amanah, penipuan dan pemalsuan wang dan pelbagai lagi gejala tidak sihat di institusi kewangan. Bahkan sering juga kes-kes pencurian kecil-kecilan yang lama kelamaan melibatkan jutaan ringgit. Contohnya mengambil sepuluh sen kepada setiap akaun simpanan atau akaun semasa pelanggan bank. Ini adalah nilai amanah dan jujur yang telah dirosakkan oleh individu pekerja itu sendiri. Begitu juga ketika memberikan perkhidmatan setiap petugas /staf/pegawai/pengurus perlu memaklumkan perincian setiap transaksi yang melibatkan pengaliran wang pelanggan. Contohnya jual beli insuran, skim pelaburan dan lain-lain perkhidmatan yang memerlukan bayaran perkhidmatan. Perkara tersebut perlu diterangkan kepada pelanggan bagi mengelakkan persepsi yang kurang baik daripada pelanggan. Nilai murni integriti tersebut seharusnya sentiasa diamalkan dalam melaksanakan tugas dan memberi perkhidmatan. Selain memenuhi tuntutan agama ianya boleh meningkatkan kepercayaan orang ramai yang berurusan di institusi kewangan.

4.0 Usaha-Usaha Meningkatkan Nilai-nilai Murni Dalam Kalangan Penjawat di Institusi Kewangan

Penghayatan nilai-nilai murni di kalangan anggota Perkhidmatan Awam dan Swasta institusi kewangan boleh dilaksanakan melalui kesedaran mereka sendiri, tetapi ia akan lebih berkesan lagi sekiranya dihayati melalui kesedaran keagamaan. Dengan cara ini mereka mesti meletakkan diri mereka sebagai seorang penganut yang sedang menjalankan tanggungjawab kepada agamanya. Ini dapat dilaksanakan melalui beberapa etika. Antaranya:

- Bekerja dengan penuh keazaman
- Bekerja dengan ikhlas dan amanah
- Bekerja dengan tekun dan cekap
- Bekerja dengan semangat gotong royong dan bersepadu
- Bekerja dengan matlamat kebaikan dan manusia sejagat (INTAN, 1991)

Berbagai usaha telah dilaksanakan oleh Kerajaan agar penanaman dan penghayatan sikap dan nilai-nilai murni serta etika kerja yang baik dapat dilakukan dalam kalangan anggota masyarakat terutama yang terlibat dengan perkhidmatan. Antara kempen, dasar-dasar/program-program yang telah dijalankan yang dilaksanakan kerjaan ialah:

1. Etika Perkhidmatan Awam dan Konsep Perkhidmatan Cemerlang;
2. Bersih, Cekap dan Amanah;
3. Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Perkhidmatan;
4. Kepimpinan Melalui Teladan;
5. Gerakan Budaya Kerja Cemerlang (INTAN, 1991)

Penerapan nilai-nilai murni boleh dipertingkatkan oleh setiap institusi kewangan dengan mengadakan aktiviti berbentuk kerohanian seperti program membudayakan al-Qur'an, program ceramah dan kursus-kursus berbentuk motivasi dan muhasabah diri serta program berbentuk kumpulan kerja (team building). Di samping itu pengadilan dan hukuman kepada salah laku perlu diteruskan untuk memelihara keutuhan integriti institusi kewangan.

5.0 Rumusan

Malaysia adalah sebuah negara yang pesat membangun dan mempunyai pelbagai sumber untuk diteroaki dan diurus. Institusi kewangan merupakan sektor yang penting sebagai lambang kemajuan ekonomi Malaysia. Justeru ianya mempunyai tanggungjawab yang berat dalam mengurus hal-hal yang melibatkan kewangan sama ada untuk pelanggan individu, syarikat atau badan korporat. Setiap warga kerja institusi kewangan seharusnya berganding bahu memastikan nilai-nilai murni diterapkan kepada setiap lapisan pekerja untuk kemajuan ekonomi negara keseluruhannya. Menurut Y.A.B. Perdana Menteri, Malaysia akan melangkah ke hadapan untuk menjadi sebuah negara maju pada tahun 2020. Konsep negara maju yang menjadi wawasan negara mempunyai ciri-ciri pembangunan seimbang bukan sahaja dari segi bidang-bidang ekonomi, politik dan kemasyarakatan tetapi juga dari segi pembangunan fizikal, kerohanian dan intelek. Bagi mencapai tujuan ini, setiap individu yang bekerja di institusi kewangan perlu mempunyai nilai-nilai murni yang terpuji termasuk sikap positif,

responsif, berdayacipta dan 'enterprising' supaya institusi kewangan sentiasa dipandang sebagai badan yang cekap dan kebolehpercayaan yang tinggi.

Penghayatan nilai-nilai murni merupakan teras ke arah mencapai perkhidmatan yang cemerlang. Untuk memastikan supaya negara mencapai matlamat pembangunan negara, justeru setiap anggota masyarakat terutama yang bekerja di institusi kewangan bukan sahaja perlu menghayati sepenuhnya nilai-nilai yang terkandung dalam peraturan-peraturan yang ada, tetapi mereka juga perlu menghayati nilai-nilai baru yang sesuai dengan peranannya di arena antarabangsa yang lebih 'competitive' dan mencabar.

Rujukan:

Adanan Mat Jusoh Mohd Rusdan Mohd Jailani, Hassan Fauziah. Perkhidmatan Awam Berintegriti Teras Kejayaan Program Transformasi Kerjaan.

Akauntabiliti dan integriti dalam Pengurusan Kewangan Institusi Intergriti Malaysia. Pelan Integriti Nasional Edisi ketiga. 17 Mei 2006.

Arne L. Kalleberg (1977), "Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction", dalam American Sociological Review, Vol. 42, No. 1, hh. 124-143, <http://www.jstor.org/stable/2117735>, 4 Januari 2010.

Dr. Teuku Iskandar (1970). Kamus Dewan Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. Kementerian Pelajaran Malaysia

Elias, Elias A. and Elias (1956). ED.E. Modern Dictionary English Arabic. Cairo: Elias Modern Elias Press.

Ibrahim Madkur (1972). Al-Mu'jam al-Wasid. Qahirah: Bi Syarikah al-Ik'lanat al-Syarqiyah.

Murray, James A.H. (1933). The Oxford English Dictionary. Oxford At The Clarendorn Press.

Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan. Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) Malaysia 1991

Perbandingan antara Perbankan Islam dan Konvensional Bank Muamalat Cawangan Muamalat dan Sosio Ekonomi Bahagian Perancangan dan Penyelidikan.

Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Audsy', Asmak Ab. Rahman. Mohd Izani bin Mohd Zain.

(2009). Pengukuhan Nilai dan Profesionalisme di Kalangan Penjawat Awam ke Arah Efektif Governan di Malaysia *Jurnal Syariah* Jil. 17, bil. 3 (2009) 559-592 *Shariah Journal*, vol. 17, Nno. 3 (2009) 559-592.

Shamsudin Wahab dan Hassan Bahrom (2005). Persepsi Pelanggan Terhadap Amalan Nilai Murni dalam Perkhidmatan Kaunter Awam. Satu Kajian di Pantai Timur.

Shuhairimi b. Abdullah (2007). Aplikasi Nilai-nilai Murni dalam Kalangan Usahawan ke Arah pembangunan Usahawan Muslim yang Holistik. Seminar Keusahawanan Islam II Peringkat Kebangsaan