



PENGARUH FAKTOR MANAGERIAL DAN
TENDENSI TINGKAH LAKU TERHADAP
PENGAPLIKASIAN *WHATSAPP* DALAM
PENGURUSAN PENDIDIKAN
DI UNIVERSITI AWAM



KOMATHY A/P BALASUNDRAN

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2024





PENGARUH FAKTOR MANAGERIAL DAN TENDENSI TINGKAH LAKU
TERHADAP PENGAPLIKASIAN *WHATSAPP* DALAM PENGURUSAN
PENDIDIKAN DI UNIVERSITI AWAM

KOMATHY A/P BALASUNDRAN



TESIS YANG DIKEMUKAKAN INI UNTUK MEMENUHI SYARAT
MEMPEROLEHI IJAZAH DOKTOR FALSAFAH

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2024





Sila tanda (✓)

Kertas Projek

Sarjana Penyelidikan

Sarjana Penyelidikan dan Kerja Kursus

Doktor Falsafah

✓

INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Perakuan ini telah dibuat pada ..6... (hari bulan) Februari.. (bulan) 2024...

i. Perakuan pelajar :

Saya, KOMATHY A/P BALASUNDRAN, P20201000483, FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI (SILA NYATAKAN NAMA PELAJAR, NO. MATRIK DAN FAKULTI) dengan ini mengaku bahawa disertasi/tesis yang bertajuk Pengaruh Faktor Managerial dan Tendensi Tingkah Laku Terhadap Pengaplikasian WhatsApp dalam Pengurusan Pendidikan di Universiti Awam adalah hasil kerja saya sendiri. Saya tidak memplagiat dan apa-apa penggunaan mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dilakukan secara urusan yang wajar dan bagi maksud yang dibenarkan dan apa-apa petikan, ekstrak, rujukan atau pengeluaran semula daripada atau kepada mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dinyatakan dengan sejasanya dan secukupnya

05-4506832 pustaka.upsi.edu.my Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah PustakaTBainun ptbupsi

Tandatangan pelajar

ii. Perakuan Penyelia:

Saya, Prof. Madya. Dr. Hj. Jamal @ Nordin bin Yunus (NAMA PENYELIA) dengan ini mengesahkan bahawa hasil kerja pelajar yang bertajuk Pengaruh Faktor Managerial dan Tendensi Tingkah Laku Terhadap Pengaplikasian WhatsApp dalam Pengurusan Pendidikan di Universiti Awam

(TAJUK) dihasilkan oleh pelajar seperti nama di atas, dan telah diserahkan kepada Institut Pengajian Siswazah bagi memenuhi sebahagian/sepenuhnya syarat untuk memperoleh Ijazah Doktor Falsafah _____ (SILA NYATAKAN NAMA IJAZAH).

6 Februari 2024

Tarikh

Tandatangan Penyelia



**INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH /
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES**

**BORANG PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS/DISERTASI/LAPORAN KERTAS PROJEK
DECLARATION OF THESIS/DISSERTATION/PROJECT PAPER FORM**

Tajuk / Title: Pengaruh Faktor Managerial dan Tendensi Tingkah Laku Terhadap Pengaplikasian WhatsApp dalam Pengurusan Pendidikan di Universiti Awam

No. Matrik /Matric's No.: P20201000483

Saya / I : KOMATHY A/P BALASUNDRAN

(Nama pelajar / Student's Name)

mengaku membenarkan Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek (Kedoktoran/Sarjana)* ini disimpan di Universiti Pendidikan Sultan Idris (Perpustakaan Tuanku Bainun) dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

acknowledged that Universiti Pendidikan Sultan Idris (Tuanku Bainun Library) reserves the right as follows:-

1. Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek ini adalah hak milik UPSI.
The thesis is the property of Universiti Pendidikan Sultan Idris
2. Perpustakaan Tuanku Bainun dibenarkan membuat salinan untuk tujuan rujukan dan penyelidikan.
Tuanku Bainun Library has the right to make copies for the purpose of reference and research.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan Tesis/Disertasi ini sebagai bahan pertukaran antara Institusi Pengajian Tinggi.
The Library has the right to make copies of the thesis for academic exchange.
4. Sila tandakan (✓) bagi pilihan kategori di bawah / Please tick (✓) for category below:-

☐ **SULIT/CONFIDENTIAL**

Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub dalam Akta Rahsia Rasmi 1972. / Contains confidential information under the Official Secret Act 1972

☐ **TERHAD/RESTRICTED**

Mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan ini dijalankan. / Contains restricted information as specified by the organization where research was done.

☒ **TIDAK TERHAD / OPEN ACCESS**

(Tandatangan Pelajar/ Signature)

(Tandatangan Penyelia / Signature of Supervisor)
& (Nama & Cop Rasmi / Name & Official Stamp)

Tarikh: 6 Februari 2024

Catatan: Jika Tesis/Disertasi ini **SULIT @ TERHAD**, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh laporan ini perlu dikelaskan sebagai **SULIT** dan **TERHAD**.

Notes: If the thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach with the letter from the organization with period and reasons for confidentiality or restriction.



PENGHARGAAN

Salam sejahtera. Terlebih dahulu, saya, ingin melafazkan kesyukuran kepada Tuhan kerana, dengan limpah kurnia-Nya saya dapat menyiapkan penyelidikan ini pada masa yang telah ditetapkan. Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih ditujukan kepada Prof. Madya. Dr. Hj. Jamal @ Nordin bin Yunus dan Dr. Kesavan A/L Nallaluthan atas segala nasihat, dorongan, bantuan dan keprihatinan semasa menyempurnakan penyelidikan ini. Bimbingan, pandangan dan tunjuk ajar yang dihulurkan oleh penyelia saya banyak membantu kepada keyakinan tugas ini. Saya amat menghargai kesabaran mereka yang sedia berkongsi maklumat dan kepakaran, senang dihubungi dan cepat dalam tindakan semasa sesi penyeliaan sepanjang pengajian ini. Pada kesempatan ini, saya juga merakamkan ribuan terima kasih kepada pihak pentadbir dan pihak pengurusan UPSI yang telah banyak membantu melancarkan urusan sepanjang proses kajian ini. Saya juga ingin merakamkan terima kasih kepada 550 orang pensyarah selaku responden kajian rintis, responden analisis EFA dan kajian sebenar atas kerjasama yang diberikan. Terima kasih dirakamkan kepada mereka yang telah memberi galakan, dorongan, sokongan dan bantuan sepanjang kajian ini dijalankan. Akhir sekali, khas kepada rakan-rakan di UPSI yang sentiasa menghulurkan bantuan, memberikan motivasi serta berjuang bersama-sama saya dalam mengharungi cabaran-cabaran sepanjang pengajian ini. Semoga Tuhan membalas budi baik semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menyempurnakan penyelidikan ini.





ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk meninjau pengaruh faktor pengurusan dan kecenderungan tingkah laku terhadap aplikasi *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti awam. Kajian kuantitatif ini telah dilaksanakan dengan melibatkan 380 orang pensyarah universiti awam, Malaysia. Statistik deskriptif dan Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) digunakan untuk menganalisis data kajian ini. Program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) digunakan bagi menganalisis data statistik deskriptif manakala, perisian *Analysis Moment of Structural* (AMOS) digunakan bagi melaksanakan Analisis Faktor Penerokaan (EFA) dan Analisis Pengesahan Faktor (CFA). Dapatan kajian menunjukkan min bagi tahap aplikasi *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti awam adalah, 5.57 (sisihan piawai 1.064). Tahap faktor pengurusan pula menunjukkan keempat-empat faktor berada tahap tinggi iaitu jangkaan prestasi dengan nilai min 5.847 (sisihan piawai 0.890), jangkaan usaha dengan nilai min 5.69 (sisihan piawai 0.935), pengaruh sosial dengan nilai min 5.11 (sisihan piawai 1.114) dan keadaan kemudahan dengan nilai min 5.58 (sisihan piawai 0.944). Hasil analisis model struktural menunjukkan kelima-lima hipotesis kesan langsung adalah signifikan iaitu; a) jangkaan prestasi memberi kesan kepada niat tingkah laku ($\beta=.521$, $p<.001$); b) jangkaan usaha memberi kesan kepada niat tingkah laku ($\beta=.352$, $p<.001$); c) pengaruh sosial memberi kesan kepada niat tingkah laku ($\beta=.339$, $p<.001$); d) keadaan kemudahan memberi kesan kepada niat tingkah laku ($\beta=.143$, $p<.001$); e) niat tingkah laku memberi kesan kepada aplikasi *WhatsApp* ($\beta=.556$, $p<.001$). Bagi analisis kesan mediator pula, niat tingkah laku berfungsi sebagai mediator separa dalam hubungan antara jangkaan usaha dan aplikasi *WhatsApp* dalam kalangan pensyarah. Kesimpulannya, dapatan utama kajian menunjukkan faktor pengurusan dan kecenderungan tingkah laku mempengaruhi aplikasi *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti awam. Dapatan kajian ini diharap dapat memberi panduan kepada pihak penggubal dasar berkenaan faktor pengurusan dan kecenderungan tingkah dalam memastikan kejayaan aplikasi media sosial dalam pengurusan pendidikan di universiti awam.





THE INFLUENCE OF MANAGERIAL FACTORS AND BEHAVIORAL TENDENCIES ON WHATSAPP APPLICATION IN EDUCATION MANAGEMENT IN PUBLIC UNIVERSITIES

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the influence of managerial factors and behavioral tendencies on the WhatsApp application in education management in public universities. A quantitative method was conducted involving 380 lecturers from Malaysian public university. Descriptive statistics and Structural Equation Modeling (SEM) was used to analyze the data in this study. The Statistical Package for Social Science (SPSS) was used to analyze descriptive statistical data. Meanwhile, Analysis Moment of Structural (AMOS) software was used for carrying out the Exploratory Factor Analysis (EFA) and Confirmatory Factor Analysis (CFA). The findings of the study show that the mean for the level of WhatsApp usage in educational management at public universities is 5.57 (standard deviation 1.064). The level of managerial factors shows all four factors are at a high level, namely performance expectancy with a mean value of 5.847 (standard deviation 0.890), effort expectancy with a mean value of 5.69 (standard deviation 0.935), social influence with a mean value of 5.11 (standard deviation 1.114), and facilitating conditions with a mean value of 5.58 (standard deviation 0.944). The results of the structural model analysis show that all five direct effect hypotheses are significant, namely: a) performance expectancy affects behavioral intentions ($\beta = .521$, $p < .001$); b) effort expectancy has an effect on behavioral intention ($\beta = .352$, $p < .001$); c) social influence affects behavioral intention ($\beta = .339$, $p < .001$); d) facilitating conditions affect behavioral intention ($\beta = .143$, $p < .001$); e) behavioral intention influences WhatsApp usage ($\beta = .556$, $p < .001$). As for the mediator effect analysis, behavioral intention functions as a partial mediator in the relationship between effort expectations and the use of WhatsApp among lecturers. In conclusion, the main findings of the study show that managerial factors and behavioral tendencies influence the WhatsApp application in education management in public universities. The findings of this study are expected to provide guidance to policymakers regarding managerial factors and behavioral tendencies to ensure the successful application of social media in educational management at public universities.



KANDUNGAN

Muka Surat

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xvi
SENARAI SINGKATAN	xviii
SENARAI LAMPIRAN	xxi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	13
1.3	Penyataan Masalah	23
1.4	Tujuan Kajian	34
1.5	Objektif Kajian	35
1.6	Persoalan Kajian	35
1.7	Hipotesis Kajian	36
1.8	Kerangka Teori Kajian	38
1.9	Kerangka Konseptual Kajian	39
1.10	Batasan Kajian	41
1.11	Kepentingan Kajian	43
1.12	Definisi Operasional	48
1.13	Rumusan	56

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	58
2.2	Perbincangan Teori dan Model	
2.2.1	Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT)	59
2.3	Kajian-Kajian Lepas	
2.3.1	Aplikasi WhatsApp	74
2.3.2	Pengaplikasian WhatsApp dalam organisasi rasmi	83
2.3.3	Jangkaan prestasi	91
2.3.4	Jangkaan usaha	95
2.3.5	Pengaruh sosial	98
2.3.6	Keadaan kemudahan	102
2.3.7	Hubungan antara jangkaan prestasi dengan niat tingkah laku	105
2.3.8	Hubungan antara jangkaan usaha dengan niat tingkah laku	112
2.3.9	Hubungan antara pengaruh sosial dengan niat tingkah laku	118
2.3.10	Hubungan antara keadaan kemudahan dengan tingkah laku sebenar	124
2.3.11	Hubungan antara niat tingkah laku dengan tingkah laku penggunaan	131
2.3.12	Peranan pemboleh ubah mediator niat tingkah laku	135
2.5	Rumusan	142

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	143
3.2	Reka Bentuk Kajian	144
3.3	Populasi dan Responden Kajian	147
3.4	Lokasi Kajian	152
3.5	Instrumen Kajian	153

3.5.1	Bahagian A : Soal selidik ciri-ciri demografi	157
3.5.2	Bahagian B : Faktor penerimaan <i>WhatsApp</i> dari aspek jangkaan prestasi	158
3.5.3	Bahagian C : Faktor penerimaan <i>WhatsApp</i> dari aspek jangkaan usaha	159
3.5.4	Bahagian D : Faktor penerimaan <i>WhatsApp</i> dari aspek pengaruh sosial	160
3.5.5	Bahagian E : Faktor penerimaan <i>WhatsApp</i> dari aspek keadaan kemudahan	160
3.5.6	Bahagian F : Faktor penerimaan <i>WhatsApp</i> dari aspek niat tingkah laku	161
3.5.7	Bahagian G : Pengaplikasian <i>WhatsApp</i> dalam pengurusan pendidikan di universiti	162
3.6	Kajian Rintis	164
3.7	Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen	
3.7.1	Kesahan Muka	169
3.7.2	Kesahan Kandungan	170
3.7.3	Kebolehpercayaan Instrumen	177
3.8	Analisis faktor penerokaan (EFA)	179
3.8.1	Analisis faktor penerokaan (EFA) bagi konstruk jangkaan prestasi	183
3.8.2	Analisis faktor penerokaan (EFA) bagi konstruk jangkaan usaha	185
3.8.3	Analisis faktor penerokaan (EFA) bagi konstruk pengaruh sosial	186
3.8.4	Analisis faktor penerokaan (EFA) bagi konstruk keadaan kemudahan	188
3.8.5	Analisis faktor penerokaan (EFA) bagi konstruk niat tingkah laku	190
3.8.6	Analisis faktor penerokaan (EFA) bagi konstruk pengaplikasian <i>WhatsApp</i>	192
3.9	Tatacara Pengumpulan Data	195
3.10	Tatacara Penganalisian Data	199

3.10.1	Analisis Statistik Deskriptif	201
3.10.2	Analisis Laluan	208
3.10.3	<i>Bootstrapping</i>	209
3.10.4	Analisis model struktural (SEM)	211
3.10.4.1	Analisis Faktor Pengesahan (CFA)	214
3.10.4.2	Peringkat model persamaan berstruktur (SEM)	218
3.11	Rumusan	226

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	227
4.2	Maklumat demografi	229
4.3	Bias kaedah biasa (<i>Common method biases</i>)	231
4.4	Analisis Statistik Deskriptif	
4.4.1	Persoalan 1: Apakah tahap pengaplikasian <i>WhatsApp</i> dalam kalangan pensyarah dalam pengurusan pendidikan di universiti awam?	232
4.4.2	Persoalan 2: Apakah tahap faktor-faktor pengaplikasian <i>WhatsApp</i> dalam pengurusan pendidikan di universiti awam?	235
4.5	Penilaian andaian SEM	246
4.5.1	Andaian normaliti	246
4.5.2	Penentuan data terpencil	247
4.5.3	Multikolineariti	248
4.5.4	Penilaian Lineariti	250
4.5.5	Penilaian Homoscedasticity	251
4.6	Analisis Pengesahan Faktor (CFA)	252
4.6.1	Penilaian Model Fit	253
4.6.2	Kebolehpercayaan dan Kesahan Konstruk	261
4.7	Analisis dan keputusan model struktur	265
4.7.1	Analisis kesan langsung	266
4.7.2	Analisis Mediator dengan <i>Bootstrapping</i>	272

4.7.3	Ringkasan Keputusan Hipotesis Kajian	278
4.8	Kesimpulan	279
BAB 5 DAPATAN KAJIAN		
5.1	Pengenalan	281
5.2	Perbincangan	282
5.3	Rumusan	285
5.3.1	Rumusan bahagian A: Demografi responden	285
5.3.2	Rumusan bahagian B: Pengaplikasian WhatsApp	285
5.3.3	Rumusan bahagian C: Faktor jangkaan prestasi	287
5.3.4	Rumusan bahagian D: Faktor jangkaan usaha	289
5.3.5	Rumusan bahagian E: Faktor pengaruh sosial	290
5.3.6	Rumusan bahagian F: Faktor keadaan kemudahan	292
5.4	Kesan langsung antara pemboleh ubah kajian	294
5.4.1	Kesan langsung antara jangkaan prestasi dengan niat tingkah laku	294
5.4.2	Kesan langsung antara jangkaan usaha dengan niat tingkah laku	298
5.4.3	Kesan langsung antara pengaruh sosial dengan niat tingkah laku	301
5.4.4	Kesan langsung antara keadaan kemudahan dengan Pengaplikasian WhatsApp	303
5.4.5	Kesan langsung antara niat tingkah laku dengan pengaplikasian WhatsApp	306
5.5	Peranan Mediator	308
5.5.1	Peranan mediator niat tingkah laku sebagai pengantara dalam hubungan antara jangkaan prestasi dan pengaplikasian WhatsApp.	309
5.5.2	Peranan mediator niat tingkah laku sebagai pengantara dalam hubungan antara jangkaan usaha dan pengaplikasian WhatsApp.	310

5.5.3	Peranan mediator niat tingkah laku sebagai pengantara dalam hubungan antara pengaruh sosial dan pengaplikasian WhatsApp.	311
5.6	Implikasi Kajian	
5.6.1	Teoritikal	311
5.6.2	Praktikal	314
5.6.3	Metodologi	316
RUJUKAN		325
LAMPIRAN		354

SENARAI JADUAL

No. Jadual		Muka Surat
1.1	Senarai kajian ke atas <i>WhatsApp</i> dari dalam negara dan luar negara	13
1.2	Senarai universiti awam yang terlibat dalam kajian	42
2.1	Konstruk variable jangkaan prestasi	64
2.2	Konstruk variable jangkaan usaha	66
2.3	Konstruk variable pengaruh sosial	68
2.4	Konstruk variable keadaan kemudahan	70
2.5	Konstruk variable niat tingkah laku	72
2.6	Konstruk variable pengaplikasian <i>WhatsApp</i>	73
3.1	Bilangan pensyarah di seluruh universiti awam, Malaysia	148
3.2	Penentuan saiz sampel berdasarkan populasi	150
3.3	Bilangan sampel kajian	151
3.4	Kelebihan soal selidik berasaskan web	154
3.5	Kandungan instrumen kajian berdasarkan sumber instrumen	156
3.6	Interpretasi nilai kebolehpercayaan Cronbach's Alpha	166
3.7	Nilai kebolehpercayaan Cronbach's Alpha tahap kebolehpercayaan bagi faktor-faktor pemboleh ubah terpilih yang dikaji	167
3.8	Senarai panel yang dilantik	171
3.9	Pekali kesahan kandungan berdasarkan skala yang diberikan oleh panel	172
3.10	Item yang digugurkan	275
3.11	Maklum balas dan penambahbaikan borang soal selidik	276
3.12	Pekali Cronbach's Alpha kebolehpercayaan instrumen	178

3.13	Indeks kesepadanan untuk analisis faktor eksploratori	182
3.14	Keputusan EFA bagi jangkaan prestasi	184
3.15	Keputusan EFA bagi jangkaan usaha	186
3.16	Keputusan EFA bagi pengaruh sosial	187
3.17	Keputusan EFA bagi keadaan kemudahan	189
3.18	Keputusan EFA bagi niat tingkah laku	191
3.19	Keputusan EFA Bagi Pengaplikasian <i>WhatsApp</i>	193
3.20	Nilai pekali Alpha Cronbach selepas analisi EFA	194
3.21	Pengujian statistik bagi menjawab persoalan kajian	200
3.22	Interpretasi skor min	203
3.23	Interpretasi skor min dan tahap pengaplikasian <i>WhatsApp</i> dalam pengurusan pendidikan di universiti	204
3.24	Interpretasi skor min dan tahap jangkaan prestasi terhadap pengaplikasian <i>WhatsApp</i> dalam pengurusan pendidikan di universiti	205
3.25	Interpretasi skor min dan tahap jangkaan usaha terhadap pengaplikasian <i>WhatsApp</i> dalam pengurusan pendidikan di universiti	206
3.26	Interpretasi skor min dan tahap faktor pengaruh sosial terhadap pengaplikasian <i>WhatsApp</i> dalam pengurusan pendidikan di universiti	208
3.27	Interpretasi skor min serta tahap faktor keadaan kemudahan terhadap pengaplikasian <i>WhatsApp</i> dalam pengurusan pendidikan di universiti.	211
3.28	Nilai T-table bagi mengukur niat tingkah laku berfungsi sebagai pemboleh ubah mediator antara faktor-faktor pengaplikasian dengan pengaplikasian <i>WhatsApp</i>	215
3.29	Kriteria kesahan yang perlu dipatuhi	216
3.30	Kriteria indeks kesesuaian dan interpretasinya	218
4.1	Maklumat demografi pensyarah	229
4.2	Skor min dan sisihan piawai bagi tahap pengaplikasian <i>WhatsApp</i>	233
4.3	Frekuensi dan peratusan keseluruhan tahap pengaplikasian <i>WhatsApp</i>	234
4.4	Skor min dan sisihan piawai bagi tahap jangkaan	236

prestasi

4.5	Frekuensi dan peratusan keseluruhan tahap jangkaan prestasi	237
4.6	Skor min dan sisihan piawai bagi tahap jangkaan usaha	239
4.7	Frekuensi dan peratusan keseluruhan tahap jangkaan usaha	240
4.8	Skor min dan sisihan piawai bagi tahap pengaruh sosial	242
4.9	Frekuensi dan peratusan keseluruhan tahap pengaruh sosial	243
4.10	Skor min dan sisihan piawai bagi tahap keadaan kemudahan	245
4.11	Frekuensi dan peratusan keseluruhan tahap keadaan kemudahan	245
4.12	Ujian normaliti berdasarkan Skewness dan Kurtosis	247
4.13	Keputusan analisis data terpencil	248
4.14	Korelasi antara konstruk	249
4.15	Keputusan Nilai VIF dan Tolerance	250
4.16	Keputusan Penilaian Lineariti	251
4.17	Indeks Kebagusaian Bagi Model Pengukuran	261
4.18	Penilaian model pengukuran	262
4.19	Kesahan diskriminan untuk model pengukuran	265
4.20	Senarai hipotesis kajian	266
4.21	Keputusan pengujian hipotesis	271
4.22	Keputusan hipotesis hubungan langsung	271
4.23	Hasil analisis bootstrapping bagi menentukan peranan mediator	275
4.24	Rumusan keputusan kewujudan mediator	276
4.25	Hasil analisis bootstrapping bagi menentukan jenis mediator	277
4.26	Rumusan keputusan jenis mediator	278
4.27	Keputusan hipotesis kajian	279
5.1	Keputusan hipotesis hubungan langsung	294
5.2	Keputusan hipotesis peranan mediator	309

SENARAI RAJAH

No. Rajah	Muka Surat
1.1 Statistik Pengguna Media Sosial Di Dunia	5
1.2 Statistik Penggunaan Media Sosial dalam Jangka Masa Harian	6
1.3 Senarai media sosial yang paling aktif di dunia	7
1.4 Media Sosial Yang Popular Di Dunia	17
1.5 Bilangan Pengguna <i>WhatsApp</i> di Dunia dari tahun 2010 hingga 2020	18
1.6 Media Sosial yang Popular di Malaysia	19
1.7 Kerangka Konseptual Kajian	40
2.1 Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT)	63
3.1 Carta Alir Proses Reka Bentuk Borang Soal Selidik	168
3.2 Prosedur Pengumpulan Data	198
3.3 Proses Penilaian Pengukuran Instrumen.	220
3.4 Enam Langkah Analisis SEM	225
4.1 Keputusan <i>Homoscedasticity</i>	252
4.2 Model Pengukuran Penuh	255
4.3 Model Pengukuran Pembetulan.	257
4.4 Model Pengukuran yang telah Mencapai Indeks Kebagusaian yang Ditetapkan	261
4.5 Model Struktur Menunjukkan Laluan yang Diuji	267
4.6 Pekali Laluan Standard Antara Konstrak dalam Model Struktur.	269
4.7 Pekali Pekali Regrasi (<i>Regression Path Coefficients</i>) Antara Konstrak dalam Model Struktur.	270

4.8	Model Struktur Menunjukkan Peranan Mediator yang Diuji	273
4.9	Keputusan Standardized Estimates bagi Model Struktur dengan Peranan Mediator.	274

SENARAI SINGKATAN

ICT	<i>Information Communication and Technology</i>
FPK	Falsafah Pendidikan Kebangsaan
PPPM	Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia
GPS	<i>Global Positioning System</i>
PdPc	Pembelajaran dan Pemudahcaraan
PKP	Perintah Kawalan Pergerakan
JPA	Jabatan Perkhidmatan Awam
UTAUT	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>
TAM	Model Penerimaan Teknologi
MCMC	Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia
TPB	<i>Theory Of Planned Behaviour</i>
IDT	<i>Innovation Diffusion Theory</i>
TRA	<i>Theory Of Reasoned Action</i>
SCT	<i>Social Cognitive Theory</i>
UM	Universiti Malaya
USM	Universiti Sains Malaysia
UKM	Universiti Kebangsaan Malaysia
UPM	Universiti Putra Malaysia
UTM	Universiti Teknologi Malaysia
UIAM	Universiti Islam Antarabangsa Malaysia

UUM	Universiti Utara Malaysia
UNIMAS	Universiti Malaysia Sarawak
UMS	Universiti Malaysia Sabah
UPSI	Universiti Pendidikan Sultan Idris
USIM	Universiti Sains Islam Malaysia
UiTM	Universiti Teknologi MARA
UMT	Universiti Malaysia Terengganu
UTHM	Universiti Tun Hussein Onn
UTeM	Universiti Teknikal Malaysia
UMP	Universiti Malaysia Pahang
UniMAP	Universiti Malaysia Perlis
UniSZA	Universiti Sultan Zainal Abidin
UMK	Universiti Malaysia Kelantan
UPNM	Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
KPM	Kementerian Pendidikan Malaysia
KPT	Kementerian Pengajian Tinggi
IR 4.0	Revolusi Perindustrian 4.0
ICRs	<i>Internal Consistency Reliability</i>
SMS	Perkhidmatan Pesanan Ringkas
OUM	Open Universiti Malaysia
MADA	Lembaga Kemajuan Pertanian Muda
MOOC	<i>Massive Open Online Courses</i>
MPCU	<i>Model of PC Utilization</i>

SPRK	Sistem Pemantauan Rangkaian Komputer
MIM	<i>Mobile Instant Messaging</i>
VLE	<i>Virtual Learning Environment</i>
IM	Aplikasi Pesanan Segera
IPGM	Institut Pendidikan Guru Malaysia
PIM	Pusat Internet 1 Malaysia
SPSS	<i>Statistical Package For The Social Science</i>
SEM	<i>Structural Equation Model</i>
IPS	Institut Pengajian Siswazah
AMOS	<i>Analysis Moment Of Structural</i>
CFI	<i>Comparative Fit Index</i>
TLI	<i>Tucker-Lewis Index</i>
NFI	<i>Normed Fit Index</i>
GFI	<i>Goodness of Fit Index</i>
AGFI	<i>Adjusted Goodness of Fit</i>
RMSEA	<i>Root Mean Square of Error Approximation</i>
CR	<i>Construct Reliability</i>
AVE	<i>Average Variance Extracted</i>

SENARAI LAMPIRAN

- A Borang Soal Selidik
- B Kesahan Muka
- C Kesahan Kandungan
- D Pelantikan Sebagai Pakar Penilai Pengesahan Instrumen Kajian
- E Surat Pengesahan Pelajar
- F Surat Pengesahan Penyelidikan Di Luar UPSI
- G Analisis pengenalanpastian pengaplikasian *WhatsApp* dalam semua
Universiti Awam
- H *Approval Of Human Research Ethics Committee*



BAB 1

PENDAHULUAN



1.1 Pengenalan

Media sosial telah menjadi sangat popular pada abad ke-21 ini (Noorhadi & Tahir, 2017). Apabila menyebutkan media sosial, ia berhubungkait dengan komunikasi. Oleh itu, perlu mengetahui dahulu sejarah komunikasi. Everet (1986), menyatakan bahawa, sekitar 35000 tahun Sebelum Masihi (9SM), telah wujudnya sejarah komunikasi dalam kalangan manusia. Zaman ini dinamakan sebagai zaman Cro-magnon, yang mana bahasa dianggap sebagai suatu alat untuk menyampaikan maklumat kepada orang lain. Para sejarawan telah menemui lukisan-lukisan dalam dinding gua sekitar tahun 22,000 Sebelum Masihi (SM) atau 13000 tahun kemudian. Lukisan-lukisan dalam



dinding gua ini merupakan bentuk komunikasi dalam kalangan manusia pada zaman lampau.

Sekitar 4000 tahun SM, sejarah kemajuan komunikasi dapat dilihat dengan jelas. Pearson dan Nelson (2000), menyatakan bahawa sejak zaman itu hingga sekarang, sejarah kemajuan komunikasi dapat dibahagikan kepada empat era perubahan iaitu era komunikasi tulisan, era komunikasi catatan, era telekomunikasi dan era komunikasi interaktif.

Era komunikasi tulisan dikira bermula sekitar 4000 tahun SM iaitu apabila bangsa Sumeria mula meyedar akan keperluan menulis dalam lembaran tanah liat. Era komunikasi cetakan pula berlangsung selama 5000 tahun. Era komunikasi cetakan ini bermula selepas penemuan mesin cetak iaitu band-press pada tahun 1456 oleh Guttenberg dan John Coster di Jerman. Alat telegraf pertama ditemui oleh Samuel Morse pada tahun 1844. Alat telegraf ini telah mengawali era telekomunikasi. Manakala, para ahli dari Universiti Pensylvania di Amerika Serikat menemui Mainframe Computer ENIAC dengan 18000 vacuum tubes pada tahun 1946. Penemuan ini, menyebabkan bermulanya era komunikasi interaktif pada pertengahan abad ke-19 (Pearson & Nelson, 2000).

Perubahan yang signifikan dalam komunikasi bermula pada awal tahun 2000an iaitu apabila jaringan informasi berkembang pesat sehingga wujudnya pelbagai media sosial (Mutiah, 2016). Secara umumnya, kaedah komunikasi berkembang dari masa ke



masa. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian maklumat yang berlaku antara individu dengan individu, individu dengan kumpulan atau antara satu kumpulan dengan kumpulan yang lain. Pelbagai kemudahan komunikasi telah muncul pada masa kini adalah hasil daripada perkembangan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) dan revolusi dalam komunikasi manusia (Idros, 2017).

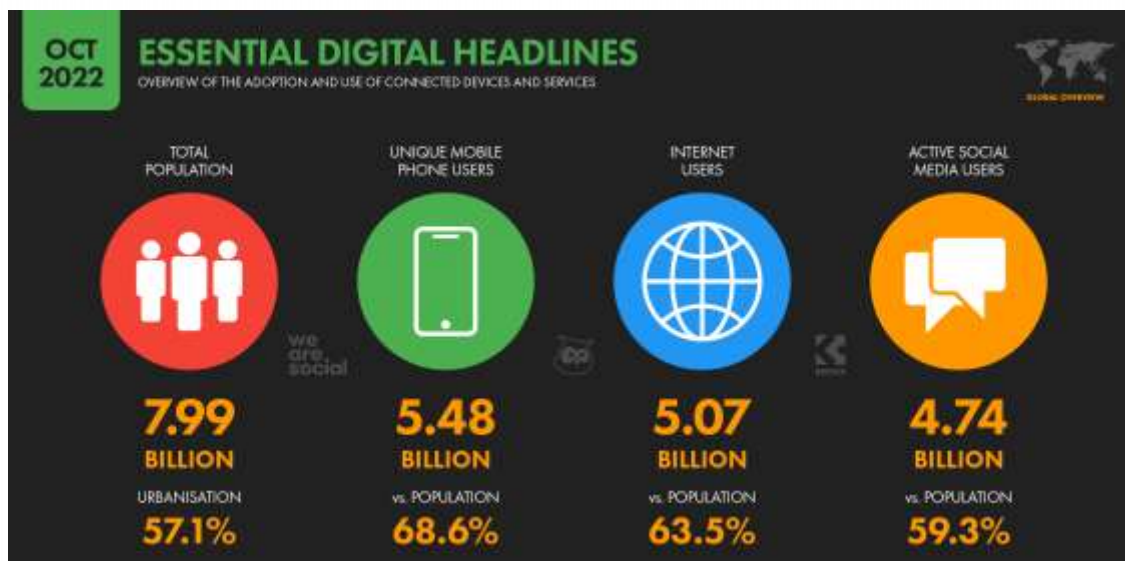
Faizah (2011), menyatakan sejarah komunikasi di Malaysia bermula di negeri Perak, iaitu telegraf pertama digunakan pada 16 April 1876. Kemudian, pada tahun 1891 sistem komunikasi berkembang dengan perkhidmatan telefon. Komunikasi di Malaysia berkembang pesat sejak merdeka (1957) hinggalah pembentukan Malaysia pada tahun 1963. Litar kabel dalam laut Perhubungan Komanwel (SEACOM) menghubungkan semenanjung Malaysia dengan negeri Sabah dan Sarawak. Pada awal tahun 1970-an, stesen satelit bumi telah dibina di Kuantan, Pahang. Seterusnya, rangkaian telefon biasa untuk komunikasi melalui komputer diperkenalkan pada tahun 1983. Dua tahun kemudian, iaitu pada tahun 1985, komunikasi tanpa wayar pertama iaitu menggunakan radio salular mula diperkenalkan. Kemudiannya, perkhidmatan ini diambil alih oleh Syarikat Telekom Malaysia (STM) dan seterusnya diambil alih oleh CELCOM Sdn Bhd.

Pada awal abad ke-20, berlakunya suatu revolusi dalam dunia komunikasi dengan value-added teknologi seperti radio, televisyen dan telefon. Kemudian, pelbagai teknologi yang lebih canggih seperti satelit, komputer dan teleconferencing telah diperkenalkan (Faizah, 2011). Perubahan ini berpunca daripada kewujudan internet



yang mula bertapak pada tahun 1987 apabila Institut Sistem Mikroelektronik Malaysia (MIMOS) melancarkan Rangkaian Komputer Malaysia (RangkoM). Tiga tahun kemudian, iaitu pada 24 Januari 1990, Projek Joint Academic Research Network (JARING) telah dilancarkan. Projek JARING ini dilancarkan untuk meningkatkan penggunaan komunikasi data dalam sektor swasta dan memberi sokongan kepada bidang penyelidikan dan pembangunan yang berkaitan dengan teknologi komunikasi moden. Perkhidmatan akses internet (TMnet) pula dilancarkan oleh Syarikat Telekom Berhad pada awal November 1996.

Dalam tempoh yang singkat, komunikasi berevolusi dengan kemunculan media baharu sebagai perantara komunikasi iaitu media sosial yang kini semakin popular dan mendapat tempat. Media sosial bermaksud, sebuah jaringan yang dibina untuk melancarkan interaksi sosial dan komunikasi dua hala (Normazaini, Tengah & Wawarah, 2018). Pengedaran atau perkongsian maklumat dari satu pihak kepada pihak yang lain menjadi sangat mudah dengan adanya pelbagai kemudahan dalam media sosial (Azul, Ekhwan & Ali, 2019). Antara aplikasi media sosial yang telah muncul adalah seperti Facebook, *WhatsApp*, Telegram, Skype, Twitter, WeChat dan sebagainya. Juwita (2017) menyatakan bahawa, aplikasi media sosial ini selalu berubah dari semasa ke semasa sehingga memungkinkan seseorang dapat menjadi kedua pihak, iaitu sebagai penerima dan juga penyebar maklumat.

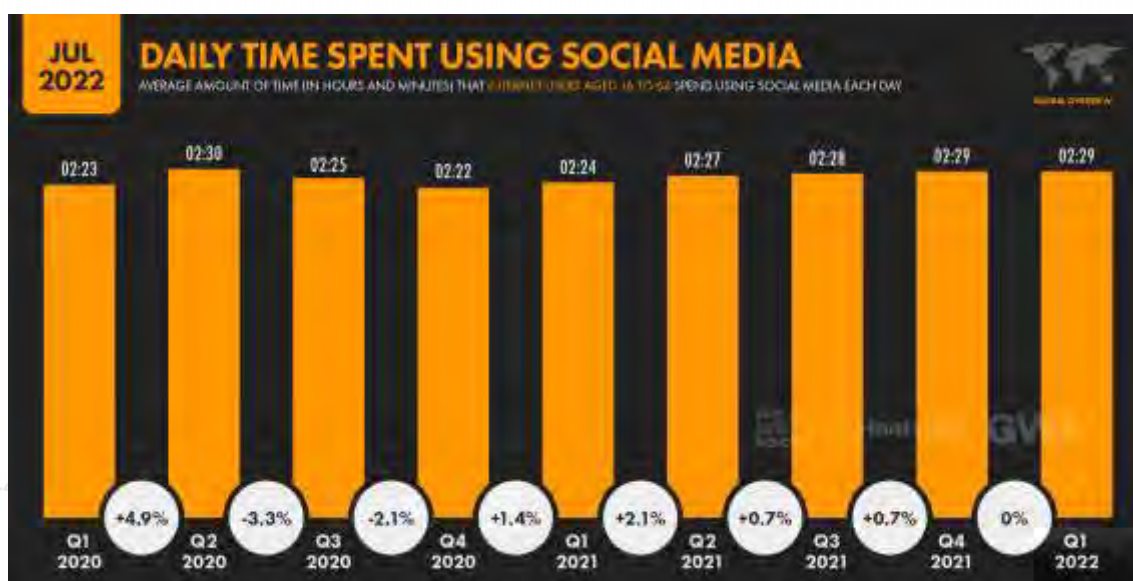


Rajah 1.1. Statistik Pengguna Media Sosial di Dunia. Sumber *Digital Global Statshot* (Oktober 2022)

Berdasarkan laporan *Digital Global Statshot* (Oktober 2022), daripada 7.99 billion populasi dunia, 4.74 billion (59.3%) daripadanya merupakan pengguna aktif media sosial dan ianya menunjukkan peningkatan sebanyak 18.9% dalam tempoh Januari 2020 hingga Oktober 2022. Ini bermaksud lebih daripada separuh penduduk dunia mengguna media sosial. Laporan juga menyatakan, lebih daripada satu juta pengguna baharu mengakses atau memuat turun (*download*) aplikasi media sosial pada setiap hari iaitu 12 pengguna baharu pada setiap saat.

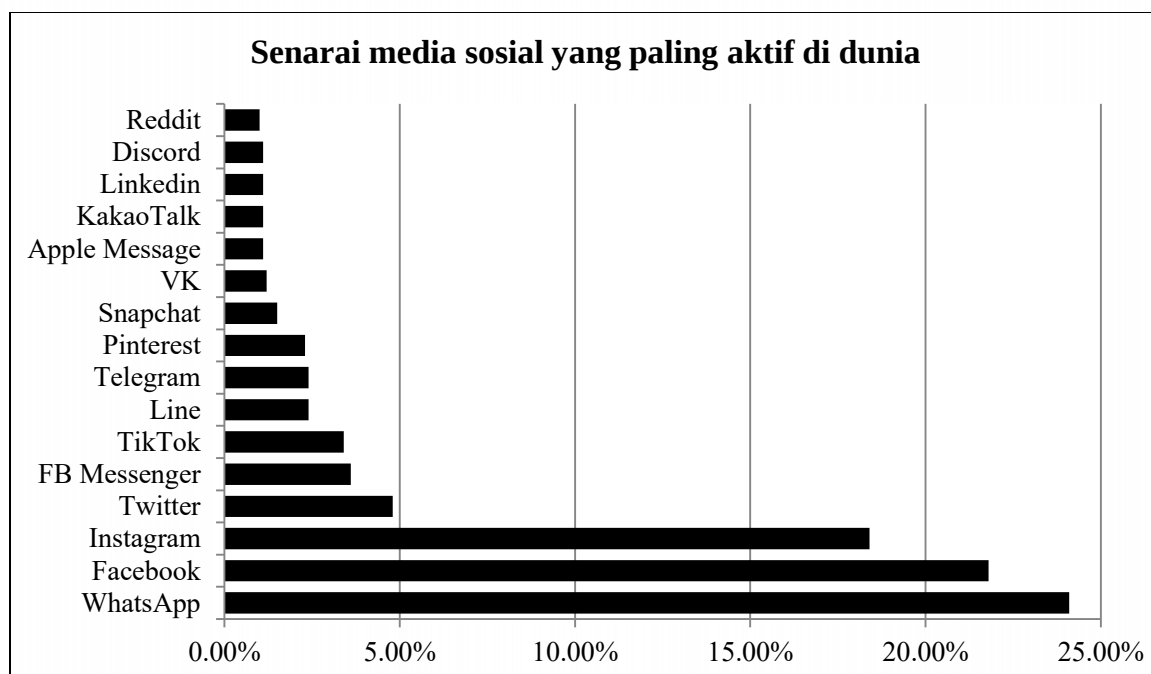
Walaupun terdapat perubahan yang ketara dalam penggunaan media sosial disebabkan COVID-19, pengguna mengatakan bahawa, mereka menggunakan hampir masa yang sama dalam media sosial seperti tahun-tahun yang lalu. Walau bagaimanapun, data *GlobalWebIndex* (GWI) menunjukkan bahawa, purata penggunaan media sosial harian telah meningkat lebih dari setengah jam daripada lima tahun yang

lalu. Pengguna kini menghabiskan dua jam 29 minit dalam media sosial setiap hari. Pengguna media sosial dunia menghabiskan 3.7 trilion jam dalam media sosial pada tahun 2021 (Digital Global Statshot, 2022). Rajah 1.2 menunjukkan statistik penggunaan media sosial dalam jangka masa harian dari tahun 2020 hingga 2022.



Rajah 1.2. Statistik Penggunaan Media Sosial dalam Jangka Masa Harian. Sumber Digital Global Statshot (Julai 2022)

Tambahnya lagi media sosial yang paling aktif berdasarkan jumlah pengguna didahului oleh *WhatsApp* (24.1%); *Facebook* (21.8%); *Instagram* (18.4%); *Twitter* (4.8%); *FB Messenger* (3.6%); *TikTok* (3.4%); *Line* dan *Telegram* (2.4%); *Pinterest* (2.3%); *Snapchat* (1.5%); *VK* (1.2%); *Apple message*, *KakaoTalk*, *Linkedin*, *Discord* (1.1%); *Reddit* (1.0%) (Digital Global Statshot, January 2021). Rajah 1.3 menunjukkan senarai media sosial yang paling aktif di dunia dalam kalangan pengguna dari umur 16 hingga 64 tahun (kecuali negara China).



Rajah 1.3 Senarai media sosial yang paling aktif di dunia. Sumber Digital Global Statshot (Februari 2022)

media sosial kini telah menjadi satu bahan atau alat yang sangat terkenal iaitu sebagai media komunikasi dalam kalangan manusia (Juwita, 2017). Ia membolehkan kita berkongsi, menulis, bertukar, memberi maklumat dan berbincang tentang sesuatu perkara antara satu sama lain.

Menurut *We Are Social and Hootsuite* dalam laporan terkini Digital 2022, Malaysia telah menjadi antara salah satu negara daripada lima negara yang sangat ketara mengaplikasikan media sosial dalam kehidupan harian. Laporan tersebut menyatakan, daripada 26 juta orang populasi, 83 peratus penggunaan internet di Malaysia kini menggunakan purata tujuh jam 57 minit sehari secara dalam talian (*We*

Are Social and Hootsuite, 2022). Selama dua jam 59 minit daripada tempoh itu digunakan untuk media sosial (Ismail, 2019).

Manakala, menurut laporan *Internet User Survey* 2018 oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia, mencatatkan terdapat seramai 27.8 juta pengguna media sosial di Malaysia. Jumlah ini sentiasa meningkat dari tahun ke tahun. Laporan tersebut juga mencatatkan bahawa, seramai 2.2 juta rakyat Malaysia menggunakan media sosial lebih daripada 18 jam (Jalil, 2019).

Perkara yang sangat popular dalam kalangan generasi abad ke-21 adalah media sosial. Shakirah dan Shafinaz (2019) menyatakan bahawa, media sosial telah menjadi sebagai satu alat yang sangat mudah untuk berkomunikasi serta meyebarkan maklumat, terutamanya dalam kalangan pelajar.

Aplikasi media sosial ini bukan hanya membantu dalam komunikasi, malah ia juga sangat membantu dalam pembelajaran abad ke-21 (Halim & Hanani, 2017). Pada masa kini, Malaysia merupakan negara yang semakin berkembang seiring dengan ledakan globalisasi. Malaysia perlu membawa suatu perubahan yang akan membawa perubahan kepada dunia pendidikan demi menuju ke arah pendidikan bertaraf dunia. Oleh itu, pada tahun 2014, Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) telah melaksanakan pembelajaran abad ke-21.

Pada masa kini, isu pembelajaran abad ke-21 telah menjadi satu isu yang sangat penting dalam dunia pendidikan kerana ia dilihat mampu membawa perubahan yang baharu dalam dunia pendidikan (Rulbani, Isa & Khadijah, 2017). Kemahiran maklumat dan komunikasi adalah salah satu kemahiran yang sangat penting yang perlu dikuasai oleh para pelajar dalam abad ke-21 ini. Pembelajaran kini dilaksanakan seiring dengan kemajuan teknologi dan kemajuan dunia zaman sekarang. Pembelajaran melalui aplikasi media sosial membantu mencapai matlamat pembelajaran abad ke-21.

Aplikasi media sosial juga mampu merealisasikan Falsafah Pendidikan Kebangsaan (FPK) yang diterjemahkan melalui Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) 2013-2015. Ia menjadi salah satu cara untuk mencapai hasrat Falsafah Pendidikan Kebangsaan, bagi membangunkan insan yang seimbang dan sejahtera (Ismail, 2018).

Di Malaysia, penggunaan media sosial mengalami perkembangan yang pesat tanpa mengira sempadan demografi dan geografi, sama ada di kawasan bandar mahupun di luar bandar (Shakirah & Shafinaz, 2019). Aplikasi *Facebook* dan *WhatsApp* telah menjadi pilihan utama iaitu 80% hingga 90% penggunaan media sosial dalam kalangan remaja kerana aplikasi-aplikasi ini dapat mempercepatkan hubungan, komunikasi dan berupaya menjangkau pengguna yang lain pada sesuatu masa (Subramanian, 2017).



Ekoran daripada trend pengaplikasi *WhatsApp* di Malaysia, aplikasi ini semakin diaplikasikan dalam organisasi awam dan swasta. *WhatsApp* berasal daripada perkataan Bahasa Inggeris iaitu “*What’s up?*” telah berjaya menjadi medium untuk penghantaran dan penerimaan mesej melalui telefon pintar dengan membenarkan pengguna bertukar gambar, video, suara atau mesej secara bertulis (Saari & Mahiyaddin, 2017).

Pengasas *WhatsApp* Inc ialah Brian Acton dan Jan Koum (Safwan & Norazan, 2019). Mereka merupakan bekas kakitangan *Yahoo*. Mereka mencipta perusahaan *start up* teknologi yang bernama *WhatsApp* yang berlokasi di Santa Clara, California, Amerika Serikat. Sejak diasaskan pada 24 Februari 2009 iaitu kira-kira setahun sebelum ia dilancarkan secara rasmi, Jan Koum terus mengemas kini *WhatsApp* demi penggunaannya termasuk ia kini boleh diakses melalui komputer serta sistem „tag” (Odili & Ngozi, 2021).

Pada awalnya, iaitu pada bulan November 2009, *WhatsApp* diperuntukkan untuk pengguna *Iphone* sahaja melalui pemuat turunan daripada *App Store* (Intan, 2018). Pada Januari 2010, *WhatsApp* dapat dimuat turun di *BlackBerry Store* dan dapat digunakan oleh pengguna *BlackBerry* (Miladiyah, 2017). Akhirnya, bermula pada bulan Ogos 2010, *WhatsApp* dapat dimuat turun melalui *Google Play Store* dan dapat digunakan oleh para pengguna *Android*. Seterusnya pada tahun 2014, *WhatsApp* dibeli oleh *Facebook* (Visagie, 2021) dengan nilai USD 19 bilion (Safwan & Norazan, 2019) tetapi terus beroperasi sebagai aplikasi berasingan. *WhatsApp* adalah ruang digital di



mana rangkaian dan interaksi boleh berlaku pada pelbagai peringkat dan sering digunakan untuk kedua-dua perniagaan dan komunikasi peribadi (Dove, 2020).

Safwan dan Norazan (2019) menyatakan bahawa, kepelbagaian fungsi dan aplikasinya menyebabkan *WhatsApp* semakin mendapat tempat dalam kalangan pengguna. Antara fungsinya adalah, menghantar maklumat dalam bentuk teks, gambar (daripada galeri atau kamera), audio, video, fail atau dokumen (*PDF, Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint*), membuat panggilan audio dan video secara individu dan berkumpulan, menghantar mesej audio, berkongsi lokasi menggunakan *Global Positioning System* (GPS) dan pautan ke alamat web (Bouhnik & Deshen, 2014; Jailobaev et al., 2021) pada kos yang rendah (Chaputula et al., 2020). *WhatsApp* juga membolehkan pengguna menggunakan beberapa emoji dalam mesej dan menetapkan profil mereka terdiri daripada nama, gambar, status serta beberapa alat tetapan peribadi (*privacy*) untuk melindungi profil mereka. Secara tidak langsung *WhatsApp* ini telah memajukan lagi fungsi komunikasi dan mempengaruhi proses komunikasi bukan sahaja secara dalam talian, malah secara bersemuka (*face to face*) (Azul et al., 2019).

Pada bulan Oktober 2020, *WhatsApp* telah menambahkan satu lagi fungsinya yang bergabung dengan *Facebook Messenger* iaitu bilik *Messenger* (*Messenger Room*) yang mana boleh menjemput (*invite*) rakan untuk menyertai biliknya walaupun rakan tersebut tiada dalam senarai kawan dalam *Facebook*. Pautan bilik (*link room*) yang unik akan dihasilkan untuk dikongsi bersama apabila seseorang itu membina bilik (*create room*) mereka.

Kemunculan revolusi perindustrian 4.0 (IR 4.0) telah membawa perkembangan dalam teknologi maklumat dan komunikasi kepada yang meramalkan sebanyak 50 bilion peranti elektronik saling berinteraksi (Talhah et al., 2020). Kemunculan revolusi perindustrian 4.0 juga merupakan satu paradigma yang mana mesin-mesin kini dapat menyesuaikan diri dan menyelaraskan tugas secara automatik bagi memenuhi keperluan manusia yang boleh dicapai melalui beberapa sistem (Noradilah, Najmi & Mohd Sani, 2020). Agatha Wong (2020) menyatakan bahawa, revolusi perindustrian 4.0 memainkan peranan yang sangat penting semasa tempoh perintah kawalan pergerakan (PKP) berikutan krisis pandemik *Covid-19*. Beliau menyatakan bahawa, walaupun kerajaan mengumumkan perintah kawalan pergerakan, guru-guru masih berkomunikasi dan menjalankan proses pembelajaran dan pemudahcaraan (PdPc) melalui *WhatsApp*. Tharek (2020) menyatakan bahawa, para pensyarah universiti juga turut mengaplikasikan *WhatsApp* dan bekerja dari pagi hingga malam agar pelajar-pelajar tidak ketinggalan dalam pembelajarannya.

Terdapat banyak penyelidik lepas telah membuat kajian ke atas *WhatsApp* sama ada di dalam negara mahupun di luar negara. Jadual 1.1 menunjukkan kajian yang dijalankan ke atas *WhatsApp*.

Jadual 1.1

Senarai Kajian ke Atas WhatsApp dari Dalam Negara dan Luar Negara

Penulis	Tahun	Tajuk
Dalam Negara		
Haron & Kasuma	2021	<i>Exploring the Impacts of Peer Interaction in ESL University Students' Argumentative Writing Activities via WhatsApp</i>
Sudarshan & Divatia	2021	<i>WhatsApp: What an app!</i>
Kartal	2019	<i>What's up with WhatsApp? A critical analysis of mobile instant messaging research in language learning.</i>
Nyasulu & Dominic	2019	<i>Using the decomposed theory of planned behaviour to understand university students adoption of WhatsApp in learning.</i>
Intan	2018	<i>The Contribution Of Chat Using WhatsApp On The Student's Ability In Developing English Writing Sixth Semester Of English Department At Uinsu.</i>
Luar Negara		
Visagie	2021	<i>The utilization of WhatsApp by North West University's Student RAG Community Service in the management of relationships with internal stakeholders</i>
Fitriani	2021	<i>WhatsApp And Google Form As Media For Teaching English During Pandemic Era At The Social Tenth Grade Of Sman 1 Jetis Ponorogo</i>
Odili & Ngozi	2021	<i>Awareness Of The Use And Impact Of Facebook And WhatsApp Among Undergraduate Students In Tertiary Institutions: A Review Of The Literature.</i>
Brahim, Anna, Natali & Claes	2021	<i>WhatsApp marketing: a study on WhatsApp brand communication and the role of trust in self-disclosure</i>
Abraham & Fanny	2019	<i>Social media in teaching-learning process: Investigation of the use of WhatsApp in teaching and learning in University of Port Harcourt.</i>
Jailobaev et al.	2021	<i>WhatsApp groups in social research: new opportunities for fieldwork communication and management.</i>

1.2 Latar belakang kajian

Pada zaman teknologi merentas masa, komunikasi telah berubah dari segi kaedah dan tujuan penggunaannya. Berbanding dengan dahulu, manusia hanya mengaplikasikan



media massa tradisional seperti akhbar, majalah dan televisyen untuk mendapatkan maklumat (Leonard, 2016). Kemajuan teknologi maklumat dan komunikasi pada masa kini telah menjadi pemangkin kewujudan pelbagai jenis aplikasi media sosial menerusi tapak *Web 2.0* (Nurhaliza & Norhisam, 2019). Media sosial membolehkan berlakunya komunikasi dua hala di alam maya dengan hanya menggunakan hujung jari sahaja (Shakirah & Shafinaz, 2019).

Masalah komunikasi menerusi media tradisional seperti telefon dan surat adalah seperti jarak dan masa, kesukaran mendapatkan maklumat dan tempoh masa untuk sesuatu mesej itu sampai agak lama (Miladiyah, 2017). Masalah dalam komunikasi ini telah menyebabkan manusia mula beralih ke aplikasi media sosial sebagai media komunikasi yang baharu (Khusnul & Helmi, 2017).

Kehadiran media sosial bukan sahaja mengurangkan penggunaan media tradisional, malah ia telah meningkatkan komunikasi dalam kalangan masyarakat (Leonard, 2016). Kewujudan aplikasi yang lebih mudah dan pantas dalam media sosial seperti *WhatsApp*, *Facebook*, *Telegram* dan sebagainya telah mengambil alih fungsi peralatan komunikasi media cetak dan elektronik seperti telefon, faksimile, emel dan sebagainya (Azul et al., 2019). Perkara ini menjadi semakin popular dan sering dibincangkan dalam radio, televisyen mahupun dalam laman sosial itu sendiri. Isu yang diperbincangkan adalah seperti penggunaan, kegunaan, kesan mengaplikasikan media sosial dan sebagainya.



Destiana, Salman dan Helmi (2013) menyatakan, aplikasi media sosial berkembang pesat apabila internet dan teknologi telefon bimbit menjadi semakin maju. Kini, untuk mengakses *WhatsApp*, *Facebook*, *Telegram* ataupun *Twitter* boleh dilakukan di mana sahaja dan pada bila-bila masa hanya dengan menggunakan telefon pintar (*smart phone*). Faktor pendorong dalam kejayaan media sosial adalah kemampuan untuk mengakses media sosial melalui aplikasi mudah alih (*mobile web*). Hal ini kerana, aplikasi mudah alih memiliki kualiti capaian maklumat yang maksimum walaupun diakses melalui telefon pintar ataupun telefon bimbit biasa yang menyediakan kemudahan *Wi-Fi* dan rangkaian 4G. Perkembangan aplikasi media sosial yang semakin pesat dengan pelbagai ciri (*features*) seperti mengirim mesej dalam bentuk teks atau gambar, muat naik atau muat turun gambar, berbual (*chat*), audio, video dan sebagainya menyebabkan pengguna sentiasa menghabiskan masa di hadapan skrin gadget masing-masing.

Nadirah, Khalid dan Jasmy (2016) menyatakan bahawa, media sosial adalah rangkaian yang penting dalam urusan rasmi dan juga tidak rasmi. Media sosial mempunyai aplikasi yang luas dalam masyarakat hari ini. Media sosial juga memudahkan cara penyampaian pembelajaran. Ia digunakan untuk perkongsian pengetahuan dan maklumat atas talian dalam pelbagai kumpulan yang menggalakkan kemahiran berkomunikasi. Malaysia tidak terkecuali daripada pengaplikasian media sosial. Statistik *Statcounter Global Stat* menyatakan peningkatan pengaplikasi media sosial sangat ketara di Malaysia daripada Ogos 2020 hingga Ogos 2021 (*Statcounter Global Stat, 2021*).

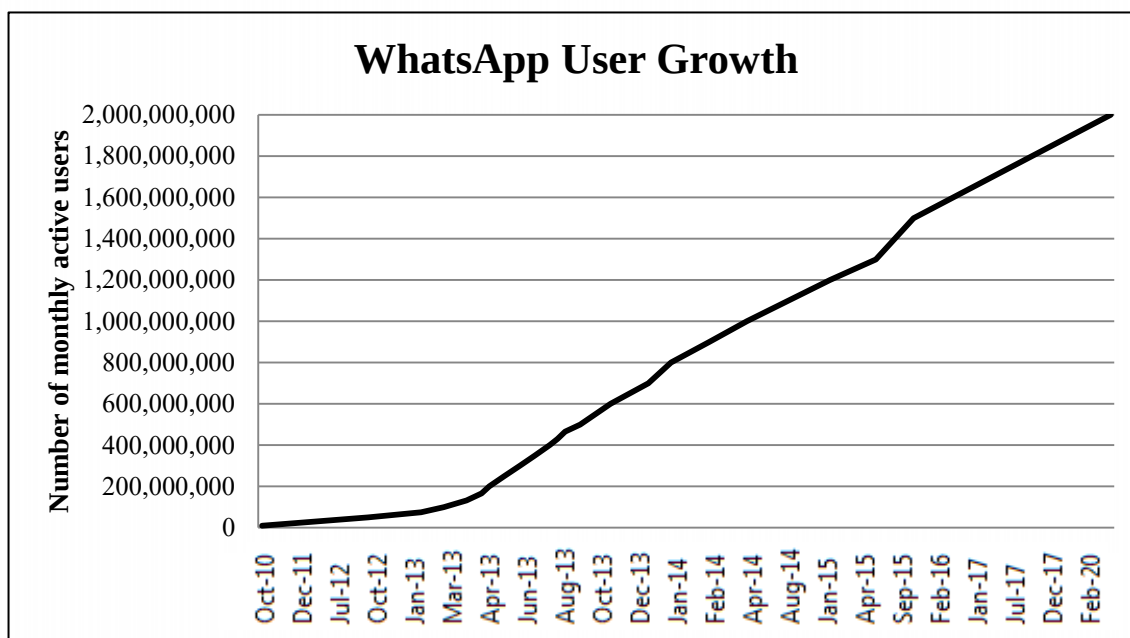
Aplikasi media sosial telah digunakan untuk pelbagai tujuan dan boleh dikatakan bahawa, remaja daripada usia 13 tahun telah pun mempunyai sekurang-kurangnya satu akaun aplikasi media sosial (Monica & Jingjing, 2018). Dunia yang semakin maju dengan pelbagai teknologi terkini, perkakasan (*hardware*) dan perisian (*software*) terkini, aplikasi media sosial seperti *Facebook*, *Instagram*, *Wechat*, *Twitter*, *Skype*, emel menjadi kegemaran ramai orang termasuklah fenomena terkini iaitu *WhatsApp*.

WhatsApp telah menjadi perkhidmatan pesanan teks mudah alih terbesar di dunia (*WhatsApp*, 2019; Odili & Ngozi, 2021) dan popular seperti di India (Kumar et al., 2021), Afrika Selatan, Argentina, Singapura, Hong Kong, Sepanyol termasuklah di Malaysia (Normazaini et al., 2018). Daripada kesemua media sosial, *WhatsApp* telah menjadi aplikasi yang sangat popular di dunia. Rajah 1.4 menunjukkan media sosial yang popular di dunia.



Rajah 1.4. Media Sosial Yang Popular Di Dunia. Sumber *We Are Social And Hootsuite*, Januari 2020

Pada mulanya, bilangan pengaplikasi *WhatsApp* adalah sangat kurang iaitu pada Januari 2014, tercatat jumlah pengaplikasi *WhatsApp* mencapai 430 juta (Ibad, 2015). Statistik *WhatsApp* terkini menunjukkan bahawa, terdapat lebih daripada 2.0 bilion pengaplikasi *WhatsApp* di seluruh dunia dan sentiasa meningkat (*WhatsApp*, 2020) iaitu 0.7 bilion (54 peratus) lebih banyak daripada *Facebook Messenger*. Bilangan pengguna seramai 1.5 bilion pada tahun 2018 dan satu bilion pada tahun 2016 menunjukkan jumlah pengaplikasi *WhatsApp* meningkat setengah billion pada setiap dua tahun (Statista, 2021). Statistik *WhatsApp* seterusnya adalah, bukti lebih lanjut mengenai populariti aplikasi ini iaitu pada bulan April 2021, sekitar 13 juta pengguna memuat turun aplikasi *WhatsApp* (Tower, 2021). Sebanyak lebih daripada 180 buah negara mengaplikasikan *WhatsApp* di seluruh dunia (*WhatsApp*, 2020). Bagi memenuhi permintaan orang ramai, aplikasi ini juga disediakan dalam 60 bahasa yang berbeza.

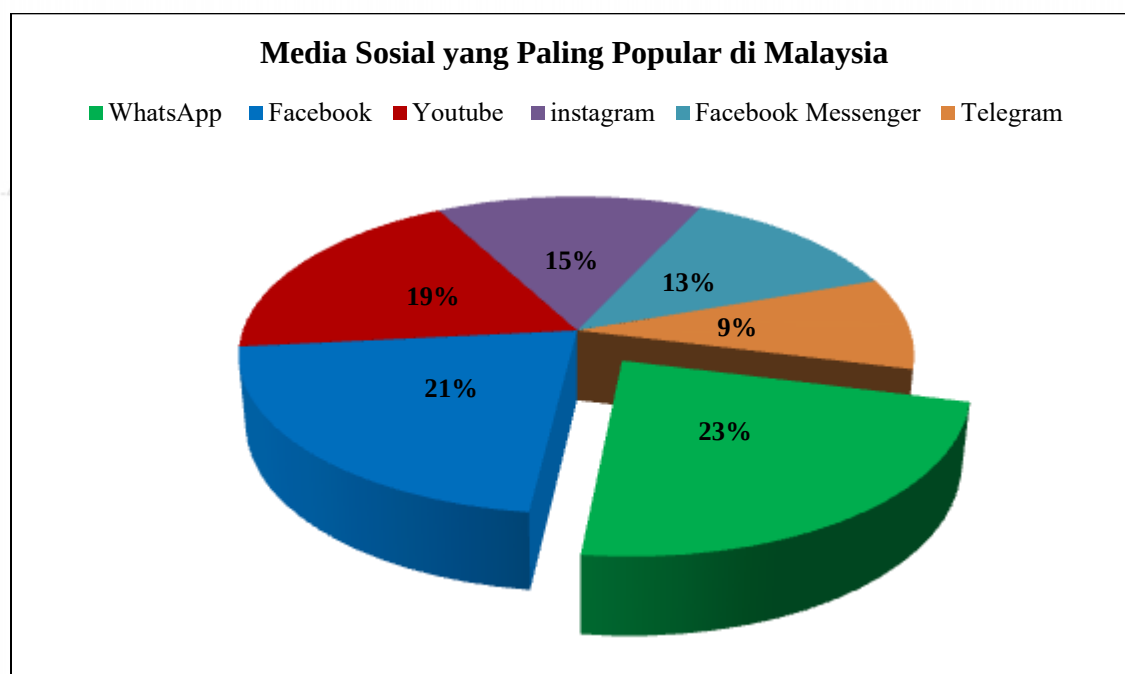


Rajah 1.5. Bilangan Pengaplikasi *WhatsApp* di Dunia dari tahun 2010 hingga 2020. Sumber Statista, 2021

Lin (2020) menyatakan, lebih daripada 65 billion mesej dihantar melalui *WhatsApp* dalam sehari (*Connectiva Systems*, 2019). Dengan kata lain, 2.7 billion mesej dalam sejam, 45 million dalam seminit dan lebih daripada 750,000 mesej dihantar dalam sesaat dengan menggunakan *WhatsApp*. *WhatsApp* bukan hanya digunakan untuk menghantar mesej dalam bentuk teks (*text message*), malah ia juga sangat popular untuk membuat panggilan atas talian dalam kalangan pengguna iaitu sebanyak dua billion minit panggilan audio dan video dilakukan oleh pengaplikasi *WhatsApp* pada setiap hari.

Boleh dikatakan hampir kesemua penduduk di dunia mengaplikasikan *WhatsApp* bagi tujuan mereka masing-masing. Negara kita juga tidak terkecuali. Malaysia mencatatkan pengaplikasi *WhatsApp* tertinggi di dunia bagi mendapatkan

maklumat dan berkongsi cerita iaitu antara lima puluh satu peratus (51%) hingga tujuh puluh tujuh peratus (77%) berdasarkan laporan Astro Awani (2018) dan TNS Global (Hadri, 2018). Statistik ini tidak begitu mengejutkan kerana jumlah pengguna telefon pintar di Malaysia dijangka mencecah 11 juta dengan kadar pertumbuhan tahunan 10 peratus dari tahun 2013 hingga 2017. Pada masa kini, hampir semua rakyat Malaysia mempunyai telefon pintar mereka masing-masing (Ariffin, 2020). Rajah 1.6 menunjukkan statistik media sosial yang paling famos di Malaysia (Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia, 2020).



Rajah 1.6. Media Sosial yang Popular di Malaysia. Sumber Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC), 2020

Di Malaysia, *WhatsApp* digunakan dalam organisasi bagi memastikan komunikasi dapat berlaku dengan sempurna serta membantu organisasi menjalankan tugasannya (Mariana & Putri 2017). *WhatsApp* adalah suatu aplikasi media sosial yang

praktikal kerana pengaplikasi boleh menghantar mesej dalam bentuk tulisan (*text message*), gambar (*picture message*), audio dan video, yang mana membolehkan organisasi tertentu berkomunikasi atau menyampaikan maklumat melaluinya (Normazaini et al., 2018). Manakala, Chairunnisa dan Benedictus (2017) menyatakan bahawa, *WhatsApp* berciri lengkap sebagai satu alat komunikasi kerana boleh melampirkan pelbagai fail seperti gambar, dokumen, audio dan video.

Khairah @ Asma'a, Saedah dan Faizal (2017) menyatakan bahawa, pengaplikasian *WhatsApp* sebagai alat dalam pembelajaran kolaboratif menunjukkan keupayaan para pensyarah universiti untuk menjadi fasilitator yang berkesan dalam pembelajaran. Peranan pensyarah telah berubah daripada menjadi pembekal pengetahuan kepada fasilitator pembelajaran untuk membantu pelajar mereka bekerjasama dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

WhatsApp turut memainkan peranan penting dalam kalangan pensyarah dalam pengurusan pendidikan di universiti. Normazaini et al. (2018) menyatakan bahawa, pensyarah universiti mengaplikasikan *WhatsApp* dalam hal-hal berkaitan pengurusan pendidikan di universiti. Mereka mendapat arahan atau maklumat dari semasa ke semasa walaupun pada luar waktu bekerja namun kekerapan adalah kurang berbanding dengan waktu bekerja. Walau bagaimanapun, arahan dan maklumat yang disampaikan melalui *WhatsApp* di luar waktu bekerja adalah tertumpu kepada arahan yang berkaitan tugas-tugas segera atau memerlukan maklum balas yang segera.

Secara umumnya, *WhatsApp* digunakan dalam pengurusan pendidikan di universiti bagi menyampaikan maklumat, membincang, memberi arahan, mendapatkan maklum balas berkaitan tindakan dan progres kerja, menyelaraskan kerja dan proses membuat keputusan yang melibatkan perkara kecil (Normazaini et al., 2018). Jelasnya, walaupun *WhatsApp* sering digunakan sebagai alat komunikasi, namun ianya belum diterima sebagai suatu medium komunikasi yang sesuai digunakan untuk perkara-perkara yang besar, yang mana masih memerlukan perbincangan secara bersemuka (*face to face*).

Mariany (2016) menyatakan bahawa, terdapat rungutan daripada pensyarah yang mendakwa pengaplikasian *WhatsApp* menjejaskan kualiti masa bersama keluarga serta waktu rehat mereka dan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) digesa untuk menjelaskan sama ada *WhatsApp* telah diistiharkan sebagai alat komunikasi rasmi atau tidak (Pekeling Perkhidmatan, 2020). Jabatan Perkhidmatan Awam mengeluarkan Pekeling Perkhidmatan Bilangan 5 tahun 2020 yang menyatakan, pegawai tidak dibenarkan berkongsi dokumen terperingkat kerajaan di platform media sosial seperti *WhatsApp*, *Facebook* dan sebagainya. Hanya maklumat umum seperti penyebaran maklumat, infografik dan perbincangan umum sahaja dibenarkan untuk dikongsi dalam urusan rasmi melalui platform media sosial (Pekeling Perkhidmatan, 2020).

Pengaplikasian *WhatsApp* telah diaplikasikan secara meluas, bukan sekadar untuk aktiviti sosial semata-mata, tetapi telah menjadi alat untuk pengurus menyampaikan maklumat dan arahan kepada pekerja (Barhoumi, 2015; Normazaini et

al., 2018). Persoalannya, adakah *WhatsApp* sesuai dan sah untuk diaplikasikan sebagai medium komunikasi dalam pengurusan pendidikan terutamanya dalam kalangan pensyarah Universiti Awam?

Kajian-kajian lepas mengenai pengaplikasian *WhatsApp* tertumpu kepada penggunaan aplikasi ini dalam kalangan remaja, pelajar dan komunikasi dalam ahli keluarga (Rulhanim & Norhafiza, 2018; Normazaini et al., 2018; Azul et al., 2019; Zuwairi & Fatin, 2019; Safwan & Norazan, 2019). Kajian-kajian tersebut mendapati pengaplikasian *WhatsApp* dalam sesuatu kumpulan kerja mampu meningkatkan interaksi antara organisasi (Azul et al., 2019) dan dengan interaksi yang lebih kerap dan rapat dapat meningkatkan penglibatan organisasi (Sharifah, Sawai & Balan, 2017).

Walaupun terdapat kajian yang meneliti pengaplikasian *WhatsApp* dalam kalangan organisasi (Ariffin & Omar, 2018), namun ianya lebih berfokus kepada intipati perbincangan di dalam *WhatsApp* dan berkaitan *WhatsApp* dengan interaksi serta penglibatan organisasi (*employees engagement*), tetapi tidak meneliti keupayaan medium ini sebagai alat komunikasi dalaman yang rasmi dalam kalangan pensyarah universiti.

WhatsApp adalah platform yang popular terutamanya untuk komunikasi dalam organisasi. Walaupun terdapat peningkatan dalam bilangan kajian mengenai pengaplikasian *WhatsApp* dalam pelbagai urusan rasmi, penggunaannya dalam penyelidikan pengurusan pendidikan masih kurang dikaji (Saadiah et al., 2016; Komathy, Jamal @ Nordin, Vickneswari & Deebamalar, 2021).

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penyelidik ingin mengkaji lebih dalam tentang “apakah tahap pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti pada hari ini?” dan “apakah faktor pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti?”. Semua persoalan telah dirungkai oleh penyelidik melalui kajian ini.

1.3 Penyataan masalah

Penggunaan media baharu khususnya media sosial menjadi pilihan pengguna sebagai platform untuk berkomunikasi dengan mudah dan cepat. Normazaini, Zuhana dan Sarifah (2017) menyatakan bahawa, media sosial seperti *WhatsApp*, *Facebook*, *Telegram* mula berkembang pada tahun 2008 dan terus meningkat penggunaannya. Aplikasi-aplikasi ini membolehkan pengguna membentuk satu komuniti maya untuk berkongsi maklumat dalam bentuk teks, audio dan video. Media sosial adalah suatu alat yang membantu pengguna berkongsi maklumat dari seorang pengguna kepada pengguna yang lain (Maya, 2021). Media sosial khususnya *WhatsApp*, telah diiktiraf sebagai platform yang sangat diperlukan untuk komunikasi (Bhanot, 2012).

Penggunaan media sosial dalam institut pengajian tinggi pada masa hadapan adalah sesuatu kepastian. Media sosial dalam institut pengajian tinggi membantu sistem pengurusan pendidikan. Oleh itu, kebanyakan Universiti Awam telah mengeluarkan dasar media sosial universiti dan garis panduan penggunaan media sosial dalam

universiti mereka (Universiti Malaya, 2016; Universiti Kebangsaan Malaysia, 2015; Universiti Teknologi Mara, 2016; Universiti Sains Islam Malaysia, 2020; Universiti Teknologi Malaysia, 2021). Walau bagaimanapun, pensyarah institut pendidikan tinggi didapati bersifat pasif dalam menggunakan media sosial dalam pendidikan (Georgios, Efrosyni & Ioannis, 2018). Mereka kurang menunjukkan semangat dalam penggunaan media sosial dalam proses pendidikan (Georgios, Efrosyni & Ioannis, 2018). Pensyarah harus mengambil kira penggunaan media sosial dalam pendidikan selaras dengan kehendak Kementerian Pendidikan Malaysia agar memanfaatkan bidang teknologi maklumat (Shakirah & Shafinaz, 2019).

Ariffin (2020) menyatakan bahawa, para pensyarah mengaplikasikan platform atas talian untuk menjalankan mesyuarat. Antara aplikasi media sosial yang sering diaplikasikan oleh para pensyarah adalah *WhatsApp*. Melalui *WhatsApp*, para pensyarah dapat berhubung bersama pensyarah lain. Tetapi, syarat pengemas kinian baharu yang disyorkan dalam *WhatsApp* telah menyebabkan berlakunya kesalahfahaman terhadap syarat tersebut. Perkara ini menyebabkan ramai pengaplikasi *WhatsApp* berasa takut, tidak selamat kepada maklumat yang dikongsi dan pindah ke aplikasi media sosial yang lain seperti *Signal* dan *Telegram* (Alex, 2021). Pada tahun 2020, didapati terdapat peningkatan dalam statistik pengguna aplikasi *Telegram* (Backlinko, 2022). Bilangan tersebut menunjukkan, berkemungkinan para pensyarah juga tergolong dalam kalangan pengguna yang beralih ke media sosial lain pada tahun tersebut. Perkara ini juga diambil kesempatan oleh Elon Musk (pengasas aplikasi *Signal*) menggesa netizen untuk berhenti menggunakan *WhatsApp* dan mula beralih ke

aplikasi media sosial *Signal*. Kelemahan terhadap penerangan tentang syarat kemas kini baharu dalam *WhatsApp* turut menyebabkan ramai pengguna beralih ke aplikasi media sosial lain seperti *Telegram*.

WhatsApp memainkan peranan penting dalam konteks pengurusan pendidikan di universiti (Zufar, 2020). *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti dapat memudahkan penghantaran maklumat secara berkesan dan cepat. Pengaplikasian *WhatsApp* adalah penting dalam pengurusan pendidikan di universiti kerana ia dapat menjimatkan masa, kos dan tenaga untuk berhubung atau menyampaikan sesuatu maklumat (Kartal, 2019). Walau bagaimanapun, terdapat juga sesetengah organisasi sering bergantung kepada alat komunikasi teknologi tradisional, seperti emel dan telefon untuk berhubung dengan pihak atasan serta rakan sekerja (Archer-Brown & Kietzmann, 2018). Mereka berkecenderungan kurang percaya (faktor jangkaan prestasi) bahawa, pengaplikasian *WhatsApp* dapat meningkatkan keberkesanan penyebaran maklumat rasmi serta membantu mereka demi mencapai keuntungan dalam prestasi kerja (Venkatesh et al., 2003).

WhatsApp dalam satu kumpulan kerja dapat meningkatkan interaksi dalam kalangan pekerja (Azul et al., 2019) serta akhirnya dapat meningkatkan penglibatan pekerja (Lamsah, 2017). Antara jenis-jenis komunikasi melalui *WhatsApp* adalah penyampaian maklumat, perbincangan, memberi arahan, mendapatkan maklum balas berkaitan tindakan dan progres kerja, penyelarasan kerja dan proses mengambil keputusan yang melibatkan perkara kecil. Walaupun *WhatsApp* sering digunakan sebagi

alat komunikasi, namun ianya belum diterima sebagai satu medium yang digunakan untuk perkara yang besar, yang mana masih memerlukan perbincangan secara bersemuka (*face to face*) (Normazaini et al., 2018). Masalah ini juga berhubung dengan faktor jangkaan prestasi yang mana kepercayaan seseorang bahawa, penggunaan sistem maklumat dapat membantu mereka demi mencapai keuntungan dalam prestasi kerja (Venkatesh et al., 2003).

Selain itu, Jaka (2021) menyatakan bahawa, wabak Covid-19 memberi kesan negatif kepada pensyarah. Penyelidik mendapati, bekerja dari rumah dalam kalangan pihak pentadbiran universiti meningkatkan lagi cabaran pensyarah. Hubungan antara pensyarah dengan pihak universiti terputus dalam pandemik Covid-19. Para pensyarah sukar untuk berhubung dengan pihak pentadbir universiti dalam tempoh pandemik Covid-19 menyebabkan pensyarah tidak dapat mengetahui apa yang berlaku di universiti mereka. Masalah ini boleh dikatakan pensyarah kurang percaya terhadap kemudahan aplikasi *WhatsApp* (faktor jangkaan usaha) yang mana aplikasi ini sangat membantu proses berkomunikasi dengan seseorang membatasi sempadan geografi (Kartal, 2019). Jangkaan usaha merujuk kepada sejauh mana pensyarah percaya bahawa, aplikasi *WhatsApp* mudah diaplikasikan dalam pengurusan pendidikan di universiti dalam menyampaikan atau mendapatkan sesuatu maklumat (Venkatesh et al., 2003).

Normazaini et al. (2018) menyatakan bahawa, bentuk komunikasi *WhatsApp* melibatkan komunikasi dua hala sama ada daripada pengurus atau ketua jabatan kepada

pekerja bawahan, pekerja bawahan kepada ketua jabatan ataupun komunikasi antara rakan sekerja. Jenis-jenis komunikasi dalaman yang melibatkan pengaplikasi *WhatsApp* adalah bergantung kepada keperluan pekerjaan masing-masing. Ia turut membantu berhubung secara langsung, mempelajari pelbagai perkara baharu serta membina dan mengukuhkan hubungan (Naveen & Sudhansh, 2016). Mariany (2016) menyatakan bahawa, terdapat jabatan kerajaan yang telah menjadikan *WhatsApp* sebagai satu saluran komunikasi. Beliau bertambah bahawa, terdapat rungutan dalam kalangan penjawat awam yang mendakwa pengaplikasi *WhatsApp* menjejaskan kualiti masa bersama keluarga dan waktu rehat mereka (Mariany, 2016). Terdapat juga ketua jabatan (faktor pengaruh sosial) yang mewajibkan pengaplikasi *WhatsApp* sebagai saluran komunikasi dalam kalangan pekerja (Mariany, 2016). Pengaruh sosial merujuk kepada sejauh mana seseorang merasakan penting bagi rakan sekerja dan barisan pentadbir untuk mempercayai bahawa, mereka perlu menggunakan sistem maklumat yang baharu (Venkatesh et al., 2003).

Selain itu, pengaplikasian media sosial merupakan antara alternatif yang tidak dapat dielak dalam pengurusan pendidikan. Memandangkan *WhatsApp* yang telah menjadi satu media perhubungan yang terkenal, maka perlu mengetahui tentang pengaplikasiannya dalam pendidikan khususnya dalam pengurusan pendidikan di universiti. Walau bagaimanapun, terdapat juga beberapa orang dalam kalangan pensyarah yang masih menganggapkan maklumat yang disampaikan melalui media cetak dan media elektronik sebagai maklumat formal dan rasmi (Normazaini et al., 2018). Media cetak dan media elektronik termasuklah melalui penghantaran surat,

menulis di papan kenyataan dan komunikasi melalui emel (Azmah & Samsudin, 2013). Masalah ini boleh dikaitkan dengan kurang kepastian terhadap keadaan kemudahan iaitu pensyarah kurang percaya bahawa, wujudnya sokongan teknikal dan organisasi dalam menyokong pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti (Venkatesh et al., 2003).

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) telah mengeluarkan pekeliling kemajuan pentadbir awam pada 8 April 2011. Pekeliling tersebut memberikan penerangan dan penjelasan tentang tanggungjawab untuk menggunakan media sosial secara berkhemah dan berhati-hati dalam menjaga nama baik jabatan sebagai sebuah entiti kerajaan. Manakala, Kementerian Pendidikan Malaysia telah mengeluarkan garis panduan nilai dan etika penggunaan media sosial bagi pendidik dan pelajar pada 12 Januari 2017 (Pekeliling Ikhtisas KPM bil.3/2017). Pekeliling tersebut dikeluarkan bertujuan menerangkan tatacara, peraturan dan kawalan kandungan media sosial yang perlu dipatuhi oleh pendidik dan pelajar. Surat edaran dari MAMPU bertarikh 19.11.2009 turut memberi penerangan dan penjelasan dasar dan amalan terbaik penggunaan media sosial di sektor awam bagi mengelakkan penyalahgunaan media sosial yang membawa kepada pelbagai keburukan kepada kerajaan. Walaupun terdapatnya pekeliling dan garis panduan penggunaan media sosial, perkembangan media sosial sebagai alat komunikasi oleh majikan dan pekerja menimbulkan kebimbangan dalam sesebuah organisasi (Lam, 2016).

Selain itu, pengaplikasian *WhatsApp* dalam kalangan pengurus tertinggi dan pegawai-pegawai sektor awam adalah amat popular. Mariany (2016) memohon Jabatan Perkhidmatan Awam untuk menjelaskan adakah *WhatsApp* telah diwartakan sebagai saluran rasmi komunikasi antara penjawat awam. Beliau turut menyatakan bahawa, Jabatan Perkhidmatan Awam perlu menjelaskan sama ada pekeliling perkhidmatan awam telah dikeluarkan berhubung pengaplikasian *WhatsApp* bagi memantau standard piawaian dan tatacara serta kredibiliti penggunaannya demi menjamin keselamatan operasi dan keselamatan dokumen yang mungkin menjadi sebahagian daripada dokumen rahsia rasmi kerajaan.

Dalam konteks Malaysia, walaupun Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia telah mengeluarkan garis panduan umum berkaitan pengurusan media sosial dalam sektor kerajaan pada 17 Ogos 2016, namun garis panduan tersebut adalah bersifat umum bagi semua bentuk media sosial dan hanya memfokuskan kepada komunikasi agensi kerajaan dengan pihak luar dan tidak melibatkan komunikasi dalaman organisasi yang melibatkan pengurusan pendidikan serta tiada dasar khas yang dikhususkan kepada pengaplikasian *WhatsApp* sebagai alat komunikasi formal dalam organisasi (Normazaini et al., 2018). *WhatsApp* merupakan suatu aplikasi komunikasi yang lebih ringkas dan mudah digunakan untuk semua peringkat umur dan latar belakang (Martina, Hendro & Indra, 2020). Namun begitu, didapati kajian tentang pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan dalam kalangan pensyarah Universiti Awam sangat kurang dijalankan.

Pengaplikasian *WhatsApp* telah menjadi medium utama komunikasi dalam organisasi kerana pengguna dapat berinteraksi dengan cepat dan mendapat maklumat serta maklum balas dengan segera (Azul et al., 2019). Berdasarkan tinjauan literatur, kebanyakan kajian yang berkaitan penerimaan dan hasrat untuk menggunakan aplikasi media sosial menggunakan konstruk jangkaan prestasi, jangkaan usaha, pengaruh sosial dan juga keadaan kemudahan sebagai pemboleh ubah tidak bersandar (Juliarti et al., 2021; Demissie, 2021; Yogesh et al., 2021; Robin, McCoy & Yanez, 2019; Oye et al., 2021; Ayaz dan Yanartas, 2021). Walau bagaimanapun, terdapat jurang dalam tahap signifikan antara setiap pemboleh ubah misalnya, terdapat kajian yang mendapati hubungan antara jangkaan prestasi dengan niat tingkah laku (mediator) adalah tidak signifikan (Narayana, 2019; Rahmiati & Perengki, 2020; Mensah & Mwakapesa, 2022).

Terdapat juga jurang terhadap tahap signifikan jangkaan usaha yang mana mendapati tiada hubungan positif dan signifikan antara jangkaan usaha dengan niat tingkah laku (Ayaz & Yanartas, 2017; Gayatrie, Kusyanti & Saputra, 2017; Indah & Agustin, 2019; Hu et al., 2020; Juliarti et al., 2021). Selain itu, jurang terhadap tahap signifikan pengaruh sosial boleh dilihat dalam kajian Lee et al. (2012), Juliarti et al. (2021), Cheng, Liu, Qian dan Song (2011). Manakala, boleh dikatakan tahap signifikan konstruk keadaan kemudahan mempunyai jurang yang tinggi dalam kajian-kajian lepas (Gayatrie et al., 2017; Rahmiati & Perengki, 2020; Alotaibi et al., 2020; Hoi, 2020; Juliarti et al., 2021; Magdalena & Dariusz, 2021; Yogesh et al., 2021).

Tinjauan literatur juga menunjukkan, niat tingkah laku berfungsi sebagai mediator dalam kebanyakan kajian penerimaan media sosial (Azleen, 2018; Yang et al., 2018; Zulfakhairi, 2018; Azilahwati, 2018; Syarafina, Hayati & Kulub, 2021; Fitrianie et al., 2021; Emmanuel et al., 2021; Saeed & Aziati, 2022). Walau bagaimanapun, terdapat jurang dalam peranan mediator misalnya, terdapat kajian yang mendapati niat tingkah laku tidak berperanan sebagai pemboleh ubah mediator antara pengaruh sosial dan keadaan kemudahan penggunaan dalam menggunakan *Alipay* (Yang et al., 2018).

Seterusnya, pengaplikasi *WhatsApp* boleh menghantar mesej dalam bentuk teks, gambar, audio dan video serta boleh membentuk kumpulan (*group chat*) tertentu melaluinya (Syaida & Fariza, 2016). Dengan keupayaan aplikasi ini yang membolehkan interaksi berlaku dengan pantas, maka wujudnya niat untuk mengaplikasikan *WhatsApp* secara meluas sebagai medium komunikasi dalam organisasi. Kepuasan manusia terhadap aplikasi *WhatsApp* menyumbang kepada niat untuk menggunakan aplikasi tersebut (Zuwairi & Fatin, 2019). Berdasarkan tinjauan literatur, niat tingkah laku ini menjadi pemboleh ubah mediator (Venkatesh et al., 2003; Dewi & Yadnyana, 2017; Nursyazana & Norziah, 2021). Walau bagaimanapun, terdapat jurang dalam kajian-kajian lepas yang menyatakan niat tingkah laku tidak memainkan peranan sebagai mediator antara pemboleh ubah tidak bersandar dengan pemboleh ubah bersandar (Septiani, Handayani & Azzahro, 2017; Emmanuel, Azidah & Aziah, 2020; Azleena et al., 2021).

Pengaplikasian *WhatsApp* sebagai medium komunikasi memudahkan proses penyampaian maklumat serta memenuhi norma-norma kepantasan, hiburan, penyesuaian dan kebebasan. Niat ini, mempengaruhi pengaplikasian *WhatsApp* dalam kalangan pengguna. Namun, sejauh manakah *WhatsApp* diaplikasikan dalam kalangan pensyarah dan kemampuannya boleh bertindak sebagai alat komunikasi rasmi dalam pengurusan pendidikan serta sejauh manakah niat tingkah laku menjadi mediator terhadap faktor-faktor pengaplikasian *WhatsApp* dengan tingkah laku pensyarah adalah masih menjadi persoalan.

Hasil dapatan kajian lepas (Kiyeng & David, 2015; Ruziah, 2017; Ayaz & Yanartas, 2020; Ayaz & Yanartas, 2020; Juliarti et al., 2021; Demissie, 2021) mengenai penerimaan dan hasrat untuk menggunakan sesuatu sistem maklumat atau media sosial dalam pengurusan adalah berdasarkan kepada semua konstruk utama dalam Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) (Khairah @ Asma'a et al., 2017). Oleh itu, model kajian ini dirancang berdasarkan konstruk-konstruk Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi.

Penyataan masalah adalah situasi di mana wujudnya jurang antara keadaan sebenar dengan keadaan ideal. Iaitu percanggahan antara apa yang sedang berlaku dengan apa yang sepatutnya berlaku (Hamidah Yusof, Jamal Yunus & Khalip Musa, 2014). Keadaan yang sedang berlaku adalah, walaupun aplikasi *WhatsApp* menjadi media sosial yang sangat popular di Malaysia dan juga dunia, ramai pensyarah beralih

ke media sosial lain berikutan kesalahfahaman terhadap syarat baharu yang dikeluarkan dalam *WhatsApp*. Selain itu, walaupun *WhatsApp* kerap digunakan dalam pengurusan pendidikan di universiti, ia hanya menjadi alat komunikasi awal bagi proses perbincangan segera dan masih bergantung kepada emel untuk menjadikannya formal.

Terdapat sesetengah pensyarah universiti menganggap *WhatsApp* perlu disusuli dengan emel bagi mesej yang sama diberikan dalam *WhatsApp* untuk menjadikan arahan tersebut lebih formal. Keadaan ini menjadikan komunikasi melalui *WhatsApp* separa formal yang mana arahan yang diterima telah dianggap rasmi, namun proses seterusnya perlu diikuti dengan emel yang dapat menjadi bukti kesahan maklumat atau arahan tersebut (Normazaini et al., 2018). Ini adalah kerana tidak ada pemakluman atau pengiktirafan yang dibuat oleh pihak organisasi dalam memperakukan *WhatsApp* sebagai alat komunikasi rasmi yang boleh digunakan dalam organisasi khususnya dalam pengurusan universiti walaupun terdapatnya pekeliling-pekeliling dan garis panduan penggunaan media sosial.

Selain itu, walaupun *WhatsApp* digunakan secara meluas dan kebanyakan pengaplikasi bersetuju *WhatsApp* mampu dijadikan sebagai alat komunikasi formal di tempat kerja, namun secara realitinya, ia belum diterima sebagai alat komunikasi rasmi. Malah, *WhatsApp* diaplikasikan sebagai alternatif sahaja yang mengganti alat komunikasi formal sedia ada seperti emel, surat, memo, mesyuarat bersemuka dan berminit (Normazaini et al., 2018).



Persoalannya, apakah tahap pengaplikasian dan faktor yang menyumbang kepada pengaplikasian *WhatsApp* dalam kalangan pensyarah dalam pengurusan pendidikan di universiti. Justeru itu, kajian ini ingin mengetahui tahap pengaplikasian dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam Malaysia. Antara faktor yang telah menjadi fokus kajian adalah jangkaan prestasi, jangkaan usaha, pengaruh sosial dan keadaan kemudahan dalam pengaplikasian *WhatsApp*. Selain itu, kajian ini juga telah melihat sejauh manakah niat tingkah laku seseorang pensyarah mempengaruhi pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.



1.4 Tujuan kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor managerial dan tendensi tingkah laku terhadap pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengkaji tahap faktor yang mempengaruhi pengaplikasian *WhatsApp* dari aspek jangkaan prestasi, jangkaan usaha, pengaruh sosial dan keadaan kemudahan dalam pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.



1.5 Objektif kajian

Objektif utama kajian ini adalah :

- i. Mengenal pasti tahap pengaplikasian *WhatsApp* dalam kalangan pensyarah dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.
- ii. Mengenal pasti tahap faktor-faktor (jangkaan prestasi, jangkaan usaha, pengaruh sosial dan keadaan kemudahan) yang mempengaruhi pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.
- iii. Mengenal pasti hubungan antara jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial terhadap tahap niat tingkah laku pensyarah dalam pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.
- iv. Mengenal pasti hubungan antara keadaan kemudahan dan niat tingkah laku terhadap tahap pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.
- v. Menentukan peranan niat tingkah laku sebagai mediator terhadap hubungan antara faktor-faktor (jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial) dengan pengaplikasian *WhatsApp*.

1.6 Persoalan kajian

Setiap penulisan ilmiah mempunyai sesuatu topik yang perlu jelas dan boleh diperjelaskan oleh penyelidiknyanya. Berdasarkan tajuk kajian ini, terdapat beberapa

persoalan kajian yang hendak dikaji bagi mencapai objektif kajian yang telah dikenal pasti. Persoalan-persoalan tersebut adalah;

1. Apakah tahap pengaplikasian *WhatsApp* dalam kalangan pensyarah dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam?
2. Apakah tahap faktor-faktor (jangkaan prestasi, jangkaan usaha, pengaruh sosial dan keadaan kemudahan) pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam?
3. Adakah terdapat hubungan antara jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial terhadap tahap niat tingkah laku pensyarah dalam pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam?
4. Adakah terdapat hubungan antara keadaan kemudahan dan niat tingkah laku terhadap tahap pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam?
5. Apakah peranan niat tingkah laku sebagai mediator terhadap hubungan antara faktor-faktor (jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial) dengan pengaplikasian *WhatsApp*?

1.7 Hipotesis kajian

Dalam kajian ini, beberapa hipotesis telah dihasilkan. Hipotesis ini dibina berasaskan penyelidikan-penyelidikan lepas yang diselidik oleh para penyelidik. Hipotesis atau andaian berhubung dengan pernyataan masalah kajian ini adalah;

H_1 : Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor jangkaan prestasi dengan niat tingkah laku pensyarah dalam pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.

H_2 : Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor jangkaan usaha dengan niat tingkah laku pensyarah dalam pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.

H_3 : Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor pengaruh sosial dengan niat tingkah laku pensyarah dalam pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.

H_4 : Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor keadaan kemudahan dengan pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.

H_5 : Terdapat hubungan yang signifikan antara niat tingkah laku dengan pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.

H_{6a} : Niat tingkah laku berfungsi sebagai pemboleh ubah mediator antara faktor jangkaan prestasi dengan pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.

H_{6b} : Niat tingkah laku berfungsi sebagai pemboleh ubah mediator antara faktor jangkaan usaha dengan pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.

H_{6c} : Niat tingkah laku berfungsi sebagai pemboleh ubah mediator antara faktor pengaruh sosial dengan pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.



1.8 Kerangka teori kajian

Kajian ini dijalankan dengan menggunakan teori penerimaan pengguna. Teori penerimaan pengguna dalam konteks kajian ini merujuk kepada faktor-faktor yang menyumbang kepada niat tingkah laku pengguna untuk menggunakan sesuatu teknologi maklumat (Davis, 1989). Banyak kajian lepas menunjukkan beberapa teori atau model telah dibangunkan untuk mengkaji dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat tingkah laku pengguna. Antara teori dan model adalah *Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Theory Of Reasoned Action (TRA)*, *Theory Of Planned Behaviour (TPB)* dan *Innovation Diffusion Theory (IDT)*.



Kajian ini memberikan penjelasan tentang bagaimana pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam menerusi pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian yang dirangka dengan merujuk kepada Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi. Kesemua pemboleh ubah kajian telah diadaptasi daripada Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi. Antara pemboleh ubahnya adalah jangkaan prestasi, jangkaan usaha, pengaruh sosial, keadaan kemudahan, niat tingkah laku dan penggunaan sistem sebenar (pengaplikasian *WhatsApp*) dirangka berasaskan Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi. Keenam-enam pemboleh ubah ini memainkan peranan yang sangat penting dalam mengenal pasti pengaplikasian *WhatsApp* dalam kalangan pensyarah khususnya dalam pengurusan pendidikan di universiti.



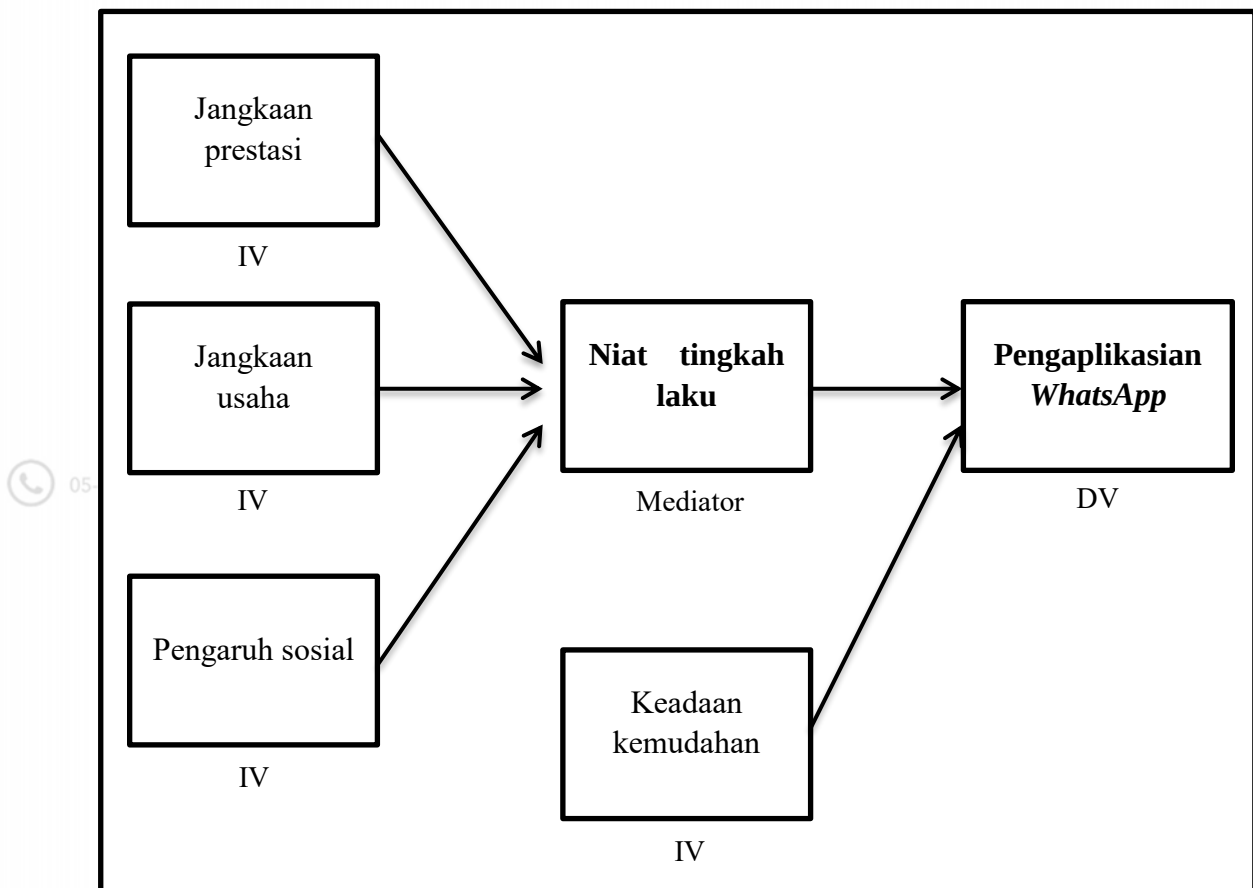
1.9 Kerangka konseptual kajian

Kerangka konseptual merupakan suatu sistem koheren yang terdiri daripada tujuan dan konsep fundamental yang saling berhubung dan menjadi landasan bagi setiap kajian. Kerangka kajian ini telah dibina berdasarkan Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT) (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003).

Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi, menggabungkan lapan teori iaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory Of Reasoned Action* (TRA), *Innovation Diffusion Theory*, *Motivational Model*, *Theory Of Planned Behaviour* (TPB), model gabungan *Model Penerimaan Teknologid* dan *Theory Of Planned Behaviour*, model PC *Utilization* dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Mengikut Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi, terdapat empat pemboleh ubah langsung iaitu jangkaan prestasi (*performance expectancy*), jangkaan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan keadaan kemudahan (*facilitating conditions*) bagi menentukan tingkah laku penggunaan teknologi dan penentu langsung tingkah laku penggunaan (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003).

Kajian ini bertujuan untuk menunjukkan pengaruh faktor managerial dan tendensi tingkah laku terhadap pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam. Kerangka konseptual dapat digambarkan dalam Rajah 1.7. Rajah tersebut menunjukkan faktor pengaplikasian *WhatsApp* dalam kalangan pensyarah yang dapat diterangkan oleh empat aspek pemboleh ubah tidak bersandar (*independent*

variable) iaitu (1) jangkaan prestasi, (2) jangkaan usaha, (3) pengaruh sosial serta (4) keadaan kemudahan dalam pengaplikasian *WhatsApp*. Pemboleh ubah bersandar (*dependent variable*) adalah pengaplikasian *WhatsApp*. Manakala, niat tingkah laku menjadi pemboleh ubah mediator (*mediator variable*).



Rajah 1.7. Kerangka konseptual kajian. Diadaptasi dari Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (Venkatesh et al., 2003)

1.10 Batasan kajian

Bahagian ini menerangkan tentang had kajian. Batasan kajian ini dijelaskan bagi memastikan kajian ini mencapai matlamat dan objektif kajian yang telah dirancang. Oleh itu, skop kajian ini terhad kepada pengaplikasian *WhatsApp* di Universiti Awam sahaja. Kajian ini juga tidak menyentuh tentang kesan atau impikasi, kebaikan mahupun keburukan pengaplikasian *WhatsApp*.

Seramai 21,732 orang pensyarah Universiti Awam yang berwarganegara Malaysia telah menjadi populasi dalam kajian ini. Walaupun populasi kajian ini ialah seramai 21,732 orang pensyarah, penyelidik tidak melibatkan kesemua pensyarah sebagai responden kajian. Penyelidik hanya melibatkan seramai 380 orang pensyarah sebagai responden dalam kajian ini berdasarkan penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan (1970) yang telah menyenaraikan saiz responden yang berpadanan dengan saiz populasi kajian.

Kajian ini dihadkan kepada pensyarah-pensyarah dari 20 buah Universiti Awam di seluruh Malaysia sahaja iaitu tidak melibatkan pensyarah dari Institut Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS). Perkara ini adalah disebabkan IPTS beroperasi secara persendirian (*private*) dan dimiliki secara persendirian yang mana tidak terikat kepada mana-mana kementerian seperti mana Universiti Awam diasaskan oleh kerajaan negeri dan berfungsi di bawah Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) (Portal Pendidikan Malaysia, 2018). Di IPTS, fakulti dan bidang adalah terhad (paling banyak 3 fakulti)

serta kadar bayaran yuran pula mengikut bidang (lebih mahal berbanding dengan Universiti Awam) (Betweenmates, 2021). Selain itu, berbanding dengan Universiti Awam, IPTS belum mencapai taraf APEX (*Accelerated Programme for Excellence*) mahupun penyelidikan (Portal Pendidikan Malaysia, 2018). Oleh itu, penyelidik hanya melibatkan pensyarah dari Universiti Awam dalam kajian ini. Jadual 1.2 menunjukkan Universiti Awam yang terlibat dalam kajian ini.

Jadual 1.2

Senarai Universiti Awam yang Terlibat dalam Kajian

Bil	Nama Universiti	Nama Singkatan	Negeri
1	Universiti Malaya	UM	Kuala Lumpur
2	Universiti Sains Malaysia	USM	Pulau Pinang
3	Universiti Kebangsaan Malaysia	UKM	Selangor
4	Universiti Putra Malaysia	UPM	Selangor
5	Universiti Teknologi Malaysia	UTM	Johor
6	Universiti Islam Antarabangsa Malaysia	UIAM	Selangor
7	Universiti Utara Malaysia	UUM	Kedah
8	Universiti Malaysia Sarawak	UNIMAS	Sarawak
9	Universiti Malaysia Sabah	UMS	Sabah
10	Universiti Pendidikan Sultan Idris	UPSI	Perak
11	Universiti Sains Islam Malaysia	USIM	Negeri Sembilan
12	Universiti Teknologi MARA	UiTM	Selangor
13	Universiti Malaysia Terengganu	UMT	Terengganu
14	Universiti Tun Hussein Onn	UTHM	Johor
15	Universiti Teknikal Malaysia	UTeM	Melaka
16	Universiti Malaysia Pahang	UMP	Pahang
17	Universiti Malaysia Perlis	UniMAP	Perlis
18	Universiti Sultan Zainal Abidin	UniSZA	Terengganu
19	Universiti Malaysia Kelantan	UMK	Kelantan
20	Universiti Pertahanan Nasional Malaysia	UPNM	Kuala Lumpur

Sumber Statistik Pendidikan Tinggi 2021 : Kementerian Pengajian Tinggi

Kajian ini tidak wajar digeneralisasikan untuk semua keadaan. Dapatan kajian ini hanya sesuai pada aspek tempat dan kumpulan yang dikaji sahaja. Kajian ini juga hanya melibatkan aplikasi *WhatsApp*. Pada masa yang sama kajian ini tidak melibatkan media sosial lain sebagai perbandingan atau sebagai alat pengukur untuk mendapatkan kesahan pada kajian ini.

1.11 Kepentingan kajian

Harapan kajian ini adalah agar mendapat perhatian daripada mereka yang berkepentingan bagi tujuan penambahbaikan kelak dan boleh dijadikan sumber rujukan untuk kajian-kajian lain pada masa akan datang. Perbincangan kepentingan kajian memfokuskan kepada aspek teoritikal aspek metodologi, penggubal dasar serta aspek praktikal.

1.11.1 Teoritikal

Dari aspek teoritikal, model kajian ini diharap dapat membantu penyelidik akan datang. Kajian ini membangunkan satu model empirik yang ditentusahkan dalam mengenal pasti niat tingkah laku pensyarah untuk mengaplikasikan *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan. Justeru, model pengaplikasian *WhatsApp* yang terbentuk dari kajian ini, dijangka boleh dijadikan asas kepada penyelidikan yang berkaitan media sosial pada masa akan datang. Hasil kajian ini juga diharap dapat menarik minat ahli akademik dan pengamal profesional dalam sektor pengurusan pendidikan.

1.11.2 Metodologi

Dari aspek metodologi, kajian ini penting terutamanya dalam pembinaan model pengaplikasian *WhatsApp* dalam kalangan pensyarah Universiti Awam Malaysia. Pengesahan dan kebagusuaian model kajian ini ditentukan melalui permodelan struktur kesamaan (SEM) iaitu dengan menggunakan analisis EFA dan CFA. Penyelidik akan datang boleh menggunakan kaedah analisis ini bagi menentukan kebagusuaian model kajian mereka. Selain itu, kaedah pengumpulan data dengan menggunakan soal selidik berasaskan *web* membantu mengetahui kaedah yang sesuai, mudah dan tepat untuk mengumpul data kajian.

1.11.3 Penggubal dasar

Kajian ini turut diharapkan dapat membantu penggubal dasar media sosial. Dapatan kajian ini dijangka dapat membantu pihak-pihak tertentu dalam menggubal dasar atau garis panduan pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan yang menjadikan aplikasi *WhatsApp* sebagai suatu medium komunikasi rasmi. Ia juga dapat membantu membangkit idea mewujudkan suatu platform khas dalam bidang pendidikan contohnya akaun pendidikan *WhatsApp* (*WhatsApp Educational Account*) seperti mana *WhatsApp Business Account* bagi memudahkan pengurusan pendidikan di Malaysia.



Kajian ini juga diharapkan dapat memberi manfaat kepada Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia dalam merangka garis panduan pengaplikasian *WhatsApp* sebagai alat komunikasi formal dalam pengurusan pendidikan sama ada di universiti mahupun di sekolah. Perkara ini adalah kerana, walaupun Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia telah mengeluarkan garis panduan umum berkaitan pengurusan media sosial dalam sektor kerajaan, namun ia hanya bersifat umum kepada semua jenis media sosial dan tidak melibatkan komunikasi dalaman organisasi (Normazaini et al., 2018).

1.11.4 Praktikal



Kajian ini melihat kepada senario semasa iaitu pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti. Harapan penyelidik daripada kajian ini adalah agar dapatan kajian ini dapat membantu pihak-pihak tertentu yang terlibat dalam penilaian tahap pengaplikasian *WhatsApp* sebagai satu landasan bagi membantu mereka memudahkan pengurusan pendidikan di universiti. Melalui kajian ini, dapat mengetahui motif pengaplikasian *WhatsApp* dalam kalangan pensyarah sama ada mereka mengaplikasi *WhatsApp* untuk tujuan bersosial, mendapatkan maklumat, berkongsi maklumat berkaitan pengurusan pendidikan di universiti atau bertujuan untuk meningkatkan proses kuliah.





Kajian ini juga diharapkan dapat memberi manfaat kepada Kementerian Pengajian Tinggi dalam merangka dasar atau garis panduan tentang cara pengaplikasian *WhatsApp* khususnya dalam kalangan pensyarah sebagai langkah proaktif dan preventif (Faridanura, 2014). Dengan mengetahui motif pengaplikasian *WhatsApp* dalam kalangan pensyarah, Kementerian Pengajian Tinggi boleh merangka dasar untuk menggalakkan lebih ramai pensyarah mengaplikasikan *WhatsApp* bukan hanya dalam pengurusan pendidikan malah turut dalam proses pembelajaran di universiti.

Dapatan kajian juga dapat membantu setiap jabatan atau fakulti untuk mengetahui kelebihan pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti khasnya dalam urusan jabatan atau fakulti. Melalui dapatan kajian ini, ketua jabatan atau pihak pengurus fakulti berpeluang untuk mengetahui cara yang lebih berkesan untuk meyebarakan maklumat atau informasi dalam kalangan pensyarah tanpa disusuli dengan emel bagi mesej yang sama diberikan dalam *WhatsApp* untuk menjadikannya lebih formal dan rasmi.

Kajian ini juga penting bagi pihak pentadbir universiti. Kajian ini dapat menunjukkan keadaan sebenar universiti iaitu pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti. Maka pihak pentadbir universiti dapat menyediakan atau menggalakkan para pensyarah menggunakan dan memanfaatkan aplikasi *WhatsApp* sebagai laman media sosial rasmi di universiti.



Kajian ini, diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak universiti agar memberi galakan kepada pensyarah untuk mengaplikasikan *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti. Dengan ini, para pensyarah dapat mengembangkan kemampuan dalam mengaplikasikan *WhatsApp* melalui kepelbagaian fitur yang terkandung dalamnya sebagai media penyebaran maklumat rasmi universiti.

Hasil dapatan kajian tentang pengaplikasian *WhatsApp* ini dapat dimanfaatkan bagi pelaksanaan tugas di universiti sebagai seorang pensyarah. Penyelidik juga berharap kajian ini dapat memberi maklumat kepada semua pensyarah mengenai implikasi terhadap mereka sekiranya mereka mengaplikasi *WhatsApp* secara meluas dalam pengurusan pendidikan di universiti berbanding menggunakan media komunikasi tradisional seperti media cetak dan media elektronik (emel). Seharusnya, mereka dapat mengetahui kesan yang akan diperolehi mereka sekiranya menggunakan aplikasi media sosial tersebut dalam pengurusan pendidikan di universiti.

Tambahan pula, dapatan kajian ini mampu memberi manfaat kepada hubungan dalam kalangan warga universiti sama ada antara pensyarah dengan pensyarah dan pensyarah dengan pentadbir. Melalui *WhatsApp*, para pensyarah dapat berhubung dengan pensyarah lain dan pihak pentadbir universiti secara langsung, mudah dan cepat. Ciri *WhatsApp* yang membenarkan komunikasi dua hala ini dapat mengeratkan hubungan antara warga universiti seterusnya melancarkan lagi pengurusan pendidikan di universiti (Normazaini et al., 2018).



Selain itu, dapatan kajian ini mampu mencapai Revolusi Perindustrian 4.0. Pada ketika wabak penyakit *Coronavirus* 19 (COVID-19) kaedah pembelajaran dan pemudahcaraan telah berubah daripada bersemuka kepada atas talian (Talhah et al., 2020). Menurut angka terbaharu yang dikeluarkan oleh UNESCO, kira-kira 1.3 bilion pelajar di seluruh dunia tidak dapat menghadiri sekolah atau universiti pada 23 Mac 2020 (UNESCO, 2020). Penutupan pusat pendidikan di seluruh negara ini memberi kesan kepada lebih 91% populasi pelajar dunia. Oleh itu, dapatan kajian ini membantu pihak-pihak tertentu untuk menjadikan *WhatsApp* sebagai aplikasi media sosial yang rasmi yang mampu diaplikasikan dalam pembelajaran atas talian. Ia mampu mengubah cara pembelajaran dan pemudahcaraan dan seterusnya mencapai hasrat Revolusi Perindustrian 4.0.



Hasil kajian ini juga diharap dapat dijadikan bahan rujukan oleh pihak-pihak tertentu sebagai rujukan agar *WhatsApp* dapat diaplikasikan dalam pengurusan pendidikan di institusi-institusi pendidikan yang lain. Selain itu, hasil kajian ini diharap dapat dijadikan panduan kepada penyelidik sendiri dan penyelidik lain sekiranya ingin memajukan kajian ini pada masa akan datang.

1.12 Definisi operasional

Terdapat beberapa istilah penting yang perlu diperjelaskan secara terperinci dalam kajian ini. Definisi operasional membantu mengetahui dan memahami istilah-istilah penting



yang digunakan dengan lebih tepat berkaitan dengan kehendak dan keperluan penyelidik dalam kajian ini. Ini termasuklah istilah pengaplikasian, aplikasi *WhatsApp*, pengurusan pendidikan di universiti, Universiti Awam, pensyarah, jangkaan prestasi, jangkaan usaha, pengaruh sosial, keadaan kemudahan serta niat tingkah laku.

1.12.1 Pengaplikasian

Pengaplikasian bermaksud mengaplikasi, menerap, mengguna, memakai atau perlakuan mengaplikasi sesuatu perkhidmatan atau barangan bagi memenuhi sesuatu keperluan (Jasmi et al., 2008). Menurut Donalld (1982), pengaplikasian adalah mengaplikasikan perkhidmatan atau barang bagi memuaskan kehendak pengguna. Nilai faedah terhasil daripada pengaplikasian sesuatu perkhidmatan atau barang. Dalam konteks kajian ini, pengaplikasian bertuju kepada pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti.

1.12.2 *WhatsApp*

Menurut Lamsah (2017), *WhatsApp* adalah suatu aplikasi media sosial yang dibina berdasarkan talian internet yang membangun atas dasar ideologi dan teknologi *Web 2.0* serta membolehkan penciptaan dan pertukaran maklumat. *WhatsApp* adalah aplikasi

pemesejan segera yang menggunakan telefon pintar (*iOS, BlackBerry OS, Android, Series 40 dan Windows Phone*) dan komputer (Jailobaev et al., 2021).

Menurut Zulhanif dan Roslinda (2019) *WhatsApp* merupakan aplikasi telefon mudah alih atau telefon pintar yang digunakan untuk menghantar pesanan segera (*Instant Messaging*). Ia menawarkan komunikasi mudah alih yang lebih cepat untuk berkongsi maklumat secara individu atau kumpulan yang telah dicipta (*WhatsApp Group*) (Odili & Ngozi, 2021). *WhatsApp* menawarkan komunikasi mudah alih yang lebih cepat (Jaka, 2021). Ia adalah suatu aplikasi yang boleh dimuat turun melalui *Google Play Store* dan *Apps Store* dalam telefon pintar sama ada *Android, iOS* mahupun komputer (Safwan & Norazan, 2019; Jailobaev et al., 2021). Seseorang individu boleh berbual dengan rakan dan keluarga di luar negara melalui *WhatsApp* tanpa perlu mengeluarkan bayaran caj perkhidmatan pesanan ringkas (SMS) global (Odili & Ngozi, 2021).

WhatsApp merupakan aplikasi media sosial yang menjadi medium manusia masa kini berkomunikasi dan berinteraksi selain sebagai medium menyebarkan maklumat. Antara fungsi yang diperkenalkan dalam *WhatsApp* adalah seperti menghantar mesej atau maklumat dalam bentuk teks, gambar, audio, video, fail dan dokumen, panggilan audio (*audio call*) dan video (*video call*), menghantar mesej suara, berkongsi lokasi dan sebagainya (Fitriani, 2021; Safwan & Norazan, 2019). Dalam konteks kajian ini, *WhatsApp* merupakan satu saluran komunikasi atas talian yang membenarkan interaksi berlaku dengan mudah dan bebas dalam pengurusan pendidikan dalam kalangan pensyarah Universiti Awam.

1.12.3 Universiti Awam

Universiti Awam merujuk kepada pembiayaan universiti itu dibiayai oleh kerajaan negara atau setempat. Semua Universiti Awam beroperasi di bawah Kementerian Pendidikan Tinggi. Universiti Awam merupakan komponen utama ekosistem pendidikan dan latihan negara yang akan melahirkan para ilmuwan, sarjana dan tenaga kerja mahir (Kementerian Pendidikan Tinggi, 2022). Jabatan Pendidikan Tinggi (JPT) mengurus semua pengurusan institusi pengajian tinggi awam.

Dalam kajian ini, Universiti Awam yang dirujuk adalah semua 20 Universiti Awam di Malaysia. Universiti Awam Malaysia dikategorikan kepada tiga iaitu universiti penyelidikan (Universiti Malaya, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia, Universiti Teknologi Malaysia, Universiti Sains Malaysia), universiti berfokus (Universiti Pendidikan Sultan Idris, Universiti Malaysia Perlis, Universiti Sains Islam Malaysia, Universiti Teknikal Malaysia Melaka, Universiti Malaysia Pahang, Universiti Malaysia Terengganu, Universiti Sultan Zainal Abidin, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Universiti Utara Malaysia, Universiti Malaysia Kelantan) dan universiti komprehensif (Universiti Teknologi MARA, Universiti Islam Antarabangsa Malaysia, Universiti Malaysia Sabah, Universiti Malaysia Sarawak) (Kementerian Pendidikan Tinggi, 2022).



1.12.4 Pensyarah

Pensyarah bermaksud guru atau pendidik di universiti yang memberi kuliah (Abd Latif, 2012). Pensyarah merupakan insan yang bertanggungjawab dalam mendidik pelajar universiti/ kolej/ matrikulasi. Setiap pensyarah memiliki pelbagai tanggungjawab sama ada tanggungjawab kepada profesion, siswa siswi, rakan sejawat, institusi pendidikan, serta masyarakat dan negara (Zahiruddin, 2019)

Dalam konteks kajian ini, pensyarah merujuk kepada kakitangan akademik yang berkhidmat di mana-mana jabatan akademik di Universiti Awam di seluruh Malaysia yang terlibat secara langsung dalam pengurusan pendidikan di universiti.



1.12.5 Pengurusan pendidikan di universiti

Pengurusan pendidikan di universiti bermaksud, semua urusan atau hal dalam pendidikan di universiti (Watt, 2017). Ia juga termasuklah hal-hal berkaitan akademik, kokurikulum, hal ehwal pelajar dan hal-hal berkaitan disiplin pelajar di universiti. Hal-hal berkaitan akademik adalah seperti penyediaan takwim, penyampaian kuliah, pelaksanaan ujian atau peperiksaan, praktikum, graduasi dan sebagainya. Manakala, hal-hal berkaitan kokurikulum adalah seperti persatuan, permainan, badan beruniform, sukan, kelab dan sebagainya. Hal-hal berkaitan hal ehwal pelajar adalah seperti urusan kewangan pelajar, disiplin pelajar dan sebagainya (Watt, 2017).



Pengurusan pendidikan universiti yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah segala urusan berkaitan akademik dan kokurikulum, hal ehwal pelajar serta urusan pensyarah dalam Universiti Awam.

1.12.6 Jangkaan prestasi

Jangkaan prestasi boleh didefinisikan sebagai sejauh mana kepercayaan seseorang bahawa, penggunaan sistem maklumat dapat membantu mereka demi mencapai keuntungan dalam prestasi kerja (Venkatesh et al., 2003). Dalam kajian ini, jangkaan prestasi merujuk kepada sejauh mana pensyarah Universiti Awam percaya bahawa, pengaplikasian *WhatsApp* dapat meningkatkan keberkesanan penyampaian maklumat dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.

1.12.7 Jangkaan usaha

Jangkaan usaha merujuk kepada sejauh mana kepercayaan pengguna terhadap tahap kemudahan sesuatu sistem maklumat (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks kajian ini, jangkaan usaha merujuk kepada sejauh mana pensyarah percaya bahawa, *WhatsApp* adalah mudah untuk diaplikasikan dalam pengurusan pendidikan di universiti dalam menyampaikan atau mendapatkan sesuatu maklumat.



1.12.8 Pengaruh sosial

Pengaruh sosial boleh didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang beranggapan sesuatu sistem penting untuk orang lain dan percaya bahawa, mereka perlu menggunakan sistem maklumat yang baharu (Venkatesh et al., 2003). Hazwani (2017) menyatakan bahawa, pengaruh sosial mencerminkan kesan pandangan orang sekeliling terhadap tingkah laku individu. Dalam konteks kajian ini, pengaruh sosial merujuk kepada sejauh mana seseorang pensyarah merasakan penting bagi rakan sekerja dan barisan pentadbir universiti untuk mempercayai bahawa, mereka perlu mengaplikasikan *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.



1.12.9 Keadaan kemudahan

Keadaan kemudahan bermaksud sejauh mana individu percaya bahawa, organisasi dan infrastruktur teknikal wujud untuk menyokong penggunaan sistem maklumat (Venkatesh et al., 2003). Lynne dan Marilyn (1991) menyatakan keadaan kemudahan adalah, khidmat sokongan sebagai satu gaya perhubungan secara langsung dalam membuat keputusan untuk mencapai matlamat yang sama. Keadaan kemudahan yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah, sejauh mana pensyarah percaya bahawa, wujudnya sokongan teknikal dan organisasi dalam menyokong pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.





1.12.10 Niat tingkah laku

Niat tingkah laku merujuk kepada keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu tindakan yang terhasil daripada proses keputusan yang diyakini akan memberi manfaat kepadanya (Ajzen, 2011). Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan niat tingkah laku sebagai sejauh mana seseorang berkeinginan untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan sesuatu tindakan. Dalam konteks kajian ini, niat tingkah laku merujuk kepada hasrat dan keinginan pensyarah untuk mengaplikasikan *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.



1.12.11 Tingkah laku penggunaan

Tingkah laku penggunaan bermaksud kekerapan pengguna dalam menggunakan sistem maklumat atau teknologi (Venkatesh et al., 2003). Hazwani (2017) menyatakan tingkah laku penggunaan adalah perlakuan pengguna untuk menggunakan teknologi dalam kehidupan seharian. Dalam konteks kajian ini tingkah laku penggunaan merujuk kepada aktiviti dan perlakuan pensyarah mengaplikasikan *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam.



1.13 Rumusan

Perkembangan teknologi yang semakin berubah memudahkan komunikasi dalam kalangan pendidik (Faridanura, 2014). Walau bagaimanapun, terdapat juga beberapa orang dalam kalangan pensyarah yang masih menganggap maklumat yang disampaikan melalui media cetak dan media elektronik sebagai maklumat formal dan rasmi (Normazaini et al., 2018). Sebagai seorang pensyarah perlulah mengambil berat terhadap kepesatan dunia teknologi untuk mengubah cara mereka berkomunikasi agar tidak ketinggalan zaman dan menggunakannya dalam pengurusan pendidikan di universiti. Hal ini kerana, pada masa kini, telah pun banyak organisasi yang mengaplikasikan media sosial khususnya aplikasi *WhatsApp* sebagai suatu rangkaian rasmi di tempat kerja mereka (Riskyta, 2017).

Oleh itu, dalam bab ini, penyelidik telah menerangkan aspek yang ingin dikaji secara terperinci. Bab ini telah menjelaskan secara terperinci tentang latar belakang media sosial khususnya aplikasi *WhatsApp*, masalah kajian, tujuan kajian, objektif yang ingin dicapai dalam kajian ini, persoalan kajian, hipotesis kajian, kerangka teoritikal dan konseptual kajian, kepentingan kajian ini, batasan kajian serta definisi operational.

Permasalahan kajian menjelaskan tentang tujuan menjalankan kajian ini iaitu berkaitan pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di Universiti Awam. Tujuan dan persoalan kajian adalah berkaitan pengaplikasian *WhatsApp* dari aspek



jangkaan prestasi, jangkaan usaha, pengaruh sosial serta keadaan kemudahan dalam pengaplikasian *WhatsApp* dalam pengurusan pendidikan di universiti.

Batasan kajian ini adalah melibatkan para pensyarah dari Universiti Awam Malaysia yang melibatkan 380 orang pensyarah yang dipilih secara rawak sebagai responden dalam kajian. Kajian ini juga menggunakan kaedah tinjauan iaitu menggunakan instrumen soal selidik bagi mengumpul data kajian. Bab ini memberi gambaran awal kepada pembaca berkaitan kajian yang telah dijalankan.

