



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

***FAKTOR YANG MENENTUKAN NIAT MELAKUKAN AMALAN TIDAK  
BERETIKA DALAM KALANGAN PEKERJA BENGKEL INDUSTRI  
PEMBAIKAN KENDERAAN BERMOTOR DI LEMBAH KLANG,  
MALAYSIA***

***UMI NAIZIRAH BINTI HAMID***

**FEM 2015 21**



**FAKTOR YANG MENENTUKAN NIAT MELAKUKAN AMALAN TIDAK  
BERETIKA DALAM KALANGAN PEKERJA BENGKEL INDUSTRI  
PEMBAIKAN KENDERAAN BERMOTOR DI LEMBAH KLANG,  
MALAYSIA**

Oleh

**UMI NAIZIRAH BINTI HAMID**

**Tesis Ini Dikemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra  
Malaysia Sebagai Memenuhi Keperluan Untuk Ijazah Master Sains**

**Jun 2015**

## HAK CIPTA

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk teks tanpa had, logo, iklan, gambar dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya, Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia,

Hak cipta © Universiti Putra Malaysia



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia  
Sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains

**FAKTOR YANG MENENTUKAN NIAT MELAKUKAN AMALAN TIDAK  
BERETIKA DALAM KALANGAN PEKERJA BENGKEL INDUSTRI  
PEMBAIKAN KENDERAAN BERMOTOR DI LEMBAH KLANG,  
MALAYSIA**

Oleh

**UMI NAIZIRAH BINTI HAMID**

**Jun 2015**

**Pengerusi : Elistina Binti Abu Bakar, Ph.D**  
**Fakulti : Ekologi Manusia**

Industri penyelenggaraan bermotor merupakan industri perkhidmatan yang penting kepada pengguna. Pertambahan jumlah kenderaan yang didaftarkan dan jumlah pemandu berlesen dari tahun ke tahun menyebabkan permintaan yang tinggi terhadap perkhidmatan ini. Kajian ini dibentuk berdasarkan Teori Hunt dan Vitell dan Teori Jones bagi mengukur faktor-faktor yang menentukan niat untuk melakukan amalan tidak beretika. Faktor tersebut ialah sosio-ekonomi (tahap pendidikan dan pendapatan), pegangan agama, kepekaan terhadap etika, kesan terhadap risiko, tekanan sosial dan ideologi moral. Dua senario telah dibentuk iaitu penggunaan alat ganti berbahaya dan pengubahsuaian berbahaya. Responden adalah dalam kalangan 300 orang pekerja bengkel. Dapatan kajian menunjukkan pendapatan responden adalah dalam lingkungan RM1001-RM2000 dan tahap pegangan agama responden adalah sederhana. Bagi kepekaan pula menunjukkan responden peka terhadap kedua-dua senario. Seterusnya responden juga tidak berniat untuk menggunakan alat ganti berbahaya dan pengubahsuaian berbahaya. Faktor peramal yang mempengaruhi niat responden bagi senario penggunaan alat ganti berbahaya ialah kesan terhadap risiko dan idealisme. Manakala bagi senario pengubahsuaian berbahaya ialah kesan terhadap risiko dan tekanan sosial. Faktor peramal yang terkuat bagi kedua-dua senario ialah kesan terhadap risiko. Oleh itu, di dalam program-program pendidikan yang diadakan wajarlah diberi penekanan terhadap bahaya yang timbul akibat penggunaan alat ganti berbahaya dan pengubahsuaian berbahaya. Kajian ini memberi implikasi kepada program pendidikan, kementerian dan norma masyarakat sejagat, kawal selia dalam industri dan penggubalan polisi serta undang-undang yang lebih komprehensif untuk memberi pendidikan kepada pekerja bengkel.

Abstract of thesis presented to the Senate of University Putra Malaysia in fulfilment  
of the requirement for the degree of Master of Science

**FACTORS TO DETERMINE THE INTENTIONS OF COMMITTING  
UNETHICALS PRACTICES AMONG EMPLOYEES OF MOTOR  
VEHICLES REPAIR INDUSTRY IN THE KLANG VALLEY, MALAYSIA**

By

**UMI NAIZIRAH BINTI HAMID**

**June 2015**

**Chairman : Elistina Binti Abu Bakar, Ph.D**  
**Faculty : Human Ecology**

Motor repair industry is an important service industry to consumers. The increment number of vehicles registered and the number of licensed drivers over the years lead to the high demand of this service. This study was formed based on Hunt and Vitell Theory and Jones's Theory in order to measure factors that determine the intention in committing non-ethical practices. These factors are socio-economic characteristics (education and income), religious beliefs, ethics sensitivity, effect on risk, social pressure and moral ideologies. Two scenarios were established which were, the use of dangerous spare parts and unsafe modifications. The respondents comprised of 300 workshop employees. Findings showed that respondents' income are in the range of RM1001-RM2000 with a moderate level of religious beliefs of the respondents. For respondents' sensitivity, they are sensitive towards both scenarios. The respondents have no intention to use dangerous spare part and unsafe modification. The predictor factors that influenced the respondents' intention in the scenario of using dangerous spare parts are the seriousness of consequences and the ideology of idealism. While the predictor for unsafe modification scenario the effect on risk and social pressure. The strongest predictor factor for both scenarios is the effect on risk. Therefore, there is need in emphasizing the dangers that arise in the usage of dangerous spare parts and unsafe modification in educational programs. This study gives implications on the education programme, ministry and society norm, logistical on the industry and towards the formulation of policies and legislations that are more comprehensive in providing education to workshop employees.

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, dengan berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyiapkan tesis ini dengan jayanya. Dikeempatan ini saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Dr. Elistina Abu Bakar selaku Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan yang telah banyak memberi panduan, tunjuk ajar serta nasihat dalam penulisan tesis ini. Ucapan terima kasih juga diucapkan kepada Dr. Husniyah Abd. Rahim selaku Ahli Jawatankuasa di atas komen, cadangan serta nasihat yang telah diberikan sepanjang proses kajian ini. Jutaan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga juga diucapkan kepada keluarga tersayang terutamanya En. Hamid bin Dun dan Pn. Jamaliah binti Mat Ali, abang-abang serta kakak-kakak dan keluarga yang memberi semangat serta dorongan bagi menyiapkan tesis ini. Tidak dilupakan pensyarah JPSPP dan rakan-rakan seperjuangan yang bersama berkongsi ilmu, memberi sokongan serta dorongan sepanjang proses menyiapkan tesis ini. Akhir kata ribuan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung. Sokongan anda semua amat saya hargai sepanjang hayat dan semoga semuanya sentiasa dalam limpahan rahmat-NYA.

Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada 5 Jun 2015 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Umi Naizirah binti Hamid bagi menilai tesis beliau yang bertajuk “Faktor yang Menentukan Niat Melakukan Amalan tidak Beretika dalam Kalangan Pekerja Bengkel Industri Pembaikan Kenderaan Bermotor di Lembah Klang, Malaysia” mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P.U.(A) 106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Master Sains

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

**Sarjit Singh a/l Darshan Singh, PhD**

Profesor Madya  
Faculty of Human Ecology  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Ahmad Hariza bin Hashim, PhD**

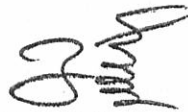
Profesor  
Faculty of Human Ecology  
Universiti Putra Malaysia  
(Pemeriksa Dalam)

**Adlina binti Ab Halim, PhD**

Pensyarah Kanan  
Faculty of Human Ecology  
Universiti Putra Malaysia  
(Pemeriksa Dalam)

**Nor Azila binti Mohd Nor, PhD**

Profesor Madya  
Universiti Utara Malaysia  
Malaysia  
(Pemeriksa Luar)



---

**ZULKARNAIN ZAINAL, PhD**

Profesor dan Timbalan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 12 Ogos 2015

Tesis ini dikemukakan kepada Senat Univerisiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan Ijazah Master Sains Pengguna. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

**Elistina Binti Abu Bakar, Ph.D**

Pensyarah Kanan  
Fakulti Ekologi Manusia  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Husniyah Abd. Rahim, Ph.D**

Pensyarah Kanan  
Fakulti Ekologi Manusia  
Universiti Putra Malaysia  
(Ahli)

**BUJANG KIM HUAT, Ph.D**

Professor dan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh :



## Perakuan Pelajar Siswazah

Saya memperakui bahawa:

- Tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- Setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- Tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain;
- Hak milik intelek dan hakcipta tesis ini adalah hak milik mutlak Universiti Putra Malaysia, mengikut Kaedah – Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- Kebenaran bertulis daripada penyelia dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperoleh sebelum tesis ini diterbitkan dalam bentuk bertulis, cetakan atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah– Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- Tiada plagiat atau pemalsuan/fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah– Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012–2013) dan Kaedah–Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan: \_\_\_\_\_ Tarikh: \_\_\_\_\_

Nama dan No. Matrik: Umi Naizirah Binti Hamid GS31408

**Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan:**

Dengan ini, diperakukan bahawa:

- Penyelidikan dan penulisan tesis in adalah di bawah seliaan kami;
- Tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) telah dipatuhi.

Tandatangan: \_\_\_\_\_

Nama Pengerusi

Jawatankuasa

Penyeliaan: Elistina binti Abu Bakar, PhD

Tandatangan: \_\_\_\_\_

Nama Ahli

Jawatankuasa

Penyeliaan: Husniyah binti Abd. Rahim, PhD

## ISI KANDUNGAN

	<b>Muka Surat</b>
<b>ABSTRAK</b>	i
<b>ABSTRACT</b>	ii
<b>PENGHARGAAN</b>	iii
<b>PENGESAHAN</b>	iv
<b>PERAKUAN</b>	vi
<b>SENARAI JADUAL</b>	xi
<b>SENARAI RAJAH</b>	xiii
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xiv
<b>BAB</b>	
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.0 Pengenalan	1
1.1 Kenyataan Masalah	3
1.2 Persoalan Kajian	6
1.3 Objektif Kajian	6
1.3.1 Objektif Am	6
1.3.2 Objektif Khusus	6
1.4 Hipotesis	7
1.5 Kepentingan Kajian	7
1.6 Skop dan Limitasi Kajian	8
1.7 Definisi Istilah	9
1.8 Rumusan	12
<b>2 SOROTAN LITERATUR</b>	<b>13</b>
2.0 Pengenalan	13
2.1 Pembaikan Kenderaan Bermotor	13
2.2 Kepentingan Etika	15
2.3 Teori Pembuatan Keputusan Beretika	16
2.4 Faktor Individu Yang Mempengaruhi pembuatan Keputusan Seseorang	21
2.4.1 Faktor Agama	21
2.4.2 Faktor Sosio-Ekonomi	22
2.5 Perkaitan Antara Kepekaan Dalam Isu Etika dan Niat Dalam Amalan Beretika	23
2.6 Perkaitan Antara Intensiti Moral dan Niat Dalam Amalan Beretika	24
2.7 Perkaitan Antara Ideologi Moral dan Niat Dalam Amalan Beretika	27
2.8 Niat Amalan Beretika	29
2.9 Kerangka Kajian	30
2.10 Rumusan	31
<b>3 METODOLOGI</b>	<b>32</b>
3.0 Pengenalan	32
3.1 Lokasi Kajian	32
3.2 Reka Bentuk Pensampelan	33

3.3	Pengumpulan Data	34
3.4	Pembinaan Instrumen	34
3.4.1	Latar Belakang Responden	35
3.4.2	Pembentukan Senario	35
3.4.3	Kepekaan Terhadap Isu Etika	36
3.4.4	Kesan Terhadap Risiko	36
3.4.5	Tekanan Sosial	37
3.4.6	Ideologi Moral	37
3.4.7	Niat	38
3.5	Ujian Kebolehppercayaan & Kesahan ( <i>validity</i> )	39
3.6	Penganalisaan Data	40
3.6.1	Taburan Adalah Normal	40
3.6.2	Lineariti	41
3.6.3	Multicollinearity	41
3.7	Analisis	42
3.7.1	Analisis Deskriptif	42
3.7.2	Analisis Korelasi Pearson	42
3.7.3	Analisis Regrasi Pelbagai	43
3.8	Rumusan	44
<b>4</b>	<b>HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN</b>	<b>45</b>
4.0	Pengenalan	45
4.1	Latar Belakang Responden	45
4.2	Kepekaan Terhadap Isu Etika	47
4.3	Intensiti Moral	48
4.3.1	Senario 1	48
4.3.2	Senario 2	50
4.4	Ideologi Moral	52
4.5	Niat Untuk Melakukan Amalan Tidak Beretika	54
4.6	Pengujian Hipotesis	55
4.6.1	Faktor Peramal Pekerja Bengkel Terhadap Niat Untuk Melakukan Perbuatan Tidak Beretika	55
4.6.2a	Senario 1	56
4.6.3b	Senario 2	58
4.8	Rumusan	60
<b>5</b>	<b>KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	<b>61</b>
5.0	Pengenalan	61
5.1	Ringkasan Kajian	61
5.2	Kesimpulan Kajian	62
5.2.1	Apakah Tahap Sosio-Ekonomi Dan Pegangan Agama Pekerja Bengkel?	62
5.2.2	Apakah Tahap Kepekaan Terhadap Isu Etika, Kesan Terhadap Etika, Tekanan Sosial Dan Ideologi Moral Pekerja Bengkel?	62
5.2.3	Apakah Niat Pekerja Bengkel Dalam Melakukan Amalan Tidak Beretika?	63
5.2.4	Apakah Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Untuk Melakukan Amalan Tidak Beretika Dalam Kalangan Pekerja Bengkel?	63

5.3	Implikasi Kajian	64
5.3.1	Implikasi Terhadap Pendidikan	64
5.3.2	Implikasi Kawalselia Kendiri Pekerja Bengkel	66
5.3.3	Implikasi Polisi Dan Undang-Undang	66
5.3.4	Implikasi Terhadap Teori Pembuatan Keputusan Beretika	67
5.4	Cadangan Untuk Penyelidikan Akan Datang	67
	<b>RUJUKAN</b>	69
	<b>LAMPIRAN</b>	78
	<b>BIODATA PELAJAR</b>	89
	<b>SENARAI PENERBITAN</b>	90



## SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
1.1	Tuntutan Mengikut Kategori Perkhidmatan Dari Tahun 2011 Hingga 2013	4
1.2	Jenis Tuntutan Brangan Dari Tahun 2010 Hingga 2013	5
1.3	Pengubahsuaian Kenderaan Persendirian Dari Tahun 2012 Hingga 2013	5
3.1	Bilangan Kenderaan Baru Yang Didaftarkan Oleh JPJ bagi tahun 2013	33
3.2	Nilai Purata Bagi Setiap Senario	36
3.3	Pemboleh ubah kajian	38
3.4	Nilai Kebolehpercayaan Instrumen	40
3.5	Nilai <i>Skewness Dan Kurtosis</i>	41
3.6	Nilai Tolerance Dan VIF	42
3.7	Perkaitan Pemboleh Ubah Bersandar Dan Pemboleh Ubah Bebas	44
4.1	Latar Belakang Responden	46
4.2	Faktor Demografi Sosio-Ekonomi Dan Pegangan Agama	47
4.3	Kepekaan Terhadap Isu Etika	48
4.4	Intensiti Moral Senario 1	49
4.5	Intensiti Moral Senario 2	51
4.6	Ideologi Moral	52
4.7	Niat Pekerja Bengkel	54
4.8	Analisis Regrasi Pelbagai Senario 1	56

4.9	Amali Pekali Regrasi Senario 1	57
4.10	Analisis Regrasi Pelbagai Senario 2	58
4.11	Amali Pekali Regrasi Senario 2	58



## SENARAI RAJAH

<b>Rajah</b>		<b>Muka Surat</b>
2.1	Hunt Dan Vitell (1986) Teori Pembuatan Keputusan Beretika	19
2.2	Jones (1991) Intensiti Moral	20
2.3	Kerangka Konseptual Kajian	30





## SENARAI SINGKATAN

APA	<i>American Psychological Association</i>
DPN	Dasar Pengguna Negara
IPT	Institut Pengajian Tinggi
JPJ	Jabatan Pengangkutan Jalan
KPDNKK	Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan
MOT	<i>Ministry of Transport</i> (Kementerian Pengangkutan Jalan)
NCCC	<i>National Consumer Complaints Centre</i> ( Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional)
RUGS	<i>Research University Grant Scheme</i> (Skim Geranuniversiti Penyelidikan)
SPSS	<i>Statistical Package For Social Science</i> (Program Statisti Sains Gunaan)
TTPM	Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.0 Pengenalan

Perlindungan pengguna wujud untuk memberikan perlindungan kepada pengguna akibat penindasan dan penyelewengan peniaga. Perlindungan pengguna di Malaysia muncul apabila sering berlakunya ketidakadilan dan penindasan dalam pasaran di mana golongan peniaga mengambil kesempatan terhadap pengguna (Hamdan, 1990). Dasar Pengguna Negara (DPN) dilancarkan pada tahun 2002 bertujuan untuk menggalakkan keseimbangan hak dan tanggungjawab antara pengguna, pembekal/pengilang dan kerajaan dalam melaksanakan peranan masing-masing. Ia juga menggalakkan penggunaan lestari dalam kalangan pengguna dan pembekal/pengilang ke arah memelihara kedaulatan negara (Dasar Pengguna Negara, 2002).

DPN mempunyai lima objektif yang memberikan perlindungan kepada pengguna dan pembekal/pengilang. Objektif yang pertama ialah memastikan tahap perlindungan pengguna yang terbaik dari segi perlindungan sendiri, kawal selia sendiri dan aspek perundangan. Objektif yang kedua pula menggalakkan amalan perdagangan yang saksama dan bertanggungjawab dalam segala aspek yang melibatkan pengguna khususnya dalam aspek pengeluaran, promosi, penentuan harga dan pemasaran barangan serta perkhidmatan yang dihasilkan oleh pembekal/pengilang. Objektif yang seterusnya ialah memastikan pendidikan pengguna yang berterusan diberikan keutamaan oleh sektor awam dan swasta dan diintegrasikan dalam aktiviti pendidikan formal dan tidak formal. Seterusnya meningkatkan usaha ke arah amalan penggunaan lestari dalam kalangan pengguna, pembekal/pengilang dan kerajaan. Objektif yang terakhir ialah mengharmonikan hubungan pengguna, pembekal/pengilang dan kerajaan agar semua pihak mempunyai satu matlamat yang bersepadu iaitu mencapai perlindungan pengguna yang terbaik di bawah satu dasar iaitu DPN (Dasar Pengguna Negara, 2002).

Keseluruhannya, objektif DPN ialah menggalakkan perlindungan sendiri dalam kalangan pengguna dan kawal selia sendiri dalam kalangan peniaga. Perkataan etika bermaksud sesuatu pengukuran terhadap perbuatan sama ada ia baik atau jahat dan juga benar atau salah serta melabelkan tindakan sama ada wajar dilakukan atau tidak wajar dilakukan (Beauchamp & Bowie, 1983). Oleh itu, etika ialah sains moral dan prinsip-prinsip moral di mana ia menentukan sesuatu tindakan seseorang sama ada baik atau buruk. Dalam erti kata lain, etika ialah mematuhi nilai-nilai moral. Menurut Harun Yahya, *et. al* (2007), definisi moral ialah akhlak, budi pekerti, kelakuan, tabiat, watak dan perangai yang akan menjadi penentu etika seseorang. Pada hari ini, banyak isu etika yang melibatkan peniaga sering didedahkan dalam media massa. Pendedahan ini secara tidak langsung menyebabkan masyarakat menjadi peka terhadap sesuatu isu salah laku iaitu amalan tidak beretika dalam kalangan peniaga dan menyebabkan pengguna menggunakan kuasa mereka sekali gus memberi kesan kepada perniagaan (Hamdan, 2012). Hal ini kerana pengguna yang terpedaya akan mengingati serta

berwaspada selamanya. Sehubungan dengan itu peniaga seharusnya beretika bagi memastikan barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna memberikan manfaat. Peniaga juga seharusnya lebih mementingkan kualiti barangan dan perkhidmatan yang dibekalkan dan bukan mementingkan keuntungan semata-mata kerana ia akan memberikan impak yang positif kepada sesebuah perniagaan (Ferrell, Fraedrich & Ferrell, 2010) .

Kepentingan penerapan amalan peniaga beretika dalam masyarakat peniaga dikukuhkan lagi apabila Rukun Niaga Malaysia diumumkan pada 15 Januari 2002 oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (Sekarang ini dikenali dengan nama Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, (KPDNKK). Ia merupakan satu kod etika perniagaan yang berasaskan kepada nilai-nilai agama, falsafah dan budaya rakyat di negara ini. Tujuan Rukun Niaga digubal ialah untuk menyediakan prinsip-prinsip yang boleh diterima pakai, dihayati dan diamalkan oleh semua peniaga demi kesejahteraan pengguna dan peniaga. Ia juga dapat membantu peniaga mengamalkan standard etika perniagaan yang tinggi supaya kepentingan semua pihak terjamin demi menyokong pertumbuhan ekonomi negara (Rukun Niaga, 2002). Keadaan ini akan menunjukkan nilai-nilai murni sejagat yang dihasilkan daripada pegangan dan kepercayaan pelbagai agama, falsafah dan budaya di Malaysia. Ia diwujudkan tidak hanya untuk membanteras kenaikan harga yang tidak berpatutan dan memantau keluaran barangan yang tidak bermutu, tetapi ia juga bertujuan menjadi satu sumber untuk mengikis amalan perniagaan yang tidak beretika (Nor Adha & Sakina, 2011).

Industri penyelenggaraan bermotor merupakan industri perkhidmatan yang penting dan besar bagi negara dan pengguna. Hal ini adalah kerana pertambahan jumlah kenderaan yang didaftarkan dan jumlah pemandu berlesen dari tahun ke tahun menyebabkan permintaan yang tinggi terhadap perkhidmatan ini. Menurut statistik yang dikeluarkan oleh Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), jumlah pendaftaran baru di Malaysia bagi tahun 2013 adalah 1,111,568 buah kenderaan meliputi semua kenderaan bermotor iaitu motokar dan motosikal. Oleh itu pemantauan yang teliti perlu dilaksanakan bagi memastikan hak pengguna dilindungi di dalam industri ini (JPJ, 2013).

Sehubungan dengan itu, KPDNKK telah mengeluarkan satu garis panduan berkaitan kenderaan bermotor sebagai panduan kepada pengusaha dan pekerja bengkel di dalam industri penyelenggaraan kenderaan bermotor. Garis panduan tersebut ialah Panduan dan Kod Etika Industri Pembaikan Kenderaan Bermotor. Objektif utama garis panduan dan kod etika ini adalah untuk melindungi hak dan kepentingan pengguna, menggalakkan pertumbuhan dan perkembangan industri penyelenggaraan kenderaan bermotor disamping menghalang perilaku dan tatacara perkhidmatan yang bersifat mengelirukan sekali gus memperdayakan pengguna (KPDNKK, 2002). Garis panduan ini adalah tertakluk di bawah Seksyen 150 Akta Perlindungan Pengguna 1999 yang memberi kuasa kepada menteri KPDNKK bagi mengeluarkan peraturan berhubung perkhidmatan yang berkaitan dengan pengusaha bengkel kereta. Seterusnya, Peraturan Perlindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002 juga telah digubal di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999 bagi memberi tanggungjawab kepada pekerja bengkel untuk memberikan maklumat yang lengkap berkaitan perkhidmatan kepada pengguna. Selain daripada itu, JPJ juga telah mengeluarkan satu Garis Panduan

Pengubahsuaian Kenderaan Persendirian sebagai panduan untuk pengubahsuaian yang dibenarkan. Kesemua undang-undang dan garis panduan ini ialah untuk memastikan keselamatan pengguna dilindungi.

Oleh itu, walaupun Garis Panduan Pengubahsuaian Kenderaan Persendirian dikuatkuasakan oleh JPJ, namun keberkesanannya adalah tertakluk kepada kecekapan penguatkuasaan (JPJ, 2014). Adalah lebih baik agar pekerja bengkel dikawal oleh pegangan etika dalam diri mereka berbanding dengan penguatkuasaan undang-undang semata-mata (Ferrell *et al.*, 2010). Persekitaran perniagaan yang beretika akan menimbulkan kepercayaan dan hubungan yang baik dengan pelanggan (Valentine *et al.*, 2011). Perkara ini bukan sahaja dapat memberi keuntungan kepada peniaga tetapi dapat melindungi pengguna.

### **1.1 Pernyataan Masalah**

Walaupun terdapat undang-undang yang mengawal industri ini, namun peruntukan undang-undang ini adalah terbatas (Elistina & Naemah, 2011a). Hal ini adalah kerana undang-undang yang sedia ada seperti Akta Perlindungan Pengguna 1999 adalah terlalu umum kepada semua jenis perkhidmatan dan tidak menfokuskan kepada perkhidmatan bengkel. Garis panduan untuk pekerja bengkel yang digubal oleh KPDNKK hanya berbentuk 'sukarela' dan tidak boleh dikuatkuasakan. Begitu juga dengan Peraturan yang digubal lebih kepada tanggungjawab untuk memberi maklumat dan tidak lebih daripada itu. Oleh itu, undang-undang yang ada tidak mencukupi untuk melindungi pengguna dan tingkah laku pekerja bengkel hanya berpandukan pegangan etika yang dipegang oleh mereka (Elistina & Naemah, 2010a).

Masalah di dalam industri ini adalah sukar untuk diselesaikan kerana ia melibatkan kemahiran yang sukar untuk pengguna memahaminya (Persatuan Pengguna Eropah, 1989). Tambahan pula, dapatan kajian oleh Elistina dan Naemah (2010b) menunjukkan kebanyakan pengguna tidak mengetahui hak-hak mereka semasa berurusan dengan bengkel. Oleh itu, banyak masalah dilaporkan dan ini terbukti daripada aduan pengguna dalam isu ini di Tribunal Tuntutan Pengguna. Jadual 1.1 menunjukkan jenis aduan dari tahun 2011 hingga 2013 yang dilaporkan oleh Tribunal Tuntutan Pengguna (TTPM).

**Jadual 1.1: Tuntutan Mengikut Kategori Perkhidmatan Dari Tahun 2011 hingga 2013**

<b>Jenis Perkhidmatan</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Pakej Umrah	428	381	428
Agensi Pembantu Rumah	405	391	303
<b>Bengkel Kereta</b>	<b>402</b>	<b>355</b>	<b>262</b>
Time Sharing	12	8	6
Agensi Pekerjaan	9	20	16
Pengubahsuaian Rumah	289	279	206
Pembaikan Kecil	69	86	47
Rawatan/Pusat Kecantikan	403	296	228
IPTA/IPTS	127	115	76
Agensi Pelancongan	370	276	210
Perkhidmatan Pengangkutan	107	97	99
Sistem Rangkaian/ Telekomunikasi	114	119	80
Perkhidmatan Pos/Penghantaran	27	25	18
Perkhidmatan Keselamatan	2	5	0
Perkhidmatan Bekalan Elektrik	31	17	14
Dobi	21	23	10
Kad Kesihatan	12	8	4
Perkhidmatan Bekalan Air	10	11	25
Kedai Jahit	231	15	9

**Sumber:** KPDNKK ([www.kpdnkk.gov.my](http://www.kpdnkk.gov.my))

Statistik TTPM menunjukkan tuntutan berkaitan perkhidmatan bengkel kenderaan antara yang ketiga tertinggi dilaporkan untuk tahun 2011 hingga 2013. Statistik ini menggambarkan masalah ini adalah konsisten kerana menunjukkan jumlah aduan ketiga tertinggi untuk tiga tahun berturut-turut. Hal ini menunjukkan tidak ada perubahan dalam pola aduan pengguna berkaitan industri ini dan ia mungkin akan berterusan sekiranya tiada tindakan diambil bagi mengatasi masalah. Selain itu, menurut laporan daripada Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC), sebanyak 4915 jumlah aduan telah diterima berkaitan sektor automobil untuk tahun 2013 dan jumlah aduan keseluruhan industri ini dianggarkan bernilai sebanyak RM22,182,476.00. Jumlah aduan bagi perkhidmatan pembaikan di bengkel ialah sebanyak 1022.32 (207%) (NCCC, 2013).

Industri kenderaan bermotor adalah satu industri yang amat penting kepada pengguna kerana kenderaan berkait rapat dengan faktor keselamatan. Sekiranya perkhidmatan tersebut tidak selamat ia akan mengancam nyawa pengguna. Antara isu dalam aspek pembaikan kenderaan bermotor adalah masalah pengguna untuk memperoleh alat ganti kenderaan yang selamat (Hamdan, 2012). Ini disokong oleh statistik aduan yang dikeluarkan oleh NCCC dan TTPM. Menurut laporan NCCC (2013), antara aduan yang diterima ialah berkaitan alat ganti kenderaan yang dilaporkan sebagai alat ganti tiruan atau terpakai iaitu sebanyak 816 aduan. Berdasarkan statistik daripada TTPM (2013) juga menunjukkan terdapat banyak aduan telah diterima berkaitan industri ini berkenaan dengan alat ganti kenderaan. Jadual 1.2 menyatakan tuntutan alat ganti kenderaan adalah antara yang tertinggi di dalam aduan berkaitan barangan seperti yang dilaporkan daripada tahun 2010 hingga 2013.

**Jadual 1.2: Jenis Tuntutan Barangan Dari Tahun 2010 Hingga 2013**

Jenis Barangan	2010	2011	2012	2013
Cabutan Bertuah/ Gores & Menang	409	405	587	606
Kereta	329	497	392	253
Motosikal	79	98	76	64
<b>Alat Ganti Kenderaan</b>	<b>158</b>	<b>180</b>	<b>132</b>	<b>113</b>
Telefon Bimbit	341	519	475	553
Barangan Eletrik	199	290	314	304
Perabot	243	523	344	257
Komputer	100	139	190	136
Pakaian	17	28	38	37
Kamera	12	41	37	17
Barangan Kemas	25	38	19	16
Jam	20	20	39	24
Skim Computer (KWSP)	0	0	0	0
Permainan Kanak-Kanak	17	5	21	14
Kain	0	4	4	6
Binatang Kesayangan	8	16	11	7
Alat Tulis	4	20	5	1
Pelbagai Barangan	842	1393	1,369	964

Sumber: KPDNKK ([www.kpdnkk.gov.my](http://www.kpdnkk.gov.my))

Selain isu penggunaan alat ganti berbahaya, isu pengubahsuaian kenderaan berbahaya juga merupakan masalah keselamatan kepada pengguna. Hal ini kerana pengubahsuaian kenderaan tidak mengikut syarat yang ditetapkan merupakan satu kesalahan undang-undang dan boleh menyumbang kepada kejadian yang tidak diingini berlaku (JPJ, 2013). Berdasarkan statistik daripada JPJ (2013), jumlah pengubahsuaian kenderaan persendirian yang tidak mengikut spesifikasi telah meningkat sebanyak 1349 buah kenderaan pada tahun 2013. Hal ini menunjukkan pengguna serta pekerja bengkel tidak mengambil berat syarat yang telah ditetapkan oleh JPJ. Statistik ini menunjukkan pengguna dan pekerja bengkel semakin berani melakukan perbuatan yang melanggar undang-undang tanpa memikirkan kesan yang akan berlaku daripada tindakan mereka. Jadual 1.3 berikut merujuk kepada statistik pengubahsuaian kenderaan persendirian bagi tahun 2012 hingga 2013.

**Jadual 1.3: Pengubahsuaian Kenderaan Persendirian Dari Tahun 2012 hingga 2013**

Jenis kenderaan	2012	2013	Jumlah
Motosikal	1,336	2,354	3,690
Motokar	5,537	5,082	10,619
Lain-lain kend. Persendirian	786	1,572	2,358
<b>Jumlah</b>	<b>7,659</b>	<b>9,008</b>	<b>16,667</b>

Sumber: JPJ ([www.jpj.gov.my](http://www.jpj.gov.my))

Oleh itu berdasarkan stasisik, dua isu iaitu penggunaan alat ganti berbahaya dan pengubahsuaian berbahaya merupakan isu yang tidak boleh dipandang remeh kerana boleh memberi kemudahan kepada pengguna. Kajian ini menfokuskan kepada dua isu ini daripada perspektif pekerja bengkel dengan tujuan untuk memahami pegangan etika

pekerja bengkel agar cadangan dapat diberikan bagi memupuk kawal selia sendiri dalam kalangan pekerja bengkel dan akhirnya dapat memberi perlindungan kepada pengguna sekurang-kurangnya untuk dua isu ini.

Penggunaan alat ganti berbahaya adalah bermaksud alat ganti yang digunakan adalah tiruan, *recondition* iaitu diubahsuai daripada kenderaan terpakai yang tidak pasti sama ada ia selamat atau tidak atau alat ganti cetak rompak (Agbo, 2011). Kesemua alat ganti ini dikhuatiri tidak selamat dan berisiko. Pengubahsuaian berbahaya pula ialah pengubahsuaian yang tidak mengikut spesifikasi yang ditetapkan oleh JPJ di bawah Garis Panduan Pengubahsuaian Kenderaan Persendirian

## **1.2 Persoalan kajian**

2. Apakah tahap sosio-ekonomi (pendidikan dan pendapatan) dan pegangan agama pekerja bengkel?
3. Apakah tahap kepekaan terhadap isu etika, kesan terhadap etika, tekanan sosial dan ideologi moral dalam kalangan pekerja bengkel?
4. Apakah niat pekerja bengkel untuk melakukan amalan tidak beretika?
5. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk melakukan amalan tidak beretika dalam kalangan pekerja bengkel?

## **1.3 Objektif Kajian**

### **1.3.1 Objektif Am**

Untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi niat amalan tidak beretika pekerja bengkel dalam industri pembaikan kenderaan bermotor.

### **1.3.2 Objektif Khusus**

1. Mengenal pasti tahap sosio-ekonomi (pendidikan & pendapatan) dan pegangan agama pekerja bengkel.
2. Mengenal pasti tahap kepekaan terhadap isu etika, kesan terhadap risiko, tekanan sosial dan ideologi moral pekerja bengkel.
3. Menentukan niat pekerja bengkel untuk melakukan amalan tidak beretika.
4. Mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk melakukan amalan tidak beretika dalam kalangan pekerja bengkel.

## 1.4 Hipotesis

Terdapat satu hipotesis nul yang diuji dalam kajian ini iaitu;

H<sub>0</sub>1 : Sosio-ekonomi (pendidikan & pendapatan), pegangan agama, kepekaan terhadap isu etika, kesan terhadap risiko, tekanan sosial dan ideologi moral bukanlah merupakan faktor peramal kepada niat untuk melakukan amalan yang tidak beretika dalam kalangan pekerja bengkel.

## 1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti dan memahami niat amalan tidak beretika pekerja bengkel. Daripada hasil yang diperolehi, tindakan susulan akan dicadangkan bagi meningkatkan dan memperbaiki etika pekerja bengkel yang terlibat dalam industri ini dan diharap dapat memberi manfaat dan kepentingan kepada beberapa pihak iaitu pembekal perkhidmatan, kerajaan dan pengguna.

### i. Pembekal perkhidmatan

Pembekal perkhidmatan merujuk kepada pemilik bengkel, pengusaha bengkel atau peniaga, pekerja bengkel dan juga persatuan pembaikan kenderaan bermotor dalam memberi perkhidmatan pembaikan kenderaan bermotor. Oleh itu, penggunaan istilah pemilik bengkel, pengusaha bengkel atau peniaga, pekerja bengkel dan juga persatuan pembaikan kenderaan bermotor dalam kajian ini merujuk kepada pembekal perkhidmatan. Hasil kajian ini dapat memberikan pendedahan lebih terperinci berkaitan etika kerja kepada pekerja bengkel terutamanya yang melibatkan dua isu iaitu penggunaan alat ganti berbahaya dan pengubahsuaian berbahaya kenderaan. Selain itu, ianya diharap dapat mengurangkan amalan penggunaan alat ganti berbahaya dan pengubahsuaian berbahaya kenderaan dalam kalangan pekerja bengkel dan menerapkan amalan kerja yang baik. Hasil kajian ini juga diharap dapat memberikan pendedahan kepada majikan dalam memahami pekerjaannya. Majikan dapat mengenal pasti aspek yang perlu ditekankan kepada pekerja mereka untuk diberi latihan dan kesedaran. Amalan yang beretika akan menjurus kepada kepercayaan pelanggan dan perkara ini adalah baik untuk perniagaan tersebut.

Selain daripada itu, persatuan peniaga juga akan mendapat manfaat daripada dapatan kajian kerana responden adalah terdiri dalam kalangan ahli Persatuan Pekerja Bengkel Wilayah Persekutuan dan Selangor. Dapatan menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi amalan tidak beretika seseorang pekerja bengkel dalam dua aspek yang disebutkan di atas dan ini secara tidak langsung akan membantu persatuan dalam merangka kod etika dan latihan yang boleh diterapkan kepada ahli mereka. Hal ini secara tidak langsung akan menaikkan nama industri agar ianya lebih dipercayai oleh pengguna.



## ii. Pengguna

Berdasarkan kajian ini, pengguna dapat mengetahui tahap kawal selia sendiri industri semasa memberi perkhidmatan kepada pengguna. Selain itu, kajian ini dapat memberikan pendedahan yang lebih mendalam kepada pengguna berkenaan amalan tidak beretika peniaga dan dalam masa yang sama diharap dapat meningkatkan nilai etika diri pengguna. Persatuan pengguna pula akan lebih memahami industri terutamanya industri perkhidmatan pembaikan kenderaan kerana ia merupakan satu industri yang amat penting kepada pengguna. Persatuan pengguna dapat membuat pantauan dan membuat program yang sewajarnya kepada pengguna selepas memahami industri.

## iii. Kerajaan

Pihak kerajaan dapat menjadikan dapatan kajian ini sebagai kayu ukur bagi memahami amalan tidak beretika dalam kalangan pekerja bengkel. Hal ini kerana, peranan kerajaan adalah untuk mengeluarkan polisi, menggubal undang-undang dan seterusnya menguatkuasakan undang-undang tersebut. Tambahan pula, tiada undang-undang khusus yang mengawal alat ganti dan pengubahsuaian berbahaya terutamanya di bawah bidang kuasa KPDNKK. Akta Perlindungan Pengguna 1999 adalah terlalu umum untuk mengawal industri ini. Diharap, dengan memahami pekerja bengkel iaitu pembekal perkhidmatan di dalam industri ini, dapat membantu kerajaan melindungi pengguna.

### 1.6 Skop dan Limitasi Kajian

Skop kajian adalah berkisar kepada enam faktor yang menentukan niat pekerja bengkel untuk melakukan amalan tidak beretika. Enam faktor tersebut ialah sosio-ekonomi (pendidikan & pendapatan), pegangan agama, kepekaan terhadap isu etika, kesan terhadap risiko, tekanan sosial dan ideologi moral yang dipegang oleh pekerja bengkel. Walau bagaimanapun, kajian ini hanya menfokuskan kepada dua isu sahaja iaitu penggunaan alat ganti berbahaya dan pengubahsuaian kenderaan berbahaya. Hal ini adalah kerana kajian-kajian lepas menunjukkan bahawa dalam membuat keputusan berkaitan isu etika, keputusan haruslah berdasarkan kepada sesuatu senario (Morris & McDonald, 1995; Barnett & Valentine, 2004). Penggunaan alat ganti berbahaya adalah bermaksud alat ganti yang digunakan adalah tiruan, *recondition* iaitu diubahsuai daripada kenderaan terpakai yang tidak pasti sama ada ia selamat atau tidak atau alat ganti cetak rompak (Agbo, 2011). Kesemua alat ganti ini tidak dikeluarkan oleh pengeluar yang sepatutnya lebih mengetahui tentang produk mereka. Pengubahsuaian berbahaya pula ialah pengubahsuaian yang tidak mengikut spesifikasi yang ditetapkan oleh JPJ di bawah Garis Panduan Pengubahsuaian Kenderaan Persendirian.

Responden kajian adalah terdiri daripada pekerja bengkel yang bukan di bawah kawalan pengeluar kenderaan. Oleh itu, pekerja pusat servis seperti Honda, Toyota, Perodua dan Proton adalah di luar skop kajian. Limitasi ini adalah merujuk kepada dapatan kajian oleh Elistina dan Naemah (2011b) yang menunjukkan bahawa bengkel yang bukan di bawah seliaan pengeluar lebih cenderung untuk mengamalkan amalan tidak beretika. Oleh itu, dirasakan perlu untuk menfokuskan kepada bengkel jenis ini yang telah dibuktikan memberi lebih masalah kepada pengguna berdasarkan kajian tersebut. Tambahan pula, bengkel di bawah seliaan pengeluar dikawal oleh pengeluar itu sendiri terutama dalam pemakaian alat ganti dan kerja-kerja pembaikan (Elistina & Naemah, 2011b).

Selain daripada itu, kajian ini hanya dilakukan di sekitar Lembah Klang sahaja. Responden kajian adalah seramai 300 orang yang terdiri pekerja bengkel yang bekerja di bengkel terpilih. Maklumat yang diperolehi adalah melalui borang soal selidik yang diisi sendiri oleh responden. Ketepatan hasil kajian adalah bergantung kepada kejujuran responden dalam menjawab soalan yang dikemukakan. Selain daripada itu, data di dalam kajian ini diperolehi berdasarkan kajian yang dilakukan oleh sekumpulan penyelidik Fakulti Ekologi Manusia di bawah geran penyelidikan RUGS yang bertajuk "A legal study on unsafe services in the motor vehicle repair and service industry". Oleh itu, kajian ini terikat dengan pemboleh ubah, metodologi dan instrumen yang telah dibentuk bagi tujuan mencapai objektif kajian tersebut.

## 1.7 Definisi Istilah

### a) Niat

#### Istilah konseptual:

Niat merupakan keputusan berdasarkan persepsi, emosi dan perlakuan terhadap sesuatu situasi sebelum bertindak. Kebiasaannya niat adalah keinginan atau kehendak berdasarkan apa yang dihayati (Abd. Aziz, Nadia, & Hafizal, 2009).

#### Istilah operasional:

Niat dalam konteks kajian ini ialah hasrat atau mempunyai kecenderungan untuk melakukan amalan tidak beretika iaitu menggunakan alat ganti berbahaya dan melakukan pengubahsuaian berbahaya. Penggunaan alat ganti berbahaya merujuk kepada penggunaan alat ganti tiruan, recondition iaitu yang telah diubahsuai daripada kenderaan terpakai atau alat ganti cetak rompak. Manakala pengubahsuaian kederaan pula merupakan pengubahsuaian kenderaan yang tidak mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan oleh JPJ di bawah Garis Panduan Kenderaan Persendirian.

**b) Kepekaan Terhadap Isu Etika**

Istilah konseptual:

Menurut Sparks dan Hunt (1998), peka adalah sadar dan sensitif bahawa sesuatu isu itu mempunyai isu etika.

Istilah operasional:

Di dalam konteks kajian ini, peka bermaksud pekerja bengkel sadar dan sensitif bahawa isu penggunaan alat ganti berbahaya dan pengubahsuaian berbahaya mempunyai isu etika dan perbuatan tersebut tidak harus dilakukan.

**c) Kesan Terhadap Risiko**

Istilah konseptual:

Kesan terhadap risiko mengandungi empat komponen iaitu magnitud kesan, kemungkinan berlaku, jangka masa berlaku dan bilangan mangsa. Kesan terhadap risiko merujuk kepada kesan risiko sama ada besar atau kecil yang akan berlaku, keberangkalian risiko itu akan berlaku, jangkamasa ia berlaku sama ada lambat atau cepat dan bilangan mangsa yang akan mendapat kesan daripada amalan yang tidak beretika tersebut (Anusom, Vitell & Kenneth, 1996).

Istilah operasional:

Kesan terhadap risiko dalam kajian ini adalah merujuk persepsi pekerja bengkel itu terhadap amalan penggunaan alat ganti berbahaya dan pengubahsuaian berbahaya sama ada amalan tersebut membawa risiko yang besar, keberangkalian rendah atau tinggi untuk risiko itu berlaku, jangkamasa ia berlaku sama ada ia akan berlaku sekarang atau untuk jangka masa yang lama lagi dan jumlah mangsa sama ada kecil atau besar yang akan mendapat kesan akibat amalan tersebut.

**d) Tekanan Sosial**

Istilah konseptual:

Tekanan sosial mempunyai dua komponen iaitu konsesus sosial dan keakraban. Konsesus sosial bermaksud amalan tersebut diterima oleh masyarakat umum manakala keakraban merujuk kepada setakat mana amalan tersebut memberi kesan kepada orang yang hampir atau dekat dengan pekerja bengkel (Anusom *et al.*, 1996).

Istilah operasional:

Tekanan sosial dalam kajian ini adalah merujuk persepsi pekerja bengkel itu terhadap amalan penggunaan alat ganti berbahaya dan pengubahsuaian berbahaya sama ada tindakan tersebut diterima oleh masyarakat umum dan ia boleh memberi kesan kepada orang terdekat atau yang akrab dengan pekerja bengkel.

e) **Ideologi moral**

Istilah konseptual:

Menurut Forsyth (1980), ideologi moral ialah pegangan atau fahaman dalam diri seseorang sama ada pegangan tersebut adalah dipengaruhi oleh norma sejagat (idealisme) atau berdasarkan individu itu sendiri mengikut keadaan (relativisme).

Istilah operasional:

Dalam konteks kajian ini, ideologi moral merupakan pegangan moral pekerja bengkel sama ada dipengaruhi oleh norma sejagat (idealisme) atau berdasarkan individu itu sendiri mengikut keadaan (relativisme) dalam menentukan sama ada penggunaan alat ganti berbahaya atau pengubahsuaian berbahaya itu beretika atau tidak beretika.

f) **Tahap Keagamaan**

Istilah konseptual:

Agama merupakan satu sistem kepercayaan dan amalan berkaitan bagaimana seseorang individu itu bertindak balas dan mentafsirkan terhadap sesuatu yang ghaib dan suci (Johnstone, 1975). Tahap keagamaan adalah setakat mana seseorang individu merasakan kepercayaan mereka terhadap agama (Wagner & Sanders, 2001).

Istilah operasional:

Tahap keagamaan dalam kajian ini ialah setakat mana pekerja bengkel merasakan kepercayaan mereka terhadap agama sama ada tinggi, sederhana atau rendah.

**g) Sosio-ekonomi**

Istilah konseptual:

Sosio-ekonomi adalah satu konsep bagaimana interaksi berlaku antara sosial dan ekonomi (Breede, H.C, 2008). Sosio-ekonomi adalah merangkumi tahap pendidikan dan pendapatan individu (Pan & Sparks, 2012).

Istilah operasional:

Sosio-ekonomi dalam kajian ini ialah pendapatan yang diterima sebulan oleh pekerja bengkel dan tahap pendidikan mereka.

**1.8 Rumusan**

Bab ini telah meletakkan asas atas kajian yang dilakukan. Di dalam bab ini, permasalahan kajian telah dibincangkan bagi menunjukkan bahawa terdapatnya permasalahan pengguna yang seharusnya diselesaikan oleh kajian. Bagi mencari penyelesaian, objektif kajian, persoalan kajian serta hipotesis telah digariskan. Definisi pembolehubah juga telah diberikan secara konseptual dan operasional. Seterusnya, Bab 2 akan membincangkan kajian lepas dalam bidang yang hendak dikaji agar kajian yang dibuat adalah berasaskan teori dan kajian yang telah dilakukan oleh pengkaji lepas.

## RUJUKAN

- Abd Aziz, N. Nadia., & Hafizal, R. (2009). Niat ingin berhenti kerja: kajian ke atas pensyarah UiTM Jengka, Pahang.
- Agbo, C. O. (2011). "A critical evaluation of motor vehicle manufacturing in Nigeria. *Nigerian Journal of Technology Vol 30 (1)* .
- Ahlam Nuwairah, A., Azmawani , A. R., & Suhaimi, A. (2015). Assessing knowledge and religiosity on consumer behavior towards halal food and cosmetic products. *International Journal of Social Science and Humanity, 5 (1)* , 10-14.
- Ang, S. H., Cheng, P. S., Lim, E. A., & Tambyah, S. K. (2001). Spot the difference: consumer responses towards counterfeits. *Journal of Consumer Marketing, 18(3)* , 219-235.
- Anusom, S., Scott, J. V., & Kenneth, L. K. (1996). Moral intensity and ethical decision making of marketing professionals. *Journal of Business Research, 36* , 245-255.
- Asma, A. (1992). The Influence of Ethic Values on Managerial Practices in Malaysia. *Malaysian Management Review 27 (1)* , 3-18.
- Barnett, T. & Valentine, S. (2004). Issue Contingencies and marketers' recognition of ethical issues, ethical judgments and behavioral intentions. *Journal of Business Research, 57* , 338-346.
- Barnett, T. (2001). Dimensions Of Moral Intensity And Ethical Decision Making An Empirical Study. *Journal Application Social Psychology, 31* , 1038-1057.
- Beauchamp, Tom L. & Norman E. Bowie. (1983). *Ethical theory and business, 2nd Ed.* Inc, Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall.
- Bone, P. F & Corey, R. J. (2000). Packaging Ethics: Perceptual Differences Among Packaging Professionals, Brand Managers And Ethically-Interested Consumers. *Journal of Business Ethics, 24* , 199-213.
- Bonne, K., Vermeir, I., Bergeaud-Blackler, F., & Verbeke, W. (2007). Determinants of halal meat consumption in France. *British Food Journal, 109(5)* , 367-386.
- Breede, H.C. (2008). A socio-economic profile of Afghanistan. *Canadian Army Journal, 11 (3)* , 54- 75.
- Bunnell, T., Barter, P. A. & Morshidi, S. (2002). Kuala Lumpur metropolitan area: A globalizing city–region. *Cities, 19(5)* , 357-370.

- Carroll, A.B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward The Moral Management Of Organization Stakeholders. *Business Horizons* , 34, 42.
- Cherry, J. & Fraedrich, J. (2002). Perceived Risk, Moral Philosophy And Marketing Ethics: Mediating Influences On Sales Managers' Ethical Decision Making. *Journal of Business Research* , 951-962.
- Dasar Pengguna Negara. (2002). *Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan (KPDNKK)*. Didapatkan Jun 1, 2013, daripada [www.kpdnkk.gov.my](http://www.kpdnkk.gov.my):[http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkk/dasar\\_kementerian/pengguna-negara](http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkk/dasar_kementerian/pengguna-negara)
- Dillman, D. A. (2008). Survey implementation, sampling and weighting data. In J. J. Vaske, *Survey research and analysis: Applications in parks, recreation and human dimensions* (pp. 174-222). State College, PA: Venture Publishing.
- Doris, P.S., Norlaila, A.B., & Mastura, N. (2012). Permintaan terhadap alat ganti kereta tempatan dan implikasi terhadap peluang perniagaan alat ganti kereta. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 18 , 68-87.
- Dornoff, R.J. & Tanersley, C.B. (1975). Perceptual differences in market transactions-a source of consumer frustration. *Journal of Consumer Affair*, 9 , 97-106.
- Dubinsky, A. L.& Loken, B. (1989). Analyzing ethical decision making in marketing. *Journal of Business Research*, 192(2) , 83-107.
- Elistina, A. B. & Naemah, A. (2011). Pengetahuan Pengguna Terhadap Hak-Hak Mereka Di Bawah Undang-Undang Semasa Berurusan Dengan Bengkel Kereta. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 14 , 14-19.
- Elistina, A.B. (2010 a). *A Legal Study on Consumer Protection in the Service Industry With Special Reference to the Motor Vehicle Repair and Service*. International Islamic University (PhD Thesis).
- Elistina, A. (2010 b). Pengetahuan berhubung hak-hak pengguna semasa berurusan dengan bengkel kenderaan. *Malaysian Journal of Consumer*, 14 , 1-9.
- Elistina, A.B & Naemah, A. (2011 a). Consumer protection in the service industry under the Consumer Protection Act 1999. *Malaysian Consumer Law Journal*, 1 , 123- 142.
- Elistina, A. B. & Naemah, A. (2011 b). Consumers' Perceptions on the Service Quality in the Motor Vehicle Repair and Service Industry: An Exploratory Study In Klang Valley. *Pertanika Journal Social Sciences & Humanities*, 19 (1) , 409-422.
- Erffmeyer, R. C., Keillor, B. D.& LeClair, D. T. (1999). An empirical investigation of Japanese consumer ethics. *Journal of Business Ethics*, 18(1) , 35-50.

- Ferrell, O. C. & Gresham, L. G. (1985). A contingency framework for understanding ethical decision making in marketing. *Journal of Marketing* 49 (3) , 87-96.
- Ferrell, O. C., Larry, G. G., & John, F. (1989). A synthesis of ethical decision models for marketing. *Journal of Macromarketing* , 55-64.
- Ferrell, O.C, Fraedrich, J., & Ferrell, L. (2010). *Business ethics and policy. Ethical decision making and cases*. Singapore: Cengage Learning Asia Pte Ltd.
- Ford, R. C. & Richardson, W. D. (1994). Ethical decision making: A review of the empirical literature. *Journal of Business Ethics*, 13(3) , 205-221.
- Forsyth, D. R. . (t.t). *Ethics Position Questionnaire*. Didapatkan Mei 3, 2013, daripada: [dhttp://donforsyth.wordpress.com/ethics/ethics-position-questionnaire/](http://donforsyth.wordpress.com/ethics/ethics-position-questionnaire/)
- Forsyth, D. R. (1980). A taxonomy of ethical ideologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38 (1) , 175-184.
- Forsyth, D.R., O'Boyle, E.H. & McDaniel, M.A. (2008). East meets west: A meta-analytic investigation of cultural variations in idelism and relativism. *Journal of Business ethics*, 83 , 813-833.
- Forsyth, D. R & O' Boyle, E. H. (2011). Rules, a standards and ethics: Relatism predicts cross-national differences in the codification of moral standars. *International Business Review*, 20 , 353-361.
- Fu, W., Deshpande, S. P., & Zhao, X. (2011). The impact of ethical behavior and facets of job satisfaction on organizational commitment of Chinese employees. *Journal of business ethics*, 104(4) , 537-543.
- Fuad, M. A. K., Rokiah, I., & Fauzi, M. S. (2009). Sub-budaya mat rempit dan perubahan sosiobudaya. *Malaysian Journal Of Society And Space* 5 (3), 26 – 43.
- Gayatri, G., Chan, C., Mort, G.S. & Hume, M. (2005). “Understanding service quality from the Islamic customer perspective”, in Purchase, S. (Ed.), *Proceedings of the Australian and New Zealand Marketing Academy Conference*, University of Western Australia, Perth.
- Giacalone, R.A. (2004). A transcendent business education for the 21st century. *Academy of Management Learning and Education* 3 (4) , 415-420.
- Haines, R. & Leonard, L. N. (2007). Individual characteristics and ethical decision-making in an IT context. *Industrial Management & Data Systems*, 107(1) , 5-20.
- Hamdan. M. A. (1990). *Perlindungan pengguna dan amalan perniagaan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.



- Hamdan, M. A. (2012). *Suara pengguna*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Hannah, S. T., Avolio, B. J., & Walumbwa, F. O. (2011). Relationships between authentic leadership, moral courage, and ethical and pro-social behaviors. *Business Ethics Quarterly*, 21(4) , 555-578.
- Harris, J. R. & Sutton, C. D. (1995). Unravelling the ethical decision-making process: Clues from an empirical study comparing Fortune 1 000 executives and MBA students. *Journal of Business Ethics*, 14(10) , 805-817.
- Harun Yahya. (2007). *The moral values of the Qu'an*. India: Goodwork Books.
- Hunt, S.D. & Vitell, S. (1986). A general theory of marketing ethics. *Journal of Macromarketing* 6 , 5-16.
- Hunt, S. D. & Vasquez-Parraga, A. Z. (1993). Organizational consequences, marketing ethics, and salesforce supervision. *Journal of Marketing Research*, 30 , 78-78.
- Ibrahim, I. (2004). *Isu Islam semasa*. Utusan Publications.
- Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ). (2013). *Laporan Statistik Pengubahsuaian Kenderaan Persendirian Mengikut Tahun*.
- Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ). (2014). *Pengubahsuaian kenderaan persendirian*. Didapatkan 3 23, 2014, daripada <http://www.jpj.gov.my/pengubahsuaian-kenderaan-persendirian>
- Jabatan pengangkutan jalan Malaysia (JPJ). (2014). Pengubahsuaian kenderaan potong dan sambung. Didapatkan 6 27, 2015 daripada <http://www.jpj.gov.my>
- Johnstone, R.L. (1975). *Religion and society in intractio: The sociology of religion*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Jones, W. A. Jr. (1990). Student views of ethical issues: A situational analysis. *Journal of Business Ethics*, 9 , 201-205.
- Jones, T. M. (1991). Ethical decision mMaking individuals in organizations: An issue-contingent model. *Academy of Management Review*, 16 (2) , 366-395.
- Karande, K., Shankarmahesh, M.N, Rao, C.P & Zabid, M.R. (2000). intensity, ethical perception, and ethical intention of American and Malaysian managers: a comparative study. *International Businee Riview*, 9 , 37-59.

- Kementerian Pengangkutan Malaysia (MOT). (2013). *Bilangan kenderaan baru yang didaftarkan mengikut jenis dan negeri bagi tahun 2013*. Didapatkan April 16, 2014, daripada [www.mot.gov.my:2014](http://www.mot.gov.my:2014): <http://www.mot.gov.my/my/Statistics/Land/2013%204%20%20SUKU%20IV%202013/Jadual%201.1.pdf>
- Kementerian Pengangkutan Malaysia (MOT). (2014, Januari). [www.mot.gov.my](http://www.mot.gov.my). Didapatkan Julai 15, 2014, daripada <http://www.mot.gov.my/my/Statistics/Land/2013%204%20%20SUKU%20IV%202013/Jadual%201.1.pdf>
- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK). (2002). *Kod etika industri*. Kuala Lumpur: KPDNKK.
- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK). (2013). *Tuntutan Mengikut Kategori Perkhidmatan 2011 hingga 2013*.
- Retrieved 2 12, 2014, from Statistik: <http://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkkv3/images/KPDNKK/PDF/statistik/aduan13.pdf>
- Kish-Gephart, J. J., Harrison, D. A. & Treviño, L. K. (2010). Bad apples, bad cases, and bad barrels: meta-analytic evidence about sources of unethical decisions at work. *Journal of Applied Psychology*, *95*(1), 1.
- Koh, H. C & Boo, E. H. Y. (2004). Organisational ethics and employee satisfaction and commitment. *Management Decision* *42* (5), 677-693.
- Kohlberg, L. (1981). *The meaning and measurement of moral development (Vol. 13)*. Worcester, MA: Clark University Press.
- Kraft, K. L. & Singhapakdi, A. (1991). The role of ethics and social responsibility in achieving organizational effectiveness: Student versus managers. *Journal of Business Ethics*, *10*, 679-686.
- Kum-Lung, C. & Teck-Chai, L. (2010). Attitude towards business ethics: examining the influence of religiosity, gender and education levels. *International Journal of Marketing Studies*, *2* (1), 225.
- Lokman, M. T. & Hamidon, A. R. (2002). Ethics and educational leadership. *Educational Journal*, *8*.
- Long-Chuan, E. & Chia-Ju, L. (2010). Moral philosophy, materialism, and consumer ethics: An exploratory study in Indonesia. *Journal of Business Ethics*, *94*, 193-210.

- Ministerial Council on Consumer Affairs. (1999). *National report women as consumer-motor vehicle industry project*. Didapatkan April 23, 2012, daripada <http://www.consumer.gov.as/html/TheWayAhead-women and motor vehicle industry/mcca-03.html>
- Morris, S. A. & McDonald, R. A. (1995). The role of moral intensity in moral judgments: An empirical investigation. *Journal of Business Ethics*, 14(9) , 715-726.
- Nor Adha, A.H., & Sakina, S.A.Y. (2011). *Pertikaian Perdagangan Pengguna. Penyelesaian Pertikaian Alternatif di Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka.
- Pallant, J. (2005). In Allen & Unwin (Ed), *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS (2nd ed)*. Sydney.
- Pan, Y. & Sparks, J. R. (2012). Predictors, consequence, and measurement of ethical judgments: Review and meta-analysis. *Journal of business research*, 65(1) , 84-91.
- Persatuan Pemilik Bengkel Malaysia Kuala Lumpur dan Selangor. (2008). *Members hand book*.
- Persatuan Pengguna Eropah. (1989). "European law group servicing of cars and electrical goods". *Journal of Consumer Policy*, 12 , 485-517.
- Pratt, C. B. (1991). PRSA members' perceptions of public relations ethics. *Public Relations Review*, 17(2) , 145-159.
- Pusat Khidmat Aduan Nasional (NCCC). (2013). *NCCC Annual Report 2013*.
- Rafael, M. S. & Carmen, C. M. (2013). The role of four universal moral competencies in ethical decisions making. *Journal of Business Ethics* 116 (4) , 717-734.
- Rawwas, M. Y. A., Z. Swaidan & J. Al-Khatib. (2006). Does religion matter? A comparison study of the ethical beliefs of marketing students of religious and secular universities in Japan. *Journal of Business Ethics* 65 (1) , 69–86.
- Rawwas, M. Y., & Singhapakdi, A. (1998). Do consumers' ethical beliefs vary with age? A substantiation of Kohlberg's typology in marketing. *Journal of Marketing Theory and Practice* , 26-38.
- Reidenbach, R. E. & Robin, D. P. (1990). Toward the development of a multidimensional scale for improving evaluations of business ethics. *Journal of Business Ethics*, 9(8) , 639-653.

- Rukun Niaga Malaysia. (2002). *Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi Dan Kepenggunaan (KPDNKK)*. Didapatkan Jun 1, 2013, daripada [www.kpdnkk.gov.my](http://www.kpdnkk.gov.my): <http://www.kpdnkk.gov.my/peniaga/pembangunan-perniagaan/rukun-niaga-malaysia>
- Salman, F. & Siddiqui, K. (2011). An exploratory study for measuring consumers awareness and perceptions towards halal food in Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(2) .
- Sarah, H.L & Elizabeth, K.H. (2011). Ethical decision making: A process influenced by moral intensity. *Journal of Healthcare, Science and the Humanities*, 1, 55-69.
- Schlenker, B. R. (2008). Integrity and character: Implications of principled and expedient ethical ideologies. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 27(10) , 1078-1125.
- Shepard, J. M. & Hartenian, L. S. (1991). Egoistic and ethical orientations of university students toward work-related decisions. *Journal of Business Ethics*, 10(4) , 303-310.
- Singhapakdi, A. & Vitell, Jr., Scott J. (1991). Research note: Selected factors influencing marketers' deontological norms. *Journal of the Academy of Marketing Science* 19 , 37-42.
- Singhapakdi, A. (1996). Problems, theoretical foundation and empirical evidence. *South Western Marketing Association Conference*. San Antonio, Texas.
- Singhapakdi, A., Rawwas, M.Y.A., Marta, J.K. & Mohd Ismail, A. (1999 a). A cross-cultural study of consumer perceptions about marketing ethics. *Journal Of Consumer Marketing*, 16 (3) , 257-272.
- Singhapakdi, A., Vitell, S. J., & Franke, G. R. (1999 b). Antecedents, consequences and mediating effects of perceived moral intensity and personal moral philosophies. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(1) , 19-36.
- Singhapakdi, A., Gopinath, M., Marta, J. K. & Carter, L. L. (2008). Antecedents and consequences of perceived importance of ethics in marketing situations: A study of Thai Businesspeople. *Journal of Business Ethics*, 81(4) , 887-904.
- Siti Aisyah P. A. (2004). Faktor-faktor gaya pembuatan keputusan dalam pembelian barangan di kalangan pengguna. *Jurnal Teknologi*, 41 , 73-91.
- Sparks, P. & Shepherd, R. (1992). Self-identity and the theory of planned behavior: Assessing the role of identification with "green consumerism". *Social Psychology Quarterly*, 55 (4) , 388-399.

- Sparks, J. R. & Hunt, S. D. (1998). Marketing researcher ethical sensitivity: Conceptualization, measurement and exploratory investigation. *The Journal of Marketing* , 92-109.
- Sturdivant, F.D. & Coconougher, A. B. (1973). What are ethical marketing practices? *Harvard Business Review*, 51 , 10-12.
- Tang, T. L. P. & Chiu, R. K. (2003). Income, money ethic, pay satisfaction, commitment, and unethical behavior: is the love of money the root of evil for Hong Kong employees? *Journal of Business Ethics*, 46 (1) , 13-30.
- Teck-Chai, L., & Kum-Lung, C. (2009). Consumers' acceptance of unethical consumption activities: Implications for the youth market. *International Journal of Marketing Studies*, 1(2) , P56.
- Trevino, L.K. (1986). Ethical decision making in organizations: A person-situation interactionist model. *Academy of Management Review* 11 (3) , 601-617.
- Valentine, S., Godkin, L., Fleischman, G. M., & Kidwell, R . (2011). Corporate ethical values, group creativity, job satisfaction and turnover intention: The impact of work context on work response. *Journal of Business Ethics*, 98(3) , 353-372.
- Velasquez, M.G., & Rostankowski, C. (1985). Ethics: Theory and practice. *Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall*.
- Vitell, S.J., Rallapalli, K., & Singhapakdi, A. (1993). Marketing norms: The influences of personal moral philosophies and organizational ethical culture. *Journal Of The Academy And Marketing Science*, 21 , 331-337.
- Vitell, S. J., Singhapakdi, A. & Thomas, J. (2001). Consumer ethics: an application and empirical testing of the Hunt-Vitell theory of ethics. *Journal of Consumer marketing*, 18(2) , 153-178.
- Vitell, S. J. (2003). Consumer ethics research: Review, synthesis and suggestions for the future. *Journal of business ethics*, 43(1-2) , 33-47.
- Vitell, S.J. & Ramos, E. (2006). The impact of corporate ethical values and enforcement of ethical codes on the perceived importance of ethics in business: A comparison of U.S and Spanish manager. *Journal of Business Ethics*, 64 , 31-43.
- Vitell, S. J. (2009). The role of religiosity in business and consumer ethics: A review of the literature. *Journal of Business Ethics*, 90(2) , 155-167.
- Vitell, S. J, M. N. Bing, H. K. Davison, A. P. Ammeter, B. L. Garner., & M. M. Novicvec. (2009). Religiosity and moral identity: The mediating role of self-control. *Journal Of Business Ethics* 88 (4) , 601-613.

- Vitell, S. J., Ramos, E., & Nishihara, C. M. (2010). The role of ethics and social responsibility in organizational success: A Spanish perspective. *Journal of Business Ethics*, 91(4), 467-483.
- Wagner, S. C., & Sanders, G. L. (2001). Considerations in ethical decision-making and software piracy. *Journal of Business Ethics*, 29(1-2), 161-167.
- Winstanley, D., & Woodal, J. (2004.). The adolescence of ethics in human resource management. *Human Resource Management Journal*, 16 (3) , 231-249.
- Yahya, A., Hashim, S., Ramli, J., Boon, Y., & Hamdan, A. R. . (2007). *Menguasai penyelidikan dalam pendidikan: Teori, analisis & interpretasi data*. PTS Pendidikan.
- Yawasi. M. S. & Elistina. A.B. (2011). Kesedaran dan tahap literasi undang-undang dalam kalangan pekerja bengkel di sekitar Lembah Klang. *Jurnal Pengguna Malaysia*. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 17 , 117.
- Yawasi, M. S., Elistina , A.B., & Syuhaily O. (2012). Persepsi pekerja bengkel terhadap kepentingan dan tanggungjawab sosial. *Seminar Kebangsaan MACFEA 'Kelestarian Dan Kualiti Hidup' 16*, (256-264). IOI Resort.
- Yeon, J. H., Hyun., S., P., & Hyeonju, J. (2013). Individual and organizational antecedents of professional ethics of public relations practitioners in Korea. *Journal of Business Ethics*, 116 , 553- 566.
- Zabid. Md. A. R. & Jo Ann. H. (2003). Perceptions of business ethics in a multicultural community: The case of Malaysia. *Journal of Business Ethics*, 43 , 75-87.
- Zabid. Md. A. R.& Saidatul. I. (2008). The effect of culture and religiosity on business ethics: A cross-cultural comparison. *Journal of Business Ethics* 82 , 907-917
- Zainal, Z. (2006). Mengkaji, menghasilkan dan menguji prestasi enjin kereta 4G93 1.8L yang telah diubahsuai. *Universiti Teknologi Malaysia*.
- Zaliha, H., Roaimah, O., Salmiah, S., & Zubaidah, Z. (2003). *Persepsi mahasiswa/i terhadap tindakan dan hukuman tatatertib: Kes kajian ke atas Uitm cawangan Melaka Kampus Alor Gajah. Technical report*. Universiti Teknologi MARA: Institute Of Research, Development And Commercializat.
- Zimbardo, P.G. & Ruch, F. (1979). *Psychology and life (10th ed)*. Glenview, IL: Scott, Foresman & Company.