

**PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI,
BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITI
PERKHIDMATAN TERHADAP
APLIKASI PERKHIDMATAN
1BESTARINET**

MOHD HAFEZ BIN KAMARUDIN

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2018



**PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI, BUDAYA ORGANISASI
DAN KUALITI PERKHIDMATAN TERHADAP APLIKASI
PERKHIDMATAN 1BESTARINET**

MOHD HAFEZ BIN KAMARUDIN



**TESIS DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT UNTUK MEMPEROLEH
IJAZAH DOKTOR FALSAFAH (PENGURUSAN PENDIDIKAN)**

**FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

2018





Sila tanda (✓)

Kertas Projek

Sarjana Penyelidikan

Sarjana Penyelidikan dan Kerja Kursus

Doktor Falsafah

✓

INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH**PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN**

Perakuan ini telah dibuat pada¹⁵.....(hari bulan).....OGOS..... (bulan) 20.....¹⁸.....

i. Perakuan pelajar :

Saya, MOHD HAFEZ BIN KAMARUDIN, P20131001478, PENGURUSAN DAN EKONOMI (SILA NYATAKAN NAMA PELAJAR, NO. MATRIK DAN FAKULTI) dengan ini mengaku bahawa disertasi/tesis yang bertajuk PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI, BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITI PERKHIDMATAN TERHADAP APLIKASI PERKHIDMATAN 1BESTARINET

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

Tandatangan pelajar

ii. Perakuan Penyelia:

Saya, PROF. MADYA DR NEK KAMAL BIN YEOP YUNUS (NAMA PENYELIA) dengan ini mengesahkan bahawa hasil kerja pelajar yang bertajuk _____
PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI, BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITI PERKHIDMATAN
TERHADAP APLIKASI PERKHIDMATAN 1BESTARINET

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

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 PENERIMAAN TEKNOLOGI, BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITI
PERKHIDMATAN TERHADAP APLIKASI PERKHIDMATAN 1BESTARINET

No. Matrik / Matric's No.: P20131001478

Saya / I : MOHD HAFEZ BIN KAMARUDIN

(Nama pelajar / Student's Name)

mengaku membenarkan Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek (Doktor Falsafah/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 sahaja.
Tuanku Bainun Library has the right to make copies for the purpose of research only.
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. Perpustakaan tidak dibenarkan membuat penjualan salinan Tesis/Disertasi ini bagi kategori **TIDAK TERHAD**.
The Library are not allowed to make any profit for 'Open Access' Thesis/Dissertation.
5. 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: _____

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

Alhamdulillah setinggi rasa kesyukuran saya panjatkan ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia dan keizinan-Nya tesis ini dapat disempurnakan dalam jangka waktu yang dirancang.

Tesis ini tidak akan dapat disiapkan tanpa kerjasama dan bantuan daripada mereka yang telah banyak memberikan tunjuk ajar, nasihat, panduan, semangat dan kerjasama yang berterusan. Sehubungan dengan itu, di sini saya ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia saya, Prof. Madya Dr Haji Nek Kamal bin Yeop Yunus yang telah banyak membantu memberikan tunjuk ajar tanpa mengira masa dan tempat. Beliau amat prihatin, mudah dibawa berbincang serta tidak pernah mengecewakan dalam menyumbangkan idea, buah fikiran dan pendapat, serta memberikan bimbingan yang lengkap dan teliti apabila saya memerlukannya.

Saya juga ingin merakamkan ucapan ribuan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan juga saya khaskan buat rakan-rakan seperjuangan yang tidak henti-henti dalam memberikan semangat sepanjang pengajian. Begitu juga Dr Abdul Latif bin Abdul Rahman, Dr Ahmad Sobri bin Shuib dan Dr Lim Chap Sam, kerana sudi memberikan nasihat dan bimbingan serta kesudian mereka dalam meluangkan masa dan tenaga dalam memberikan tunjuk ajar tersebut amat saya sanjung tinggi.

Bagi tujuan pemerolehan data pula, saya merakamkan ribuan terima kasih kepada semua kakitangan Pejabat Pendidikan Daerah negeri Pulau Pinang dan, guru-guru sekolah rendah di setiap daerah yang terlibat kerana sudi memberi kerjasama dan maklumat yang diperlukan. Sesungguhnya segala sumbangan masa, tenaga dan pengorbanan yang diberi amat saya hargai. Hanya Allah SWT sahaja yang dapat membalas budi dan jasa baik mereka. Tidak lupa juga staf di Perpustakaan Tuanku Bainun dan staf di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi UPSI kerana telah banyak memberikan maklumat dan kerjasama yang pantas apabila diperlukan.

Akhir sekali ucapan terima kasih saya tujukan khas buat ayahanda dan bonda dan mertua tercinta, Hj Kamarudin bin Ahmad, Hj Haminah binti Hj Md Zain, isteri tercinta Tengku Rafidatul Akma binti Tengku Razali, anak-anak yang dikasihi Muhammad Hairulizwan Hazeq, Nurin Adeela Adryana, Muhammad Harez, Nur Iman Solehah, Nur Inas Suraya serta mertua Tengku Razali bin Tuan Hasan dan Aripah bt Che Deraman; yang sentiasa memahami, menyokong, banyak berkorban masa, tenaga dan wang ringgit untuk saya menamatkan pengajian ini dengan jayanya. Tanpa mereka; usaha saya ini tidak akan ke mana-mana. Terima kasih untuk segala-galanya.





ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti pengaruh faktor penerimaan teknologi, budaya organisasi dan kualiti perkhidmatan terhadap aplikasi perkhidmatan 1BestariNet dalam kalangan guru sekolah rendah di Pulau Pinang. Kajian kuantitatif ini menggunakan soal selidik yang telah diedarkan kepada 314 orang responden secara rawak sistematik. Data telah dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferens. Dapatan kajian menunjukkan sebanyak 80.2 peratus variasi di dalam aplikasi perkhidmatan 1BestariNet diterangkan oleh pemboleh ubah bebas. Empat pemboleh ubah bebas iaitu prestasi ($\beta = 0.781$; $p = 0.00$), kreativiti ($\beta = 0.217$; $p = 0.016$), ganjaran ($\beta = -0.078$; $p = 0.017$) dan komunikasi ($\beta = -0.105$; $p = 0.002$) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap aplikasi perkhidmatan 1BestariNet. Kesimpulannya, kajian ini amat penting bagi memastikan pengaplikasian talian internet yang disediakan digunakan sepenuhnya dan ditambah baik oleh pihak Kementerian Pendidikan Malaysia. Selain itu, kajian ini memberi impak kepada bidang ilmu sedia ada dengan penghasilan model Aplikasi 1BestariNet melalui integrasi kajian-kajian terdahulu.





THE INFLUENCE OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE, ORGANISATIONAL CULTURE AND SERVICE QUALITY TOWARDS 1BESTARINET SERVICE APPLICATION

ABSTRACT

This study aimed to identify the factors of technology acceptance, organization culture and service quality affect the application of 1BestariNet service among the primary school teachers in Pulau Pinang. A survey with 314 respondents, randomly selected, was carried out for the purposes of this quantitative study. The data were analyzed using descriptive and inferential statistics. The findings showed a total of 80.2 percent of the variation in the application of 1BestariNet service is described by the independent variable. Four independent variables namely performance ($\beta = 0.781$; $p = 0.00$), creativity ($\beta = 0.217$; $p = 0.016$), rewards ($\beta = -0.078$; $p = 0.017$) and communications ($\beta = -0.105$; $p = 0.002$) have a significant influence on the application of 1BestariNet service. In conclusion, this study is important to ensure optimal application of the internet connection provided and enhanced by the Ministry of Education Malaysia. Additionally, this study has an impact on the existing field of knowledge with the creation of the 1BestariNet Application Model through the integration of previous studies



**KANDUNGAN****Muka surat**

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN	ii
BORANG PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xvii
SENARAI SINGKATAN	xxii
SENARAI LAMPIRAN	xxv
BAB 1 PENGENALAN	
1.0 Pendahuluan	1
1.1.1 Tujuan Perkhidmatan 1 BestariNet	5
1.1.2 Penerimaan Teknologi	6
1.1.3 Budaya Organisasi	8
1.1.4 Kualiti Perkhidmatan	11
1.2 Pernyataan Masalah	13
1.3 Objektif Kajian	20
1.4 Persoalan Kajian	21



1.5	Hipotesis Kajian	22
1.5.1	Penerimaan Teknologi	22
1.5.2	Budaya Organisasi	23
1.6	Kualiti Perkhidmatan	23
1.7	Kerangka Kajian	25
1.8	Tujuan Kajian	26
1.9	Kepentingan Kajian	27
1.9.1	Teoritikal	28
1.9.2	Pratikal	29
1.10	Definisi Operasional	30
1.10.1	Penerimaan Teknologi	30
1.10.2	Prestasi	31
1.10.3	Usaha	31
1.10.4	Keadaan Kemudahan	31
1.10.5	Kesedaran	32
1.10.6	Budaya Organisasi	32
1.10.7	Penyertaan Pekerja	33
1.10.8	Kreativiti	33
1.10.9	Ganjaran	34
1.10.10	Komunikasi	34
1.10.11	Kualiti Perkhidmatan	35
1.10.12	Jelas	35

1.10.13 Bertanggungjawab	35
1.10.14 Prihatin	36
1.10.15 Kebolehpercayaan	36
1.10.16 Jaminan	37
1.10.17 Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet	37

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.0 Pengenalan	39
2.1 Sejarah Teknologi	39
2.2 Sejarah Teknologi dalam Pendidikan	45
2.3 1BestariNet	62
2.4 Kepelbagaian Sekolah Dalam Sistem Pendidikan di Malaysia	77
2.4.1 Pendidikan Prasekolah	78
2.4.2 Pendidikan Rendah	78
2.4.3 Pendidikan Menengah	79
2.5 Model-Model Penerimaan Teknologi	82
2.5.1 Model Teori Penerimaan Teknologi (TAM) dan Teori Tindakan Beralasan (TRA)	82
2.5.2 Teori Bersatu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT)	86
2.5.3 Teori Bersatu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Berorientasi Perkhidmatan (SOUTAUT)	89
2.5.4 Teori Bersatu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Berorientasi Kewarganegaraan (NUTAUT)	90

2.6 Budaya	92
2.6.1 Budaya Organisasi	94
2.6.2 Budaya di sekolah	97
2.7 Kualiti Perkhidmatan	102
2.7.1 Model - Model Kualiti Perkhidmatan	102
2.7.2 Model DeLone dan McLean (1992)	104
2.7.3 Model 3Q	107
2.8 Rumusan	111

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pendahuluan	115
3.1 Reka Bentuk Kajian	115
3.1.1 Tujuan Kajian	116
3.1.2 Jenis Kajian	118
3.1.3 Tahap Gangguan Kajian	119
3.1.4 Penetapan Kajian	119
3.1.5 Unit Analisis	120
3.1.6 Tempoh Masa Kajian	120
3.2 Populasi dan Sampel Kajian	120
3.3 Teknik Persampelan	126
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	128
3.5 Prosedur Analisis Data	132

3.6 Instrumen Kajian	135
----------------------	-----

3.7 Kajian Rintis	139
-------------------	-----

BAB 4 DAPATAN DAN ANALISIS KAJIAN

4.0 Pendahuluan	156
-----------------	-----

4.1 Data Deskriptif	156
---------------------	-----

4.1.1 Profil Responden	157
------------------------	-----

4.1.2 Analisis Data Pembolehubah Bersandar	161
--	-----

4.1.3 Analisis Data Pembolehubah Tidak Bersandar	162
--	-----

4.2 Ciri-ciri Data	169
--------------------	-----

4.2.1 Data Normaliti	169
----------------------	-----

4.2.2 Homogeniti	206
------------------	-----

4.2.3 Kaedah Bias Sepunya	207
---------------------------	-----

4.3 Penilaian Pengukuran Model	210
--------------------------------	-----

4.3.1 Kebolehppercayaan Ketekalan Dalaman	210
---	-----

4.3.2 Kebolehppercayaan Penunjuk	212
----------------------------------	-----

4.3.3 Keesahan Menumpu	218
------------------------	-----

4.3.4 Keesahan Diskriminan	219
----------------------------	-----

4.4 Penilaian Struktur Model	231
------------------------------	-----

4.4.1 Penentuan Pekali (R^2)	232
----------------------------------	-----

4.4.2 Perkaitan Ramalan (Q^2)	234
-----------------------------------	-----

4.4.3 Pekali Laluan, Beta (β) dan Nilai - t	234
---	-----

BAB 5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0	Pendahuluan	242
5.1	Perbincangan	244
5.1.1	Penerimaan Teknologi	245
5.1.2	Budaya Organisasi	252
5.1.3	Kualiti Perkhidmatan	261
5.2	Implikasi kajian	270
5.3	Cadangan Kajian	272
5.4	Batasan Kajian	274
5.5	Kajian Akan Datang	276
5.6	Kesimpulan	278

RUJUKAN

290

LAMPIRAN



SENARAI JADUAL

No. Jadual	Muka Surat
2.1 Evolusi Teknologi	46
2.2 Penggunaan Internet di Malaysia	54
2.3 Dimensi Model Kualiti Perkhidmatan	103
3.1 Ringkasan Objektif, Persoalan dan Hipotesis Kajian	117
3.2 Bilangan guru sekolah rendah dan menengah mengikut negeri	121
3.3 Bilangan Guru di PPD Seberang Perai Utara	124
3.4 Bilangan Guru di PPD Seberang Perai Tengah	125
3.5 Bilangan Guru di PPD Seberang Perai Selatan	125
3.6 Bilangan Guru di PPD Barat Daya	126
3.7 Bilangan Guru di PPD Timur Laut	126
3.8 Saiz sampel daripada populasi	127
3.9 Agihan soal selidik yang diterima bagi setiap kursus	131
3.10 Kriteria CB-SEM dan PLS-SEM dalam Peraturan Utama (Rules of Thumb)	133
3.11 Tujuh mata skala Likert	138
3.12 CR, Bebanan, AVE dan Bebanan Bersilang bagi setiap item	146
3.13 CR, Bebanan (<i>Loadings</i>) dan AVE bagi instrument	150
3.14 Keesahan Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	153



4.1	Jantina	157
4.2	Umur	158
4.3	Keturunan	159
4.4	Pengalaman mengajar	159
4.5	Kelulusan akademik	160
4.6	Bidang	160
4.7	Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet	161
4.8	Bilangan Soal Selidik	162
4.9	Ringkasan Deskriptif Data Penerimaan Teknologi	164
4.10	Ringkasan Deskriptif Data Budaya Organisasi	166
4.11	Ringkasan Deskriptif Data Kualiti Perkhidmatan	168
4.12	<i>Skewness, kurtosis</i> dan Nilai- <i>z</i> (Jantina)	171
4.13	Ujian Normaliti (<i>Tests of Normality</i>) bagi jantina	171
4.14	<i>Skewness, kurtosis</i> dan Nilai- <i>z</i> (Umur)	175
4.15	Ujian Normaliti (<i>Tests of Normality</i>) bagi Umur	175
4.16	<i>Skewness, kurtosis</i> dan Nilai- <i>z</i> (Keturunan)	181
4.17	Ujian Normaliti (<i>Tests of Normality</i>) bagi keturunan	181
4.18	<i>Skewness, kurtosis</i> dan Nilai- <i>z</i> (Pengalaman mengajar)	187
4.19	Ujian Normaliti (<i>Tests of Normality</i>) bagi pengalaman mengajar	188
4.20	<i>Skewness, kurtosis</i> dan Nilai- <i>z</i> (Kelulusan Tertinggi)	195



4.21	Ujian Normaliti (<i>Tests of Normality</i>) bagi Kelulusan Akademik.	196
4.22	<i>Skewness, kurtosis</i> dan Nilai- <i>z</i> (Bidang)	201
4.23	Ujian Normaliti (<i>Tests of Normality</i>) bagi Bidang	201
4.24	Ujian homogeniti varians	207
4.25	Jumlah varians dijelaskan (<i>Total Variance Explained</i>)	208
4.26	Kebolehpercayaan Ketekalan Dalaman	212
4.27	Analisa Kebolehpercayaan Petunjuk	216
4.28	Analisa Purata Varians Diekstrak (AVE)	219
4.29	Bebanan Bersilang untuk Keesahan Diskriminan	222
4.30	Fornell-Larcker's untuk Keesahan Diskriminan	226
4.31	Item muktamad bagi struktur model	227
4.32	Pekali Laluan bagi setiap Hipotesis (Disokong)	236
4.33	Pekali Laluan bagi setiap Hipotesis (Tidak Disokong)	237
5.1	Keputusan Hubungan Pemboleh Ubah	243
5.2	Penerimaan Teknologi (Prestasi) terhadap Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet	247
5.3	Penerimaan Teknologi (Usaha) terhadap Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet	248
5.4	Penerimaan Teknologi (Keadaan Kemudahan) terhadap Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet.	250
5.5	Penerimaan Teknologi (Kesedaran) terhadap Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet.	251
5.6	Budaya Organisasi (Penyertaan Pekerja) terhadap Aplikasi	254



5.7	Budaya Organisasi (Kreativiti) terhadap Aplikasi	256
5.8	Budaya Organisasi (Ganjaran) terhadap Aplikasi	258
5.9	Budaya Organisasi (Komunikasi) terhadap Aplikasi	259
5.10	Kualiti Perkhidmatan (Jelas) terhadap Aplikasi	262
5.11	Kualiti Perkhidmatan (Bertanggungjawab) terhadap Aplikasi	264
5.12	Kualiti Perkhidmatan (Prihatin) terhadap Aplikasi	265
5.13	Kualiti Perkhidmatan (Kebolehpercayaan) terhadap Aplikasi	267
5.14	Kualiti Perkhidmatan (Jaminan) terhadap Aplikasi	268



SENARAI RAJAH

No. Rajah	Muka Surat
1.1 Arkitektur Rangkaian 1 BestariNet (Sumber: Portal 1 BestariNet KPM)	4
1.2 Cadangan Model Kajian	25
2.1 Prestasi Industri Telekomunikasi di Malaysia	43
2.2 Kadar Penembusan Jalur Lebar Negara (Suruhanjaya Komunikasi & Multimedia Malaysia, 2012)	44
2.3 Hala Tuju Pembelajaran Berbantuan Komputer di Malaysia	57
2.4 Bidang ke Sembilan dalam memancu Program Tranformasi Ekonomi	64
2.5 Komponen Penyelesaian Pendidikan	73
2.6 Sistem Persekolahan Di Malaysia	80
2.7 Model Penerimaan Teknologi, (F. Davis, 1986)	83
2.8 Teori Tindakan Beralasan (TRA), (Fishbien & Ajzen, 1975)	84
2.9 Model UTAUT, (Venkatesh et al., 2003)	86
2.10 Model SOUTAUT, (Tibenderana et al., 2010)	90
2.11 Model NUTAUT, (Orji, 2010)	91
2.12 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap prestasi kerja pekerja, (Shahzad <i>et al.</i> , 2013).	97
2.13 Model Kejayaan Sistem Maklumat, (DeLone & McLean, 1992)	104
2.14 Model Kejayaan Sistem Maklumat,	106



2.15	Model Konsep Kualiti Laman Sesawang	107
2.16	Model 3Q, (Xu <i>et al.</i> , 2013)	108
2.17	Rumusan dalam membina kerangka konsep	111
3.1	Perbezaan diantara populasi, sasaran populasi dan sampel	123
3.2	Bebanan bagi setiap item soalan	154
4.1	Histogram bagi demografi jantina (Lelaki)	172
4.2	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Lelaki)	172
4.3	Histogram bagi demografi jantina (Perempuan)	173
4.4	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Perempuan)	173
4.5.	Plot kotak bagi demografi jantina.	174
4.6	Histogram bagi demografi umur (21-30)	176
4.7	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Umur: 21-30)	176
4.8	Histogram bagi demografi umur (31-40)	177
4.9	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Umur: 31-40)	177
4.10	Histogram bagi demografi umur (41-50)	178
4.11	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Umur: 41-50)	178
4.12	Histogram bagi demografi umur (51-60)	179
4.13	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Umur: 51-60)	179
4.14	Plot kotak bagi demografi umur.	180
4.15	Histogram bagi demografi keturunan (Melayu)	182

4.16	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Keturunan: Melayu)	182
4.17	Histogram bagi demografi keturunan (Cina)	183
4.18	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Keturunan: Cina)	183
4.19	Histogram bagi demografi keturunan (India)	184
4.20	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Keturunan: India)	184
4.21	Histogram bagi demografi keturunan (Lain - lain)	185
4.22	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Keturunan: Lain-lain)	185
4.23	Plot kotak bagi demografi keturunan.	186
4.24	Histogram bagi demografi pengalaman mengajar (1-5 tahun)	188
4.25	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Pengalaman mengajar: 1-5 tahun)	189
4.26	Histogram bagi demografi pengalaman mengajar (6-10 tahun)	189
4.27	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Pengalaman mengajar : 6-10 tahun)	190
4.28	Histogram bagi demografi pengalaman mengajar (11-15 tahun)	190
4.29	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Pengalaman mengajar : 11-15 tahun)	191
4.30	Histogram bagi pengalaman mengajar 16-20 tahun	191
4.31	Q-Q Plot bagi pengalaman mengajar 16-20 tahun	192
4.32	Histogram bagi pengalaman mengajar 21-25 tahun	192
4.33	Q-Q Plot bagi pengalaman mengajar 21-25 tahun	193

4.34	Histogram bagi pengalaman mengajar 26 tahun atas	193
4.35	Q-Q Plot bagi pengalaman mengajar 26 tahun ke atas	194
4.36	Plot kotak bagi demografi pengalaman mengajar	194
4.37	Histogram bagi demografi kelulusan akademik (Diploma)	197
4.38	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Kelulusan akademik: Diploma)	197
4.39	Histogram bagi demografi kelulusan akademik (Ijazah Sarjana Muda)	198
4.40	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Kelulusan akademik: Ijazah Sarjana Muda)	198
4.41	Histogram bagi demografi kelulusan akademik (Sarjana)	199
4.42	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Kelulusan akademik: Sarjana)	199
4.43	Plot kotak bagi demografi kelulusan akademik	200
4.44	Histogram bagi demografi bidang (Bahasa)	202
4.45	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Bidang: Bahasa)	202
4.46	Histogram bagi demografi bidang (Kemanusiaan)	203
4.47	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Bidang: Kemanusiaan)	203
4.48	Histogram bagi demografi bidang (Sains)	204
4.49	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Bidang: Sains)	204
4.50	Histogram bagi demografi bidang (Matematik)	205
4.51	Normal Q-Q Plot bagi Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet (Bidang: Matematik)	205

4.52	Plot kotak bagi demografi bidang mengajar	206
4.53	Model yang dianalisa menggunakan SmartPLS 2.0	214
4.54	Bebanan bagi setiap item, nilai beta dan R^2	233
4.55	Nilai - t bagi setiap pembolehubah dalam kajian	235
5.1	Model kajian	281



SENARAI SINGKATAN

ARPANET	<i>Advance Research Project Agency</i>
AVE	Purata Varians Diekstrak (<i>Average Variance Extracted</i>).
CA	<i>Cronbach's Alpha</i>
CAI	<i>Computer Aided Instruction</i>
CB SEM	Pendekatan Berasaskan Co-Varian SEM
CCI	Komunikasi dan Infrastruktur
CLT	Teori Had Tengah (CLT)
CR	Kebolehpercayaan Komposit
e- RAS	Sistem Aplikasi Penyelidikan Pendidikan
EG	Aplikasi e- kerajaan
EMiS	Sistem Maklumat Pengurusan Pendidikan
Jaring	<i>Joint Academic Research Intergrated Networking</i>
JPN	Jabatan Pendidikan Negeri
KDNK	Keluaran Dalam Negara Kasar





KPM	Kementerian pendidikan Malaysia
KV	Kolej Vokasional
MIMOS	Malaysian Institute of Microelectronic System
ISP	<i>Internet Service Provider</i>
PdP	Pembelajaran dan Pengajaran
PKI	Pembekal Perkhidmatan Internet
PIPP	Pelan Induk Pembangunan Pendidikan
PKS	Perusahaan Kecil dan Sederhana
PLS	Struktur Persamaan Pemodelan
PMO	Pejabat Pengurusan Program
PNK	Pendapatan Negara Kasar
PPPM	Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia
PPSMI	Pengajaran dan Pembelajaran Sains dan Matematik dalam Bahasa Inggeris
PPD	Pejabat Pendidikan Daerah
SABK	Sekolah Agama Bantuan Kerajaan
SEM	<i>Structural Equation Model</i>





SK	Sekolah Kebangsaan
SRJK	Sekolah Rendah Jenis Kebangsaan
SRA	Sekolah Rendah Agama
SMKAB	Sekolah Menengah Agama Bantuan Kerajaan
SM	Sekolah Menengah
SMK	Sekolah Menengah Kebangsaan
SMKA	Sekolah Menengah Kebangsaan Agama
SKMM	Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia
TMK	Teknologi Maklumat dan Komunikasi
TQM	<i>Total Quality Management</i>
VLE	Platform Pembelajaran Maya
WWW	<i>World Wide Web</i>
YTLC	<i>YTL Communication</i>





SENARAI LAMPIRAN

- A** Soal Selidik
- B** Senarai Nama Pakar Keesahan Kandungan Soal Selidik
- C** Surat Pengesahan Pelajar Untuk Membuat Penyelidikan
- D** Surat Kelulusan Menjalankan Kajian Dari Jabatan Pendidikan Negeri Pulau Pinang
- E** Surat Kelulusan Menjalankan Kajian Dari Bahagian Perancangan Dan Penyelidikan Dasar Pendidikan Kementerian Pelajaran Malaysia





BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pendahuluan

Perkembangan dunia teknologi dan telekomunikasi telah menempatkan Malaysia setanding dalam hubungan global antara negara-negara maju di dunia (Internet Soceity, 2017). Pelbagai usaha telah dijalankan untuk memaksimumkan penggunaan teknologi maklumat dalam mentransformasikan masyarakat Malaysia kepada masyarakat bermaklumat. Persaingan masyarakat dunia yang lebih hebat dalam abad milenium dan perubahan ke arah masyarakat lebih bermaklumat menimbulkan cabaran baru kepada institusi pendidikan.

Setelah hampir 3 dekad, pelbagai kemajuan telah dilakukan di seluruh dunia seperti United Kingdom, United States, South Korea, Turkey, Uruguay, Argentina, Chile, Costa Rica, India, Macedonia, Peru, Portugal dan Singapore bagi menyambung internet di dalam pendidikan (Internet Soceity, 2017). Singapura merupakan salah satu negara yang paling maju di dalam mengintegrasikan ICT dan internet di sekolah (Eason, 2011a).





Pada tahun 2010, Kementerian Pendidikan Singapura telah melancarkan program “*Schools Standard ICT Operating Environment*” (SSOE) dimana ianya menyatukan peruntukan dan pengurusan desktop, rangkaian internet dan sokongan ICT untuk semua sekolah-sekolah di Singapura dimana pada tahun 2012, lebih dari 351 sekolah telah menikmati kemudahan ini dengan pengagihan 120,000 peranti kepada lebih 40,000 pengetua, guru-guru dan pentadbir sekolah (Tang, 2012). Malaysia bersama negara-negara seperti India, Turkey, Denmark, Finland, Netherland dan Sweden juga masih membuat penambahbaikan dan kemajuan dalam menyambung sekolah dengan internet dan menyediakan komputer atau gajet bagi setiap pelajar berbanding penggunaan makmal komputer yang sentiasa berkunci (Kampylis, Law, & Punie, 2013)



Oleh itu, pihak pengurusan tertinggi di Malaysia iaitu Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) telah melaksanakan satu projek Perkhidmatan 1BestariNet bagi menambahbaik kepada sistem pengurusan dari dalam kelas sehingga keperingkat kementerian. Justeru melalui transformasi pendidikan KPM telah mewujudkan sistem e-perkhidmatan bagi memudahkan segala urusan semua pihak. Program perkhidmatan 1BestariNet adalah salah satu projek inisiatif KPM yang dilaksanakan dengan kerjasama YTL Communications (YTLC).

Program ini menekankan penggunaan jaringan jalur lebar yang membolehkan penggunaan mengakses pada bila-bila masa sahaja. Sehubungan dengan itu, KPM dengan kerjasama YTLC telah melancarkan sambungan internet jalur lebar bermula Disember



2011 dan sehingga kini ianya masih berjalan secara berperingkat dan sehingga kini telah berada dalam Fasa ke-2 dimana dalam proses melengkapkan dan menaik taraf perkhidmatan 1BestariNet (Bahagian Teknologi Pendidikan, 2015). Penyambungan internet yang dikenali 1BestariNet ini dilaksanakan mengikut fasa dan semua sekolah rendah dan menengah kerajaan akan mendapat sambungan jalur lebar tersebut. Walaubagaimanapun, sebanyak 8874 daripada 9889 buah sekolah di seluruh negara telah berjaya dilengkapi dengan perkhidmatan 1BestariNet sehingga Ogos 2014 manakala lebih kurang 10 peratus lagi masih dalam proses (Berita Harian, 2014; Jabatan Pendidikan Negeri Kedah, 2016).

Selain itu, keprihatinan Menteri Pendidikan Malaysia juga sentiasa meletakkan keutamaan dalam menjadikan perkhidmatan 1BestariNet akan ditambahbaik dan dipertingkatkan pada tahun 2016 (Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, 2015). Dalam projek ini, 10,180 sekolah di seluruh Malaysia dilengkapi akses internet berkelajuan tinggi Yes 4G dan platform pembelajaran maya yang mengaplikasikan jaringan Internet berkelajuan tinggi serta akses kepada penyelesaian pendidikan bersepadu bertaraf dunia. Perkhidmatan 1BestariNet terdiri dari 8 skop utama iaitu: Kajian Keperluan Sekolah, Jalur Lebar, Perkhidmatan Hosting Terurus, Perkhidmatan Pengurusan Keselamatan Terurus, Perkhidmatan Pengurusan Perubahan dan Sokongan ICT di Sekolah-Sekolah, Perkhidmatan Penyediaan Perkakasan Dan



1.1.1 Tujuan Perkhidmatan 1BestariNet

Tujuan utama aplikasi perkhidmatan 1BestariNet diwujudkan adalah mengubah platform pendidikan di Malaysia serta merapatkan jurang digital di antara murid kawasan bandar dan luar bandar dengan menyediakan pendidikan berteras internet yang berkualiti kepada semua rakyat Malaysia. Ia termaktub dalam enam teras strategik Pelan Induk Pembangunan Pendidikan (PIPP) di teras yang ke-empat iaitu ‘Merapatkan Jurang Pendidikan’ dimana penekanan dalam merapatkan jurang pendidikan antara lokasi, jenis sekolah, kaum, jantina, tahap sosioekonomi dan tahap keupayaan pelajar adalah untuk mengurangkan perbezaan daripada segi penyediaan kemudahan fizikal dan bukan fizikal, prestasi dan pencapaian pelajar serta keciciran (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2010).

Justeru, KPM telah membangunkan infrastruktur dan kemudahan pendidikan khususnya di luar bandar Sabah dan Sarawak dan memastikan semua sekolah mempunyai prasarana mengikut piawaian minimum. KPM juga telah memperbanyak bantuan kepada pelajar miskin, berkeperluan khas dan kumpulan minoriti, mengurangkan jurang digital dan menempatkan guru terlatih yang mencukupi mengikut opsyen di kawasan luar bandar dan pedalaman. Melalui aplikasi perkhidmatan 1BestariNet ini, satu platform pembelajaran telah dirangka bagi guru-guru menggunakan perkhidmatan ini seiring dengan kehendak KPM. Secara tidak langsung, inisiatif kerajaan ini bakal menjadikan Malaysia negara pertama di dunia yang dilengkapi akses Internet mudah alih 4G dan





persekitaran pembelajaran maya (VLE) sedia ada di semua sekolah seluruh Malaysia (Arkib, 2013).

1.1.2 Penerimaan Teknologi

Oleh yang demikian, penggunaan serta pemahaman teknologi maklumat harus dipandang dari sudut yang positif oleh semua golongan. Mantan perdana menteri Mahathir, (1998) juga turut menyatakan keyakinan bahawa Malaysia mampu menjadi peneraju dalam bidang teknologi maklumat, sekiranya rakyat bersama berganding bahu menjayakan matlamat tersebut. Beliau juga menegaskan bahawa jika semua pihak melibatkan diri menguasai teknologi maklumat, negara tidak akan ketinggalan malah menjadi lebih kompetitif di arena antarabangsa.

Merujuk kepada sasaran KPM, dengan berlabuhnya Gelombang 1 Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM 2013-2015) pada tahun 2015 bermakna sekarang ini kita sedang mengharungi Gelombang 2 PPPM (2016-2020) dimana dalam melonjakkan kualiti pendidikan negara amat memerlukan tekad dan azam yang berterusan dari semua pihak (Mohammed, 2013; Kementerian Pendidikan Malaysia, 2016a). Manakala Gelombang 3 PPPM akan bermula pada 2021-2025. Menurut mantan Menteri Pendidikan, Muhyiddin, (2013), peningkatan akses kepada pendidikan berkualiti; ekuiti dalam pendidikan; memupuk perpaduan dalam pendidikan dan mempertingkatkan





kecekapan penyampaian pendidikan adalah empat aspek yang telah menunjukkan impak yang positif dalam merealisasikan Anjakan 11 PPPM. Tambahnya lagi, lima bidang utama dikenal pasti memberi impak positif bagi meningkatkan pencapaian murid di sekolah seperti kehadiran, disiplin, kehadiran guru, kualiti pengajaran dan kepimpinan sekolah malah jurang antara sekolah di bandar dan luar bandar juga berjaya dirapatkan.

Selain itu, bagi menjayakan matlamat Wawasan 2020 yang semakin hampir, pewujudan masyarakat bermaklumat perlu diperluas maka amat penting pelbagai inisiatif dilaksanakan untuk mengintegrasikan penggunaan teknologi maklumat dan multimedia dalam pengajaran dan pembelajaran (PdP) (Rusmini, 2003). Selari dengan matlamat ini, dalam membangunkan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK) ia telah menjadi sebahagian yang penting dalam kehidupan manusia di seluruh dunia malah kemajuan teknologi ini terus berkembang dan permintaan pengguna terhadap perkhidmatan aplikasi (Mardikyan, Beşiroğlu, & Uzmaya, 2012).

Dalam menongkah perubahan era globalisasi dan ledakan maklumat serta kemajuan teknologi multimedia telah menukar wajah dunia pendidikan daripada ‘pendita atas pentas’ (*sage on stage*) kepada ‘pembimbing di sisi’ (*guide by the side*). Pencetusan era globalisasi ini juga telah menghasilkan satu reformasi pendidikan dengan menggunakan TMK sebagai medium terkini dalam sistem pendidikan di negara kita (Nor Azan *et al.*, 2000). Justeru, perkara ini dengan jelas dapat dilihat ianya semakin meluas tidak kira dalam bidang perniagaan, pembangunan malah kini yang menjadi tumpuan





adalah penggunaan teknologi maklumat dalam bidang pendidikan. Dengan penggunaan teknologi maklumat secara menyeluruh mampu mempermudah tugas serta meningkatkan prestasi guru seperti penggunaan teknologi untuk kerja-kerja pengurusan dan kerja-kerja pengajaran pembelajaran (Hayati & Khairur Rijal, 2003). Setiap aspek kehidupan manusia semakin dihipit dengan komputer dan justeru itu, penggunaan komputer dalam pendidikan juga menjadi semakin dominan.

Perkembangan baru ini telah mewujudkan persekitaran pembelajaran baru yang lebih fleksibel dari segi masa, tempat, kaedah dan bahan pembelajaran (Abu Bakar, 1991; Rafiza, 2013). Oleh yang demikian, tidak hairanlah di dalam sistem pendidikan pada hari ini menekankan pelajar dan juga warga pendidiknya supaya celik teknologi. Justeru, pada hari ini setiap sekolah di Malaysia perlu menggunakan aplikasi perkhidmatan 1BestariNet ini bagi tujuan memudahkan sistem pengurusan sama ada di dalam kelas atau di luar waktu persekolahan.

1.1.3 Budaya Organisasi

Bagi merencana suasana organisasi yang mempunyai pengetahuan tentang teknologi maka penerapan budaya cintakan teknologi perlu ditekankan bagi membantu KPM mencapai hasrat yang termaktub dalam PPPM (2013-2025) dan peranan teknologi juga tidak boleh dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Ianya amat bersesuaian dimana





kehidupan bermasyarakat yang terdapat di Malaysia yang mempunyai pelbagai etnik yang penuh dengan kepelbagaian rumpun budaya.

Masyarakat zaman evolusi teknologi menjadikan teknologi sebagai komponen utama dalam merubah sesuatu budaya (White, 1959; Asaro, 2000). Selain itu, teknologi bukan sahaja menentukan arah pembangunan budaya malah menganggap bahawa teknologi adalah penggerak disebalik perubahan sosial. Bagi Postman, (1992) pula, budaya yang dicetuskan oleh hubungan masyarakat perlu membayar harga yang tinggi kepada teknologi. Tambah beliau, teknologi mampu merubah sikap serta corak berfikir seseorang. Manakala menurut Mhlanga (2006), pengaruh teknologi sekarang ini semakin kuat ke atas kerajaan, industri, masyarakat dan individu. Oleh itu dalam pembangunan infrastruktur maklumat sesebuah negara mampu memajukan pembangunan berasaskan pengetahuan dan mengalami faedah-faedah sosial dalam masyarakat. Sadeghi, Saribagloo, Aghdam, & Mahmoudi (2014) dalam kajiannya mengulas bahawa budaya boleh didedahkan oleh individu melalui proses kognitif dan dengan itu ia mampu mempengaruhi kepercayaan masyarakat mengenai dan tingkah laku terhadap teknologi.

Justeru, kehidupan sesebuah masyarakat tidak akan terlepas dari ikatan budaya yang diciptakan. Ikatan budaya tercipta oleh masyarakat yang bersangkutan, baik dalam hubungan keluarga, organisasi, ekonomi mahupun sesuatu bangsa (Zuliana & Khalil, 2008). Budaya juga membezakan antara satu masyarakat dengan yang lain dalam cara berinteraksi dan tingkahlakunya. Budaya mengikat anggota kelompok masyarakat





menjadi satu kesatuan pandangan yang menciptakan keseragaman berperilaku atau gaya bertindak (Umam, 2010). Budaya didefinisikan sebagai suatu sistem perkongsian pengetahuan, kepercayaan, nilai, dan amalan bagi suatu komuniti atau suatu kumpulan manusia (Yu, Lu, & Liu, 2010). Birukou, Blanzieri, Giorgini, & Giunchiglia, (2009) pula mengatakan bahawa budaya adalah satu konsep yang lancar dan sentiasa dilakukan. Tambah beliau, budaya mana-mana masyarakat terdiri daripada corak tingkah laku yang lazim dimana ahli-ahli masyarakat telah memperoleh melalui arahan atau ikutan yang telah dilalui dalam tempoh masa yang tertentu.



Oleh kerana Malaysia terkenal dengan masyarakat majmuk maka sistem pendidikan di negara ini adalah yang paling unik. Ia merujuk kepada budaya yang sering ditemui dalam proses pengajaran dan pembelajaran tanpa mengambil kira latar belakang yang dimiliki oleh pelajar. Interaksi di antara guru dengan pelajar, serta pelajar sesama pelajar adalah satu daripada aspek utama budaya dalam kelas. Berhubung dengan budaya dalam kelas, Nickson, (1992) menegaskan bahawa keunikan budaya dalam setiap bilik darjah ialah hasil daripada apa yang dibawa oleh guru dan murid dari segi pengetahuan, kepercayaan dan nilai, dan bagaimana ini semua mempengaruhi interaksi sosial dalam konteks tersebut.

Selain itu, Spence (2016) menyatakan kepelbagaian latar belakang budaya mampu menjadikan organisasi sekolah berinteraksi dan jika tidak diuruskan dengan sewajarnya ia kan menghasilkan iklim sosial yang tidak kondusif. Dengan itu, dapat dirumuskan





bahawa budaya pembelajaran dalam kelas bukan sahaja dipengaruhi oleh komponen yang dapat dilihat, seperti mata pelajaran dan pengetahuan, tetapi juga oleh komponen yang tidak dapat dilihat, seperti kepercayaan dan nilai yang dimiliki oleh pelajar, guru, pentadbir sekolah dan masyarakat (Hattie, 2013). Masyarakat kini mempunyai kesedaran yang lebih matang terhadap nilai produk yang mereka perolehi. Mereka akan memastikan memperoleh kualiti produk dan perkhidmatan yang terbaik setanding dengan harga yang mereka keluarkan. Justeru, adalah menjadi cabaran kepada setiap organisasi sama ada awam mahupun swasta yang menawarkan perkhidmatan atau produk akan lebih komited terhadap isu meningkatkan kualiti perkhidmatanyang disediakan. Salah satu perancangan strategik dalam memajukan sesebuah organisasi adalah dengan menjadikan isu kualiti perkhidmatan sebagai agenda utama.

1.1.4 Kualiti Perkhidmatan

Sebagaimana telah dinyatakan, KPM juga telah mengambil langkah-langkah dalam meningkatkan potensi organisasi dengan melengkapinya serta memenuhi keperluan kepimpinan yang menentukan corak dan halatuju organisasi, kefahaman keperluan pelanggan, tatacara kerja seperti menetapkan piawai, proses, prosedur, arahan dan budaya kerja serta kemudahan yang sempurna sebagai pemangkin dalam meningkatkan serta mengekalkan kualiti perkhidmatan (“Business Multi-info,” 2007). Bagi sistem pengurusan kualiti sekolah yang berkesan perlu direkabentuk untuk memuaskan





keperluan dan jangkaan pelanggan di samping menjaga kepentingan sekolah. Sistem kualiti yang strukturnya teratur mampu membantu mengoptimumkan dan pengawalan kualiti. Menurut Noor Azura Shahril, (2016), sistem pendidikan di era globalisasi kini memerlukan pemimpin pendidikan yang memiliki kemahiran, berpengetahuan tinggi serta berpegang teguh kepada integriti dalam usaha merealisasikan hasrat KPM yang termaktub dalam cabaran yang ke lima PPPM Gelombang ke dua iaitu “Memantapkan kepimpinan teragih dalam pembangunan organisasi”. Oleh itu, bagi mengukuhkan dan meningkatkan kualiti KPM telah meletakkan penanda aras sebagai keutamaan dalam mencorak pendidikan negara. Sembilan bidang keutamaan yang termaktub dalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) dan diperhalusi oleh Laporan Penilaian Pendidikan Negara merumuskan kualiti adalah aspek utama yang dinyatakan dalam sembilan bidang keutamaan perlu dicapai di samping memperbaiki ke arah yang lebih baik (Utusan, 2012).

Justeru, dalam merealisasikan impian Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) dan transformasi pendidikan negara maka kajian ini diperlukan bagi mengetahui sejauhmanakah faktor Penerimaan Teknologi, Budaya Organisasi dan Kualiti Perkhidmatan mempengaruhi Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) dalam kalangan guru-guru sekolah rendah di Pulau Pinang.



1.2 Pernyataan Masalah

Secara amnya, sistem pendidikan yang ada sekarang mengandungi banyak kebaikan dan faedahnya. Namun disebalik kebaikan dan faedah terdapat juga pelbagai masalah yang timbul. Para pendidik iaitu guru memainkan peranan yang amat penting bagi menggerakkan proses pengajaran dan pembelajaran (PdP) dalam bilik darjah perlu bersedia untuk membuat anjakan paradigma sama ada perubahan dari segi minda mahupun amalan.

Persediaan bukan sahaja dari aspek kemudahan malah persediaan dari aspek motivasi tenaga profesional juga perlu diberi perhatian. Menurut Gokce (2010) melalui hasil penyelidikannya yang mengesahkan bahawa tahap motivasi memainkan peranan yang lebih penting dan bukan kecekapan profesional guru dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Di samping itu, kajian yang di lakukan di Serbia menunjukkan bahawa perubahan dalam rangka kerja dan pembangunan sistem pendidikan guru dalam perkhidmatan sosial dan pendidikan kedua-duanya dikaitkan dengan mengukuhkan beberapa aspek motivasi guru (Bjekić, Vučetić, & Zlatić, 2014).

Segala bentuk perubahan merupakan satu cabaran yang penting bagi masyarakat. Terdapat kesan perubahan iklim yang semakin meningkat disebabkan oleh tingkah laku tetapi tidak ramai yang sanggup megambil risiko dalam menyesuaikan gaya hidup mereka (Roeser, 2012). Seiring dengan itu, guru perlu lebih bersedia menerima terhadap



segala perkembangan yang melibatkan perubahan dalam pembentukan kurikulum. Transformasi Pendidikan yang direncanakan oleh KPM yang mahukan setiap murid perlu mempunyai akses kepada pendidikan berkualiti dan teknologi yang mencorak dunia masa kini serta berfokus kepada kaedah pendidikan berasaskan Internet di sekolah-sekolah seluruh Malaysia.

Nagel (2013) menyatakan terdapat enam cabaran yang utama dimana sebahagian besarnya tertumpu kepada keengganan di pihak pentadbir dan guru-guru, kekurangan persediaan, dan kekurangan sokongan. Tambahnya dari aspek pembangunan profesional cabarannya adalah terdapat kekurangan, pembangunan berterusan profesional yang mencukupi oleh guru-guru yang diperlukan untuk mengintegrasikan teknologi baru ke dalam bilik darjah. Tambahan mereka masih tidak bersedia atau tidak dapat memahami teknologi baru (Burbules & Callister, 2000). Justeru apabila sekolah mewajibkan penggunaan teknologi tertentu, guru dibiarkan tanpa alat-alat dan seiring dengan kemahiran yang bersesuaian bagi mengintegrasikan keupayaan baru ke dalam kaedah pengajaran mereka maka pelaburan yang di labur oleh KPM kurang digunakan. Pernyataan ini seiring dengan kajian Mohd Faez, (2016) yang menekankan kos-kos yang dikeluarkan oleh guru-guru dalam persediaan mengajar. Begitu juga dengan kajian Abu dan Hoon, (2010) yang mendapati masalah utama dalam penggunaan teknologi oleh guru masalah utama dalam penggunaan komputer ialah kurang galakan dari pihak pentadbir sekolah dan peruntukan untuk membeli perisian. Selain dari itu, Zainudin dan





Muhamad Azam, (2010) juga telah menjalankan tinjauan di tiga buah sekolah dan mendapati komputer di sekolah tidak mencukupi bagi tujuan pengajaran dan pembelajaran di sekolah.

Peringkat awal pemasangan talian 1BestariNet, iaitu semasa tempoh pengujian pada bulan Mac 2012 kelajuan sungguh luar biasa. Hasil uji kelajuan dalam julat yang dipersetujui iaitu di antara 2mbps dan 7mbps, namun kelajuan capaian internet mula merudum dan kerap terputus selain paparan “*signal*” jalur lebar ditunjukkan (Effi, 2014) . Masalah yang sama juga diakui oleh Aizuddin, (2012) dimana tahap capaian internet yang sering tidak stabil terutamanya dengan masalah kelancaran “*signal*” dan cuaca, sistem 1BestariNet yang dilaksanakan oleh KPM akan menjadi perlahan untuk di akses oleh guru-guru. Akibatnya, ia mengganggu serta menjejaskan mutu kerja disamping pengajaran dan pembelajaran.

Justeru, ia tidak memberi hasil penyambungan yang memuaskan berbanding perkhidmatan TM SchoolNet 2mbps secara keseluruhan yang telah ditamatkan perkhidmatannya pada Disember 2010. Masalah lain ialah ‘*zoom*’ ini hanya memancarkan gelombang jalur lebar dalam jarak 20 meter sahaja. Oleh kerana jarak bangunan sekolah dari blok ke blok, masalah capaian sering berlaku (Poh, 2013; Johari, 2014).





Permasalahan berikutnya 1BestariNet ini adalah penggunaan yang tidak menyeluruh di antara sekolah-sekolah (Berita Harian, 2014). Terdapat sekolah yang telah menerima segala kemudahan dan kelengkapan dari program KPM ini tetapi masih tidak menggunakan 1BestariNet ini secara optimum. Oleh yang demikian, ia akan menjadi salah satu pembaziran yang amat ketara bagi KPM (Jabatan Pelajaran Negeri Melaka, 2013). Pada abad ke-21, negara menghadapi cabaran dalaman dan luaran akibat daripada kesan globalisasi, liberalisasi, dan perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi maka pembaharuan pendidikan dari segi pengajaran-pembelajaran, sistem pengurusan pembelajaran dan peranan guru sudah tentu akan memberikan cabaran baharu kepada sistem pendidikan (Mohamed & Hassan, 2003). Justeru, walaupun guru bersedia membuat perubahan dengan mengintegrasikan teknologi maklumat tetapi 80 peratus guru yang menggunakan teknologi maklumat kurang daripada satu jam seminggu dimana peratusan ini adalah tidak menggalakan (Norizan & Amin Embi, 2004). Alasan tidak bersedia membuat perubahan kerana yakin pengajaran dan pembelajaran konvensional lebih relevan serta lebih mudah dan ringkas hanya diberikan oleh guru-guru yang telah lama berkhidmat lebih dari 20 tahun selain dari mengaku bahawa mereka masih tak tahu untuk menggunakan sumber teknologi (Mahmud, Arif, Ismail, & Ibrahim, 2011). Dalam erti kata lain, penggunaan teknologi maklumat akan lebih membazirkan masa semasa penyediaan peralatan berbanding proses pengajaran.





Selain daripada sikap yang tidak menganggap teknologi komputer itu penting terdapat juga guru-guru yang fobia untuk mengguna peralatan komputer itu sendiri. Terdapat tiga jenis kerisauan yang dihadapi oleh guru-guru dalam penggunaan komputer iaitu takut sekiranya rosak apabila disentuh peralatan tersebut, takut kerana mereka merasakan tidak berupaya mempelajari teknologi tinggi dan ada guru yang risau sekiranya sekolah mengarahkan guru yang tahu dan mahir komputer membuat segala tugas yang memerlukan penggunaan komputer, dengan perasaan risau sebegini adalah lebih mudah bagi mereka menolak terus perubahan (Burbules & Callister, 2000).



Kemudahan teknologi yang disediakan oleh KPM di sekolah cukup bernilai tetapi ianya menghadapi masalah dari segi penyelenggaraan. Pada tahun 2003 hingga 2008 sebanyak 25 hingga 50 peratus daripada peralatan bernilai lebih RM500 juta untuk projek Pengajaran dan Pembelajaran Sains dan Matematik dalam Bahasa Inggeris (PPSMI) tidak terurus dan tidak boleh digunakan lagi kerana tidak ada kepakaran dari segi penyelenggaraan (Mohamed Sabri, 2003). Tambah beliau, walaupun kerajaan telah melantik seramai 500 orang juruteknik komputer di setiap daerah dan sekurang-kurangnya seorang bagi setiap sekolah, tetapi masalah ini masih tidak dapat diselesaikan. Menurut (Hoque, Ahmad, & Zohora, 2012) perkakasan dan perisian komputer yang terdapat di dalam makmal memerlukan penyelenggaraan sentiasa untuk mengelakkannya daripada mudah rosak dan diperhatikan perkara itu berlaku kerana 80 peratus sekolah-sekolah tidak mempunyai dasar teknologi maklumat telekomunikasi.





Setiap sekolah mempunyai budayanya tersendiri dimana identiti inilah yang membezakan antara satu sekolah dengan sekolah yang lain. Menurut Rusni, (2005), identiti akan memberikan semangat kepada guru-guru yang akan membantu mereka bekerjasama. Banyak kajian telah dibuat mengenai budaya sekolah, walaubagaimanapun kajian mengenai kesan Budaya Organisasi terhadap penggunaan teknologi terutamanya aplikasi perkhidmatan 1BestariNet masih kurang dikaji.

Perbelanjaan yang amat besar dalam meningkatkan pencapaian pendidikan sesebuah negara dan ia menjadi halangan kepada negara-negara miskin dan kebanyakan negara membangun (Weiss, 2013). Kejayaan dalam memacu transformasi pendidikan negara banyak bergantung kepada pelbagai aspek kualiti dan aspek kualiti perkhidmatan tidak terkecuali. Kajian mengenai kualiti perkhidmatan merupakan satu perkara yang tidak asing bagi dunia penyelidikan. Menurut Noraliza, Fadilah, dan Zarita, (2006) instrumen SERVQUAL yang merupakan instrumen Kualiti Perkhidmatan yang banyak digunakan serta boleh dipercayai dan dibuktikan melalui analisis statistik, menyebabkan banyak penyelidikan yang bersandarkan kepada bidang kualiti perkhidmatan.

Oleh itu, bagi mengurangkan masalah tersebut Malaysia telah memperuntukkan sumber kewangan yang banyak kepada KPM bagi melancarkan proses pendidikan negara. Selain itu, banyak usaha-usaha telah dibuat untuk meningkatkan kualiti sesebuah sekolah. Konsep Sekolah Berkualiti, Pergerakan Penambahbaikan Sekolah (*School Improvement Movement*) dan pergerakan sekolah yang efektif telah dilaksanakan oleh





pihak KPM. Pelan pembangunan pendidikan juga menjadi matlamat untuk dicapai bagi setiap organisasi mahupun individu yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam sistem pendidikan di Malaysia.

Walaupun kualiti memainkan peranan penting dalam sesuatu organisasi atau institusi pendidikan namun ianya masih tidak mendapat komitmen yang tinggi daripada semua staf atau kakitangan itu sendiri. Menurut Abd Rashid, (2014) yang menjelaskan kepada semua pegawai pendidikan dalam negeri Perak mengenai isu-isu pelaksanaan e-mail 1BestariNet sebagai e-mail rasmi sekolah mulai tahun 2014 melalui portal Jabatan Pendidikan Negeri Perak bahawa kemudahan perkhidmatan 1BestariNet boleh diakses dimana sahaja. Masalah ini timbul berikutan kurangnya kefahaman tentang kualiti perkhidmatan 1BestariNet oleh sebahagian besar staf atau kakitangan dalam sesebuah organisasi.

Masalah yang masih berlaku ketika telekom Malaysia menjadi hub dalam pembelajaran di sekolah juga menjadi masalah yang utama pada era transformasi pendidikan kini. Kekurangan komputer untuk mengakses dan ketidaksiapsiagaan para pendidik adalah masalah utama. Banyak sebab di sebalik kekurangan akses kepada komputer di sekolah-sekolah seperti yang dilaporkan dalam banyak kajian (Mumtaz, 2000; Cuckle & Clarke, 2002; Tearle, 2003; Sutherland, 2004; Kompf, 2005). Kajian menunjukkan bahawa persekitaran sekolah yang memberi sokongan dan akses mudah kepada teknologi adalah sangat penting dalam memastikan integrasi teknologi yang





berjaya. Justeru, dalam kajian ini kualiti perkhidmatan dilihat memberi impak terhadap Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet.

Semua permasalahan yang dinyatakan menyebabkan transformasi yang berlaku dalam pendidikan akan kembali kepada corak konvensional. Perkara paling utama yang menyebabkan kegagalan tersebut adalah disebabkan oleh guru sebagai pelaksana (Cheung, 2001). Hall dan Hord, (2006) menyatakan adalah wajar untuk mengetahui keprihatinan guru terhadap penerimaan mereka sebagai pelaksana perubahan, kerana kejayaan sesuatu perubahan bermula dan berakhir pada tahap individu yang menjadi pelaksananya. Justeru, kajian ini sangat penting, relevan dan tepat pada masanya.



1.3 Objektif Kajian

Berdasarkan masalah kajian di atas, objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti:

- 1.3.1 Sejauh mana faktor Penerimaan Teknologi mempengaruhi Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet dalam kalangan guru-guru sekolah rendah di Pulau Pinang.
- 1.3.2 Sejauh mana faktor Budaya Organisasi mempengaruhi Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet dalam kalangan guru-guru sekolah rendah di Pulau Pinang.





- 1.3.3 Sejauh mana faktor Kualiti Perkhidmatan mempengaruhi Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet dalam kalangan guru-guru sekolah rendah di Pulau Pinang.

1.4 Persoalan Kajian

Berdasarkan pernyataan masalah dan tujuan kajian di atas, beberapa soalan kajian yang ingin dijawab oleh kajian ini ialah:

- 1.4.1 Adakah faktor Penerimaan Teknologi mempengaruhi Aplikasi Perkhidmatan

1BestariNet dalam kalangan guru-guru sekolah rendah di Pulau Pinang?



- 1.4.2 Adakah faktor Budaya Organisasi mempengaruhi Aplikasi Perkhidmatan

1BestariNet dalam kalangan guru-guru sekolah rendah di Pulau Pinang?

- 1.4.3 Adakah faktor Kualiti Perkhidmatan mempengaruhi Aplikasi Perkhidmatan

1BestariNet dalam kalangan guru-guru sekolah rendah di Pulau Pinang?





1.5 Hipotesis Kajian

Berdasarkan objektif serta faktor yang mempengaruhi kajian ini, beberapa hipotesis telah dibangunkan bagi menguji dan mendapatkan keputusan kajian yang lengkap.

Hipotesis tersebut adalah:

1.5.1 Penerimaan Teknologi

- i. **H₁** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara prestasi dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.
- ii. **H₂** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara usaha dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.
- iii. **H₃** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara keadaan kemudahan dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.
- iv. **H₄** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kesedaran dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.





1.5.2 Budaya Organisasi

- i. **H₅** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara penyertaan pekerja dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.
- ii. **H₆** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kreativiti dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.
- iii. **H₇** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara ganjaran dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.
- iv. **H₈** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.

1.6 Kualiti Perkhidmatan

- i. **H₉** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara jelas dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.
- ii. **H₁₀** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara bertanggungjawab dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.
- iii. **H₁₁** : Terdapat pengaruh yang signifikan antara prihatin dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.

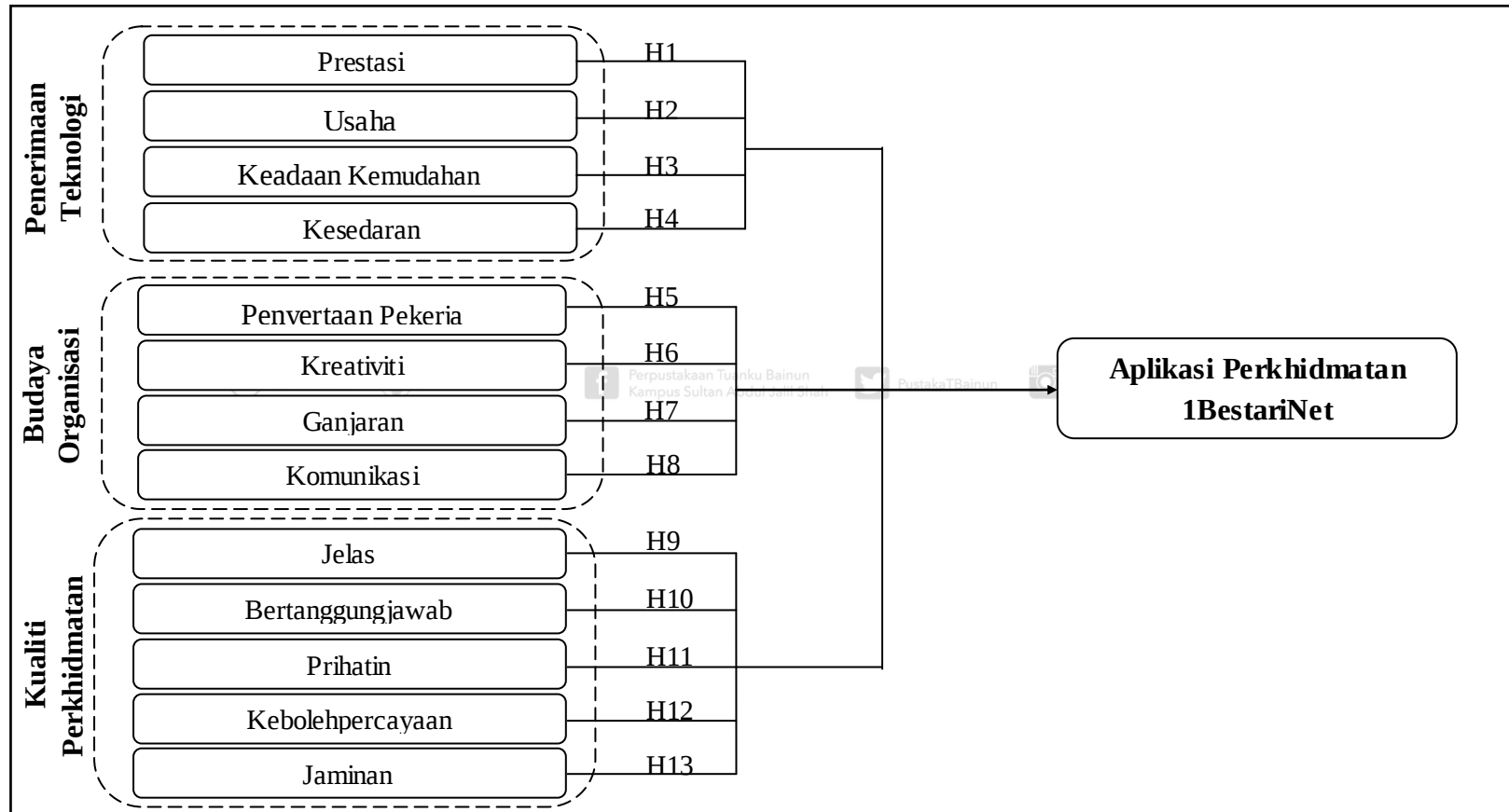




- iv. **H₁₂:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara kebolehpercayaan dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.
- v. **H₁₃:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan dengan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet.



1.7 Kerangka Kajian



Rajah 1.2. Cadangan Model Kajian



1.8 Tujuan Kajian

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti faktor yang mempengaruhi Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet. Terdapat tiga faktor utama yang telah dikenalpasti berdasarkan kajian-kajian terdahulu mempengaruhi aplikasi sesuatu teknologi iaitu Penerimaan Teknologi, Budaya Organisasi dan Kualiti Perkhidmatan. Justeru itu, kajian ini diharap dapat membuktikan pengaruh tiga faktor yang telah dikenalpasti terhadap teknologi yang telah diperkenalkan di sekolah oleh KPM iaitu 1BestariNet.



Tiga faktor yang mempengaruhi Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet telah dikenalpasti dan kajian ini telah dijalankan bagi membuktikan pengaruh tiga faktor ini melalui 13 hipotesis. Kajian ini diharap dapat memberi gambaran yang lebih jelas tentang Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet sebagai satu panduan serta pendorong yang memberi impak kepada setiap aspek pengurusan sesebuah sekolah bagi setiap pihak iaitu pelajar, ibu bapa, guru-guru, pentadbir sekolah, PPD, JPN dan KPM itu sendiri.





1.9 Kepentingan Kajian

Pada tahun 1995, Kementerian Pendidikan telah memperkenalkan Program Komputer dalam pendidikan dengan memberi penekanan kepada empat mata pelajaran utama iaitu Bahasa Melayu, Bahasa Inggeris, Sains dan Matematik. Justeru, guru-guru mata pelajaran berkenaan dilatih menggunakan komputer dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Selain itu, mata pelajaran Literasi Komputer juga diperkenalkan oleh Kementerian Pendidikan pada tahun 1996 sebagai salah satu langkah mengaplikasikan teknologi komputer dalam pendidikan (Ahmad, 2003).



Bidang pendidikan juga merangkumi pelbagai aspek seperti pengurusan, pengajaran, pembelajaran, infrastruktur dan pentaksiran. Bagi melonjakkan kecemerlangan yang sejajar dengan peningkatan penggunaan teknologi dan transformasi pendidikan dalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) 2013-2025 mampu memperkembangkan potensi individu secara menyeluruh dan bersepadu sehingga boleh mengangkat nama dan sistem pendidikan Malaysia di arena antarabangsa dan secara tidak langsung akan dapat menambah modal insan yang berkemahiran untuk membantu pembangunan negara.

Kemantapan dan keberkesanan proses pengajaran dan pembelajaran menggunakan teknologi maklumat bergantung kepada keupayaan dan kebolehan



yang ada pada guru-guru dan pelajar-pelajar yang terlibat. Begitu juga dengan corak pengajaran dan pembelajaran dimana kajian dapat meninjau tahap penggunaan perkhidmatan 1BestariNet oleh guru di dalam pengajaran justeru itu dapat memastikan hasrat KPM untuk mengaplikasikan teknologi multimedia dalam pelajaran akan tercapai. Oleh kerana Malaysia sedang menuju Wawasan 2020 dan berada di Gelombang kedua PPPM disamping transformasi yang dibuat oleh kerajaan hampir setiap sudut maka tidak terkecuali juga dalam bidang pendidikan dimana ia menjadi teras pembangunan sesebuah negara. Justeru, kepentingan kajian ini dapat dibahagikan kepada dua bahagian iaitu:

1.9.1 Teoritikal

Soal selidik dalam kajian ini boleh digunakan pada masa akan datang untuk menguji aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet dalam populasi yang berbeza dan konteks. Kajian diperluaskan kepada responden baru yang akan menemui suatu dapatan penyelidikan yang baru. Model yang baru Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet dalam kajian ini boleh membantu penyelidik untuk menjawab masalah yang sedia ada.



1.9.2 Pratikal

Kajian ini penting kerana dapat membantu pihak KPM dalam memantau sejauhmana penggunaan perkhidmatan 1BestariNet supaya ianya lebih memberikan manfaat kepada guru dan pelajar dan bukannya menjadi satu pembaziran. Bagi guru, kajian ini dapat membantu meningkatkan motivasi dalam menjalankan aktiviti pengajaran dan pembelajaran. Selain itu, guru perlu lebih peka dalam menerima maklumat yang lengkap serta perkara-perkara penting dari KPM. Kajian ini mampu menjadikan pelajar-pelajar yang dilahirkan dari transformasi pendidikan ini lebih berkualiti dan mampu menyesuaikan diri sama ada di peringkat pengajian tinggi mahu pun di alam pekerjaan.

Akhir sekali, kajian ini boleh menjadi satu panduan kepada pihak kementerian dalam merangka perubahan yang dapat mengimbangi beban tugas guru dan menjana kecemerlangan pelajar yang lebih holistik dalam sistem pendidikan akan datang. Kajian ini penting dalam melahirkan guru yang lebih professional seterusnya generasi pelajar yang berfikiran kritikal dan berkualiti serta dapat memberi sumbangan kepada pembangunan negara kelak. Model yang dijana dalam kajian ini mampu menceritakan tahap Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet dikalangan guru-guru sekolah rendah di Pulau Pinang. Kajian ini telah mengambil beberapa model berkaitan dan disesuaikan dengan aspek pendidikan dan diperkaya melebihi dari model yang sedia ada. Justeru, satu





kajian perlu dijalankan bagi mengetahui sejauhmana faktor penerimaan teknologi, budaya organisasi dan kualiti perkhidmatan mempengaruhi Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet dalam kalangan guru-guru sekolah rendah.

1.10 Definisi Operasional

Bahagian ini menghuraikan maksud yang digunakan dalam konteks kajian. Selain itu, bagaimana pemboleh ubah diolah dan disesuaikan juga dibincangkan. Menurut Gay dan Airasian, (2003) pemboleh ubah ialah konstruk yang diselidik oleh penyelidik dan ia merupakan sesuatu faktor dalam sesuatu penyelidikan dimana ia akan berubah-ubah dan segi kuantiti atau kualiti. Penyelidikan yang melibatkan hubung kait antara pemboleh ubah- pembolehubah yang terlibat dalam sesuatu kejadian yang mana setiap satunya mempunyai fungsi yang berbeza.

1.10.1 Penerimaan Teknologi

Penerimaan Teknologi adalah sejauh mana seseorang itu menerima teknologi baru yang diukur dari pelbagai dimensi. Di dalam kajian ini, penerimaan sesuatu teknologi itu diukur melalui empat dimensi iaitu Prestasi, Usaha, Keadaan Kemudahan dan Kesedaran.





1.10.2 Prestasi

Menurut Noresah, (2007), prestasi bermaksud hasil yang telah diperoleh dalam sesuatu pekerjaan atau perkara yang dilakukan. Bagi Bernadin dan Russel, (1993) memberikan definisi tentang prestasi sebagai hasil-hasil yang diperoleh melalui tugas-tugas dalam pekerjaan tertentu selama tempoh masa yang tertentu. Bagi konteks kajian ini, prestasi akan mengukur sejauhmana seseorang individu percaya bahawa aplikasi sistem akan membantu bagi mencapai kelebihan dalam prestasi kerja.



1.10.3 Usaha

Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis, (2003) menakrifkan usaha sebagai tahap kemudahan yang berkaitan dengan penggunaan sistem. Justeru, kajian ini turut mengkaji elemen usaha dan definisi usaha di dalam kajian ini adalah tahap mudah guna oleh responden yang berkaitan dengan Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet.

1.10.4 Keadaan Kemudahan

Menurut Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis, (2003), keadaan kemudahan merujuk kepada tahap dimana individu percaya bahawa organisasi dan





infrastruktur teknikal wujud untuk menyokong penggunaan sesuatu sistem. Justeru, dalam kajian ini, keadaan kemudahan merujuk kepada sejauhmana seseorang individu percaya bahawa infrastruktur organisasi dan teknikal wujud untuk menyokong Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet.

1.10.5 Kesedaran

Kesedaran didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang individu mengetahui tentang kewujudan sesuatu dan kemampuan serta kebolehan seseorang untuk menggunakannya (Nicholson & Sahay, 2004). Di dalam kajian ini, kesedaran merujuk kepada sejauhmana seseorang individu mengetahui tentang kewujudan Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet dan kemampuan serta kebolehan seseorang untuk menggunakannya.

1.10.6 Budaya Organisasi

Budaya organisasi merujuk kepada keperibadian atau aturan sistem yang memegang sesebuah organisasi bersama-sama dan memberikan identiti tersendiri terhadap organisasi tersebut dan ianya mempengaruhi cara bertindak individu dalam organisasi. Di dalam kajian ini, budaya organisasi diukur melalui empat dimensi iaitu penyertaan pekerja, kreativiti, ganjaran dan komunikasi.





1.10.7 Penyertaan Pekerja

Penglibatan pekerja merupakan salah satu elemen penting dalam menetapkan matlamat organisasi (Schein, 1992). Setelah matlamat ditetapkan maka penyertaan pekerja akan lebih berkesan. Perkara yang sama juga disokong oleh (Zairi, 1999) yang meletakkan keberkesanan keseluruhan organisasi perlu mempunyai penyertaan pekerja yang positif. Dalam kajian ini, memberi maksud sejauh mana penglibatan pekerja memberi kesan yang positif dalam Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet.



1.10.8 Kreativiti

Menurut Dewan Bahasa Pustaka, (2015), kreativiti adalah kemampuan (kebolehan) mencipta yang berasal dari perkataan bahasa inggeris. Kreativiti juga adalah diertikan sebagai kecenderungan untuk menghasilkan atau mengiktiraf idea, lain-lain pilihan, atau kemungkinan - kemungkinan yang berguna untuk menyelesaikan masalah, berkomunikasi dan menghiburkan diri kita dan orang lain (Franken, 1998). Dalam kajian ini, kreativiti bermaksud idea-idea yang terhasil melalui pengubahsuaian dan penambahbaikan serta risiko yang diambil berdasarkan situasi setempat mahupun budaya bagi melaksanakan idea tersebut.





1.10.9 Ganjaran

Bagi sesebuah organisasi yang mempunyai teknologi yang paling terkini, langkah kerja yang strategik, skop kerja yang optimum termasuk dengan kursus latihan tetapi amat malang sekiranya ganjaran tidak diberikan akan menjejaskan persembahan organisasi tersebut (Luthans, 1998). Menurut Dayan dan Balleine, (2002) dalam mengukuhkan sesuatu budaya organisasi, sistem ganjaran organisasi dianggap paling berkuasa. Oleh itu, dalam kajian ini ia bermaksud sejauh mana ganjaran ini memberi impak terhadap penggunaan aplikasi perkhidmatan

1BestariNet.



1.10.10 Komunikasi

Komunikasi yang baik dapat membantu pekerja untuk menjaga proses dalaman untuk menjalankan secara konsisten dan membantu untuk mewujudkan persatuan unggul dengan masyarakat, tidak kira dari dalam mahupun luar organisasi. Menurut Luthans, (1998), sudut pandangan, komunikasi yang berkesan memainkan peranan yang amat penting dalam perbezaan pendapat perindustrian, salah faham, gosip, dan perbezaan organisasi. Justeru, keterbukaan komunikasi dalam kajian ini membawa maksud sejauhmana ia memainkan peranan terhadap penggunaan perkhidmatan.





1.10.11 Kualiti Perkhidmatan

Kualiti perkhidmatan didefinisikan sebagai penghakiman pelanggan terhadap keupayaan organisasi untuk memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan yang memberi kepuasan kepada pelanggan di mana dalam kajian ini, ianya diukur melalui lima dimensi iaitu jelas, bertanggungjawab, prihatin, kebolehpercayaan dan jaminan.

1.10.12 Jelas



Thabit, Baharudin, dan Karkonasasi, (2016) telah mendefinisikan jelas sebagai keadaan kemudahan fizikal, peralatan, kakitangan, dan alat komunikasi yang digunakan. Justeru, dalam kajian ini jelas merujuk kepada keadaan Aplikasi Perkhidmatan 1 BestariNet melalui alat komunikasi yang digunakan.

1.10.13 Bertanggungjawab

Menurut Thabit, Baharudin, dan Karkonasasi, (2016), bertanggungjawab merujuk kepada kesediaan untuk membantu pelanggan dan untuk menyediakan perkhidmatan yang diarahkan. Dalam kajian ini, bertanggungjawab merujuk





kepada responsif dan kesediaan Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet menyediakan perkhidmatan kepada pengguna.

1.10.14 Prihatin

Mengikut Thabit, Baharudin, dan Karkonasasi, (2016) prihatin merujuk kepada penyediaan penjagaan dan perhatian individu kepada pelanggan. Manakala dalam konteks kajian ini, prihatin merujuk kepada Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet yang memenuhi keperluan khusus serta kepentingan dan perhatian yang tersendiri



kepada pengguna.

1.10.15 Kebolehpercayaan

Thabit, Baharudin, dan Karkonasasi, (2016) mendefinisikan kebolehpercayaan sebagai kemampuan untuk melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan boleh dipercayai dan tepat. Dalam kajian ini, kebolehpercayaan merujuk kepada ketepatan dan kepercayaan terhadap Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet.





1.10.16 Jaminan

Thabit, Baharudin, dan Karkonasasi, (2016) mentakrif jaminan sebagai tahap pengetahuan dan ihsan pekerja dan keupayaan mereka untuk memberi inspirasi kepada kepercayaan dan keyakinan. Manakala dalam konteks kajian ini, jaminan merujuk kepada pengetahuan dan keupayaan Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet membina kepercayaan dan keyakinan pengguna.

1.10.17 Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet



Aplikasi menurut Noresah, (2007) iaitu cara atau kaedah yang sama-sama bekerja untuk satu tujuan. Tujuan sesuatu atau penggunaan khas yang diletakkan terhadap teknologi yang mempunyai pelbagai aplikasi tidak pernah difikirkan oleh pencipta yang kualiti yang boleh digunakan untuk tujuan tertentu atau dengan cara yang khas serta relevan (Gerald, FitzGerald, & Jr, 1981). Komponen boleh menjadi besar atau kecil dan boleh direka untuk tujuan tunggal atau untuk pelbagai tujuan.

Perkhidmatan 1BestariNet merupakan salah satu kemudahan yang disediakan oleh KPM dengan kerjasama YTL *Communications*. 1BestariNet dilengkapi dengan akses internet berkelajuan tinggi 4G dan platform





pembelajaran maya yang menyediakan sambungan Internet berkelajuan tinggi serta akses kepada penyelesaian pembelajaran bersepadu.

Justeru, Aplikasi Perkhidmatan 1BestariNet dalam kajian ini merujuk kepada niat untuk menggunakan dan penggunaan berterusan talian internet mengikut kaedah yang tertentu yang dikehendaki oleh pengguna. Dengan maksud pengguna akan menggunakan 1BestariNet sekali lagi pada masa akan datang.

