

**PENGARUH KOS PEMATUHAN DI DALAM
MEMEDIASI HUBUNGAN DI ANTARA
PERILAKU PENGGUNA DENGAN KEPUASAN
PENGGUNA TERHADAP SISTEM E-CLAIM DI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

SAYED MUHD ARIF BIN SAYED YAHYA

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2022

PENGARUH KOS PEMATUHAN DI DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN DI
ANTARA PERILAKU PENGGUNA DENGAN KEPUASAN
PENGGUNA TERHADAP SISTEM E-CLAIM DI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

SAYED MUHD ARIF BIN SAYED YAHYA

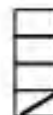
TESIS DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT UNTUK MEMPEROLEHI
IJAZAH DOKTOR FALSAFAH (PERAKAUNAN)

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2022

UPSUPS-SBO 32
Pend : 00 mla: 1/1

Sila tanda (✓)
Kertas Projek
Sarjana Penyelidikan
Sarjana Penyelidikan dan Kerja Kursus
Doktor Falsafah



INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Perakuan ini telah dibuat pada⁰⁸ (hari bulan)^{Mac} (bulan) 20..²²..

i. Perakuan pelajar :

Saya, Sayed Muhd Arif Bin Sayed Yahya. P20122002240, Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (SILA NYATAKAN NAMA PELAJAR, NO. MATRIK DAN FAKULTI) dengan ini mengaku bahawa disertasi/tesis yang bertajuk Pengaruh Kos Pematuhan di dalam Memediasi Hubungan di Antara Perilaku Pengguna dengan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem e-Claim di Universiti Pendidikan Sultan Idris

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 sejelasnya dan secukupnya

Tandatangan pelajar

ii. Perakuan Penyelia:

Saya, Profesor Madya Dr. Mohd Abdullah bin Jusoh (NAMA PENYELIA) dengan ini mengesahkan bahawa hasil kerja pelajar yang bertajuk Pengaruh Kos Pematuhan di dalam Memediasi Hubungan di Antara Perilaku Pengguna dengan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem e-Claim di Universiti Pendidikan Sultan Idris

(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 (Perakaunan) (SILA NYATAKAN NAMA IJAZAH).

Tarikh

Tandatangan Penyelia

UPSI/PG-3/BO 31
Pind.: 01 m/s: 1/1
**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 Kos Pematuhan di dalam Memediasi Hubungan di Antara Perilaku Pengguna dengan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem e-Claim di Universiti Pendidikan Sultan Idris

No. Matrik / Matric's No.: P20122002240

Saya / I: Sayed Muhd Arif Bin Sayed Yahya

(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: _____

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

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang, Selawat dan Salam kepada Junjungan Besar Nabi Muhammad SAW dan seluruh ahli keluarga Baginda. Alhamdulillah, bersyukur saya ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan izin dan limpah kurniaNya, penulisan tesis ini dapat disiapkan.

Setinggi penghargaan dan ucapan jutaan terima kasih buat Universiti Pendidikan Sultan Idris yang telah menaja dan memberi peluang kepada saya merasai tajaan SLKKAP. Terima kasih ditujukan kepada penyelia, Profesor Madya Dr. Mohd Abdullah Jusoh dan Dr. Nor Azrin Md Latip, serta pensyarah yang banyak membantu pada awal penyelidikan, Profesor Madya Hariri Khamis, Dr. Nor Hanani Ahamad Rapani dan Encik Zulkifli Mamat, atas bimbingan, tunjuk ajar serta memberi keyakinan kepada penulis untuk menyiapkan tesis ini.

Ucapan penghargaan ditujukan kepada Dekan dan pihak pengurusan Fakulti Perniagaan dan Ekonomi, khususnya Profesor Madya Dr. Mohd Asri bin Mohd Noor dan En. Muhammad Sharony bin Suid. Ucapan terima kasih tidak terhingga kepada Profesor Madya Dr. Ramlee bin Ismail, Dekan Institut Pengajian Siswazah, serta semua staf Institut Pengajian Siswazah. Penghargaan juga buat warga Jabatan Bendahari khususnya, Pn Khadijah Hamdan. Seterusnya ucapan ribuan terima kasih untuk responden kajian ini iaitu semua staf di UPSI.



Penghargaan istimewa buat ibu, Puan Hj. Pah Minah Sayed Setapha dan arwah ayah, Hj. Sayed Yahya Sayed Ali. Ucapan penghargaan juga buat isteri, Puan Zaleha Zahari dan anak-anak, Sayed Faiz Shahmi, Sayed Nabil Shahmi dan Syarifah Alya Qistina, Syarifah Alya Damia dan Syarifah Alya Fathonah yang amat memahami tugas penulis sebagai seorang penjawat awam dan pelajar separuh masa di UPSI.

Akhir sekali, penghargaan ini ditujukan buat insan-insan yang telah menyumbang secara langsung dan tak langsung dalam kehidupanku, sebelum dan semasa menyiapkan tesis ini. Senarainya terlampau panjang Ya Allah, rahmatilah mereka semua. Kurniakanlah kami kebahagiaan di dunia dan akhirat. Amin.

Terima kasih.





ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengukur tahap kepuasan pengguna sistem e-Claim, mengenalpasti faktor-faktor yang menghalang atau memotivasi perilaku penggunaan sistem e-Claim dan mengkaji kesan penggunaan sistem e-Claim terhadap kos pematuhan di UPSI. Kajian ini juga mengkaji hubungan antara kepuasan pengguna, perilaku penggunaan dan kos pematuhan terhadap implikasi amalan UPSI. Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan dengan menggunakan satu set borang soal selidik sebagai instrumen kajian yang mengandungi enam bahagian berdasarkan model faktor penentu yang telah ditetapkan dan diedarkan kepada responden. Populasi kajian adalah melibatkan kakitangan UPSI dalam Kumpulan A dan ke atas kerana kumpulan ini menggunakan sistem e-Claim termasuk kakitangan akademik dan bukan akademik. Bilangan sampel kajian ini ialah seramai 285 orang dengan menggunakan kaedah persampelan rawak mudah. Hasil ujian bagi H_1 mendapati nilai pekali, $R=0.834$, $\beta=.785$, $R^2=.697$, $p=.000$ ($p<.05$), H_2 mendapati nilai pekali, $R=0.741$, $\beta=.738$, $R^2=.549$, $p=.000$ ($p<.05$) dan H_3 mendapati nilai pekali, $R=0.684$, $\beta=.646$, $R^2=.468$, $p=.000$ ($p<.05$). Nilai pekali H_1 , H_2 dan H_3 menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan, positif dan berkait secara linear. H_4 mendapati koefisien c' secara statistik signifikan dan terdapat hubungan yang signifikan juga, maka disebut mediasi separa. Hasil kajian mendapati kesemua hipotesis alternatif iaitu H_1 , H_2 , H_3 dan H_4 diterima sepenuhnya. Penemuan kajian ini menyokong teori dan model yang digunakan dan ini menguatkan lagi keberkesanan penggunaan teori dan model ini khususnya dalam Sistem Perakaunan Berkomputer. Dari segi praktis, kajian ini dapat membantu dalam penambahbaikan sistem kewangan di UPSI dan badan kerajaan khususnya pematuhan terhadap *Standard Accounting System for Government Agencies*. Dari segi metodologi pula, Macro PROCESS Hayes adalah teknik yang baru serta mudah digunakan dan merupakan teknik yang berasaskan regresi yang digunakan untuk menganalisis mediasi. Hasil kajian ini membantu pihak pengurusan UPSI mempertingkatkan lagi kualiti serta memantapkan pentadbiran khususnya dalam pengurusan kewangan. Penemuan kajian ini berupaya memberi panduan kepada agensi kerajaan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian kepada masyarakat khususnya dalam aspek pengurusan kewangan awam.





THE INFLUENCE OF COMPLIANCE COSTS IN MEDIATING THE RELATIONSHIP BETWEEN USAGE BEHAVIOR AND USER SATISFACTION ON THE E-CLAIM SYSTEM AT UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS.

ABSTRACT

This study was conducted to measure the level of user satisfaction of the e-Claim system, identify the factors that hinder or motivate the behavior of using the e-Claim system and examine the impact of using the e-Claim system on compliance costs in UPSI. This study also examines the relationship between user satisfaction, usage behavior and compliance costs on the implications of UPSI practices. This study uses a survey method by using a set of questionnaires as a research instrument that contains six parts based on the model of determinants that have been set and distributed to respondents. The study population is involving UPSI staff in Group A and above because this group uses the e-Claim system including academic and non-academic staff. The sample size of this study was 285 people using simple random sampling method. The test results for H_1 found the value of the coefficient, $R=0.834$, $\beta=.785$, $R^2=.697$, $p=.000$ ($p<.05$), H_2 found the value of the coefficient, $R=0.741$, $\beta=.738$, $R^2=.549$, $p=.000$ ($p<.05$) and H_3 found coefficient values, $R=0.684$, $\beta=.646$, $R^2=.468$, $p=.000$ ($p<.05$). The values of the coefficients H_1 , H_2 and H_3 indicate that there is a significant, positive and linearly related relationship. H_4 finds that the coefficient c' is statistically significant and there is a significant relationship as well, hence the term partial mediation. The results of the study found all the alternative hypotheses of H_1 , H_2 , H_3 and H_4 were fully accepted. The findings of this study support the theories and models used and this further strengthens the effectiveness of the use of these theories and models especially in Computerized Accounting Systems. In practical terms, this study can help in improving the financial system in UPSI and government bodies, especially compliance with the Standard Accounting System for Government Agencies. In terms of methodology, Macro PROCESS Hayes is a new and easy-to-use technique and is a regression -based technique used to analyze mediation. The results of this study help the management of UPSI to further improve the quality and strengthen the administration, especially in financial management. The findings of this study are able to provide guidance to government agencies to improve the efficiency and effectiveness of the delivery system to the community, especially in the aspect of public financial management.





KANDUNGAN

Muka Surat

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xv
SENARAI RAJAH	xviii
SENARAI SINGKATAN	xx
SENARAI LAMPIRAN	xxii



BAB 1 PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	2
1.3	Pernyataan Masalah	6
1.4	Objektif Kajian	8
1.5	Persoalan Kajian	9
1.6	Hipotesis Kajian	10
1.7	Kerangka Konseptual Kajian	11
1.8	Kepentingan Kajian	13
1.9	Batasan Kajian	15
1.10	Definisi Operasional	17
1.10.1	Sistem Maklumat Bersepadu UPSI (UIMS)	17



1.10.2	Sistem Maklumat Kewangan (UIMS/FIS)	18
1.10.3	Sistem e-Claim	19
1.10.4	Kepuasan Pengguna	20
1.10.5	Perilaku Penggunaan	20
1.10.6	Kos Pematuhan	21
1.11	Struktur Tesis	22
1.12	Kesimpulan	23

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pendahuluan	25
2.2	Sejarah Perkembangan Sistem Perakaunan Berkomputer	26
2.3	Pelaksanaan Sistem Perakaunan Berkomputer Yang Standard Di Badan-Badan Berkanun (SAGA)	27
2.4	Perkembangan Sistem e-Claim di Agensi	30
2.5	Perkembangan Perakaunan Berkomputer di IPTA	32
2.6	Perkembangan Sistem Perakaunan Berkomputer di UPSI	37
2.7	Perkembangan Sistem Maklumat Bersepadu UPSI (UIMS)	39
2.8	Perkembangan Sistem Maklumat Kewangan (UIMS/FIS)	41
2.9	Pengkomersilan Sistem Maklumat Kewangan (UIMS/FIS)	47
2.10	Perkembangan Sistem e-Claim di UPSI	47
2.11	Latar Belakang Tempat Kajian	54
2.11.1	Sejarah Penubuhan UPSI di Tanjong Malim	54
2.12	Sistem Perakaunan Berkomputer (CAS)	56
2.12.1	Fungsi dan Ciri-Ciri Sistem Perakaunan Berkomputer	69
2.12.2	Komponen Sistem Perakaunan Berkomputer	75
2.12.3	Perisian Sistem Perakaunan Berkomputer	80

2.13	Penggunaan Sistem Maklumat	87
2.14	Model Kepuasan Pengguna	96
2.15	Model Perilaku Pengguna	119
2.16	Model Kos Pematuhan	151
2.17	Pembangunan Hipotesis	155
2.17.1	Pembangunan Hipotesis untuk Perilaku Penggunaan	156
2.17.2	Pembangunan Hipotesis untuk Kos Pematuhan	158
2.17.3	Pembangunan Hipotesis untuk Kepuasan Pengguna	159
2.17.4	Pembangunan Hipotesis Mediasi di antara Kos Pematuhan, Perilaku Penggunaan dan Kepuasan Pengguna	160
2.18	Kesimpulan	162

BAB 3 METODOLOGI

3.1	Pendahuluan	163
3.2	Reka bentuk Kajian	164
3.3	Populasi dan Sampel Kajian	165
3.3.1	Populasi Kajian	165
3.3.2	Sampel Kajian	167
3.3.3	Kerangka Persampelan	171
3.4	Instrumen Kajian	172
3.4.1	Bahagian A	174
3.4.2	Bahagian B	174
3.4.3	Bahagian C	176
3.4.4	Bahagian D	181
3.4.5	Bahagian E	183
3.4.6	Bahagian F	184

3.5	Kesahan	186
3.6	Analisis Kebolehpercayaan (Reliability Analysis)	187
3.7	Kajian Rintis	191
3.8	Prosedur Pengumpulan Data	195
3.9	Prosedur Penganalisan Data	196
3.9.1	Analisis Kenormalan (Normality Analysis)	196
3.9.2	Ujian Linearity	198
3.9.3	Ujian Multicollinearity	198
3.9.4	Analisis Deskriptif	199
3.9.5	Analisis Inferens	200
3.10	Kesimpulan	209

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	210
4.2	Pra Ujian Data	211
4.2.1	Ujian Kebolehpercayaan, Ujian Missing Value dan Ujian Outliers	212
4.2.1.1	Ujian Kebolehpercayaan (Reliability Test)	212
4.2.1.2	Ujian Missing Value (Missing Value Test)	214
4.2.1.3	Ujian Outliers (Outliers Test)	214
4.2.2	Analisis Kenormalan (Normality Analysis)	215
4.2.3	Ujian Linearity	216
4.2.4	Ujian Multicollinearity	218
4.2.5	Analisis Dapatan Statistik Deskriptif	219
4.2.5.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	219
4.2.5.2	Taburan Responden Mengikut Umur	220

4.2.5.3	Taburan Responden Mengikut Kategori Jawatan	221
4.2.5.4	Taburan Responden Mengikut Gred Jawatan	222
4.2.5.5	Taburan Responden Mengikut Pusat Tanggungjawab	222
4.2.5.6	Taburan Responden Mengikut Taraf Pendidikan	223
4.2.5.7	Taburan Responden Mengikut Pengalaman Kerja	224
4.2.5.8	Taburan Responden Mengikut Pengetahuan Teknologi Maklumat (IT)	225
4.3	Analisis Univariate (Univariate Analysis)	225
4.3.1	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kandungan Sistem e-Claim	227
4.3.2	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Sistem e-Claim	228
4.3.3	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Format/Susunan Sistem e-Claim	229
4.3.4	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Mudah digunakan Sistem e-Claim	231
4.3.5	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Masa Sistem e-Claim	233
4.3.6	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kelajuan Sistem e-Claim	234
4.3.7	Tahap Perilaku Penggunaan Terhadap Tanggapan Sistem e-Claim	236
4.3.8	Tahap Perilaku Penggunaan Terhadap Kebolehan Diri ke atas Sistem e-Claim	237
4.3.9	Tahap Perilaku Penggunaan Terhadap Kebimbangan ke atas Sistem e-Claim	239
4.3.10	Tahap Perilaku Penggunaan Terhadap Pengaruh Luar Sistem e-Claim	241
4.3.11	Tahap Kos Pematuhan Terhadap Kos Masa Pengguna Sistem e-Claim	242

4.3.12	Tahap Kos Pematuhan Terhadap Kos Kewangan Pengguna Sistem e-Claim	244
4.3.13	Ringkasan Dapatan Deskriptif	246
4.4	Analisis Dapatan Statistik Inferens	247
4.4.1	Persoalan Kajian Kedua	248
4.4.2	Persoalan Kajian Ketiga	250
4.4.3	Persoalan Kajian Keempat	252
4.4.4	Persoalan Kajian Kelima	254
4.4.5	Ringkasan Dapatan Inferens	258
4.5	Kesimpulan	259

BAB 5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	261
5.2	Ringkasan Kajian	262
5.3	Perbincangan Dapatan Kajian	263
5.3.1	Persoalan Kajian Pertama	263
5.3.1.1	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kandungan Sistem e-Claim	264
5.3.1.2	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Sistem e-Claim	269
5.3.1.3	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Format/ Susunan Sistem e-Claim	271
5.3.1.4	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Mudah digunakan Sistem e-Claim	273
5.3.1.5	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Masa Sistem e-Claim	276
5.3.1.6	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kelajuan Sistem Sistem e-Claim	278
5.3.1.7	Tahap Perilaku Pengguna Terhadap Tanggapan Sistem e-Claim	280

5.3.1.8 Tahap Perilaku Pengguna Terhadap Kebolehan Diri ke atas Sistem e-Claim	282
5.3.1.9 Tahap Perilaku Pengguna Terhadap Kebimbangan ke atas Sistem e-Claim	285
5.3.1.10 Tahap Perilaku Pengguna Terhadap Pengaruh luar ke atas Sistem e-Claim	287
5.3.1.11 Tahap Kos Pematuhan Terhadap Kos Masa Pengguna Sistem e-Claim	289
5.3.1.12 Tahap Kos Pematuhan Terhadap Kos kewangan pengguna Sistem e-Claim	291
5.3.2 Persoalan Kajian Kedua	293
5.3.3 Persoalan Kajian Ketiga	294
5.3.4 Persoalan Kajian Keempat	296
5.3.4 Persoalan Kajian Kelima	297
5.4 Sumbangan Kajian	298
5.5 Implikasi Kajian	300
5.5.1 Cadangan Penambahbaikan	300
5.5.1.1 Penambahbaikan bagi Mengelakkan Berlaku Gangguan Sistem e-Claim	300
5.5.1.2 Penambahbaikan Kaedah Makluman bagi Dokumen Tuntutan Tidak Lengkap	301
5.5.1.3 Latihan Berkala dan Bantuan Helpdesk kepada Staf	302
5.5.1.4 Penambahbaikan Terhadap Borang Tuntutan Perjalanan	303
5.5.1.5 Email Sebagai Pengantara atau untuk Notifikasi dan Makluman	304
5.5.2 Cadangan Kajian Lanjutan	305
5.5.2.1 Mengkaji Sistem e-Claim UPSI yang telah dikomersilkan ke Agensi Lain	305

5.5.2.2 Mengkaji Penggunaan Sistem Tuntutan Perjalanan Bulanan di Agensi atau IPTA Lain	308
5.5.2.3 Mengkaji Penggunaan Sistem Tuntutan Perjalanan Bulanan di Agensi atau IPTA Lain	310
5.5.2.4 Penambahbaikan untuk Kajian Lanjutan Lain	311
5.6 Kesimpulan	311
RUJUKAN	313
LAMPIRAN	

SENARAI JADUAL

No. Jadual		Muka Surat
2.1	Ringkasan Mengenai Pelaksanaan SAGA dan Senarai Agensi Yang Telah Mendapat Sijil Pematuhan SAGA	29
2.2	Ringkasan Sistem e-Claim Agensi di Malaysia	30
2.3	Ringkasan Sistem Perakaunan Berkomputer di Agensi Lain	33
2.4	Pencapaian Sistem Maklumat Kewangan UIMS/FIS	46
2.5	Perbezaan antara Modul Account Payable dengan e-Claim	49
2.6	Komponen Sistem Maklumat Perakaunan (AIS)	77
2.7	Kumpulan Brainware	78
2.8	Jenis Kos Pematuhan	153
3.1	Bilangan Kakitangan Akademik	166
3.2	Jadual Penentuan Saiz Sampel Krejcie dan Morgan	169
3.3	Kandungan Set Soal Selidik	173
3.4	Kandungan dan Sumber Soal Selidik	177
3.5	Keputusan Nilai Cronbach Alpha bagi Kajian Rintis	194
3.6	Pengujian Hipotesis Kajian	201
3.7	Jadual Skala Kekuatan Hubungan mengikut Nilai Pekali Korelasi	202
3.8	Jadual Tahap Pengujian Analisis Regresi Mediasi	207
4.1	Statistik Kebolehpercayaan (Reliability Statistics)	213
4.2	Nilai Skewness dan Kurtosis	216
4.3	Analisis Korelasi bagi Pemboleh Ubah Tidak Bersandar	218

4.4	Statistik Jantina Staf	220
4.5	Statistik Umur Staf	221
4.6	Statistik Kategori Jawatan Staf	221
4.7	Statistik Gred Jawatan Staf	222
4.8	Statistik Pusat Tanggungjawab Staf	223
4.9	Statistik Taraf Pendidikan	224
4.10	Statistik Pengalaman Kerja Staf	224
4.11	Statistik Pengetahuan Teknologi Maklumat	225
4.12	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kandungan Sistem e-Claim	228
4.13	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Sistem e-Claim	229
4.14	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Format/Susunan Sistem e-Claim	231
4.15	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Mudah digunakan Sistem e-Claim	232
4.16	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Masa Sistem e-Claim	234
4.17	Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kelajuan Sistem e-Claim	235
4.18	Tahap Perilaku Penggunaan Terhadap Tanggapan Sistem e-Claim	237
4.19	Tahap Perilaku Penggunaan Terhadap Kebolehan Diri ke atas Sistem e-Claim	239
4.20	Tahap Perilaku Penggunaan Terhadap Kebimbangan ke atas Sistem e-Claim	240
4.21	Tahap Perilaku Penggunaan Terhadap Pengaruh Luar Sistem e-Claim	242
4.22	Tahap Kos Pematuhan Terhadap Kos Masa Pengguna Sistem e-Claim	244



4.23	Tahap Kos Pematuhan Terhadap Kos Kewangan Pengguna Sistem e-Claim	246
4.24	Perhubungan di antara Perilaku Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna Sistem E-Claim oleh Staf UPSI	249
4.25	Perhubungan di antara Perilaku Penggunaan dengan Kos Pematuhan Sistem E-Claim oleh Staf UPSI	251
4.26	Perhubungan di antara Kos Pematuhan dengan Kepuasan Pengguna Sistem E-Claim oleh Staf UPSI	253
4.27	Total Effect, Direct Effect dan Indirect Effect pada Pengaruh Perilaku Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-Claim oleh Staf UPSI	256
4.28	Ringkasan Hasil Analisis Hipotesis HO-1, HO-2 dan HO-3	259
5.1	Pengkomersilan Sistem MyFIS UPSI	306
5.2	Model bagi Faktor Penentu Kepuasan Pengguna	307
5.3	Model bagi Faktor Penentu Perilaku Pengguna	307
5.4	Model bagi Faktor Penentu Kos Pematuhan	308
5.5	Sistem Perakaunan Berkomputer Yang Digunakan Di IPTA	309



SENARAI RAJAH

No. Rajah		Muka Surat
1.1	Kerangka Konseptual Kajian	12
2.1	Perkembangan Sistem Perakaunan Berkomputer di UPSI	39
2.2	Perkembangan Sistem Maklumat Kewangan (UIMS/FIS)	43
2.3	Inovasi Sistem Maklumat Kewangan UPSI: 2005 hingga 2017	45
2.4	Pengkomersilan Sistem Maklumat Kewangan (UIMS/FIS)	47
2.5	Perkembangan Sistem e-Claim di UPSI	48
2.6	Permohonan Pendahuluan Perjalanan dalam MyUPSI Portal	51
2.7	Model Doll dan Torkzadeh untuk Mengukur EUCS.	99
2.8	Model Kepuasan Pelanggan Noriaki Kano	107
2.9	Model Perilaku Pengguna - Idawati (2013)	121
2.10	Skema Aktiviti Pengguna Assael	133
2.11	Model Perilaku Pengguna Kotler	134
2.12	Model Teori Utama Penggunaan dan Penerimaan Teknologi	138
2.13	Model bagi Faktor Penentu Kos Pematuhan (Idawati, 2013)	152
3.1	Model bagi Faktor Penentu Kepuasan Pengguna	178
3.2	Templat Model untuk PROCESS SPSS dan SAS	203
3.3	Pengantara (Mediator) dan Ujian Pemudah Cara (Moderator)	205
4.1	Normal P-P Plot bagi Ujian Linearity	218

4.2 Ujian Hipotesis Regresi Mediator

257



SENARAI SINGKATAN

AIS	Sistem Maklumat Perakaunan (<i>Accounting Information System</i>)
ANOVA	Analisis Varian
CAS	Sistem Perakaunan Berkomputer (<i>Computerised Accounting System</i>)
ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i>
HRMS	<i>Human Resource Management System</i>
ICT	Teknologi Maklumat dan Komunikasi
IT	Teknologi Maklumat
INTACs	<i>Integrated Accounting System</i>
IPTA	Institusi Pengajian Tinggi Awam
JANM	Jabatan Akauntan Negara Malaysia
K.kew	Kementerian Kewangan
KPT	Kementerian Pengajian Tinggi
KSAJS	Kampus Sultan Abdul Jalil Shah
KSAS	Kampus Sultan Azlan Shah
LAN	<i>Local Area Network</i>
MAMPU	Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
NKS	NK System (M) Sendirian Berhad
PKPA	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
PTj	Pusat Tanggungjawab
PWR	Panjar Wang Runcit
SAGA	<i>Standard Accounting System for Government Agencies</i>
TPB	<i>Theory of Planned Behaviour</i>



TRA	<i>Theory of Reasoned Action</i>
UIMS	Sistem Maklumat Bersepadu UPSI (<i>UPSI Integrated Management System</i>)
UIMS/FIS	Sistem Pengurusan Bersepadu UPSI/Sistem Maklumat Kewangan (<i>UPSI Integrated Management System/Financial Information System</i>)
UHSB	UPSI Holdings Sdn Bhd
UPM	Universiti Putra Malaysia
UPSI	Universiti Pendidikan Sultan Idris
UTAUT	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>
UTAUT2	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i>
UTAUT3	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3</i>



SENARAI LAMPIRAN

- A Borang Soal Selidik
- B Surat Memohon Kebenaran Pendaftar UPSI melalui Penyelia Utama untuk Mengedarkan Borang Soal Selidik bagi Ujian Rintis
- C Surat Memohon Kebenaran Pendaftar UPSI melalui Penyelia Utama untuk Mengedarkan Borang Soal Selidik Kepada Kakitangan UPSI bagi Tujuan Menjalankan Penyelidikan
- D Surat Kepada Pusat Tanggungjawab melalui Bendahari UPSI untuk Mengedarkan Borang Soal Selidik bagi Tujuan Menjalankan Penyelidikan





BAB 1

PENGENALAN



Penggunaan teknologi maklumat dalam perakaunan digunakan secara meluas oleh organisasi sama ada sektor swasta atau kerajaan. Dalam era globalisasi, teknologi maklumat (IT) atau teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) adalah salah satu komponen penting yang menentu kepada daya saing sesebuah organisasi. Bagi memenuhi tuntutan ini, Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) telah meneroka penggunaan Sistem Maklumat Bersepadu UPSI (UIMS) untuk menambahkan kecekapan dan keberkesanan operasinya khususnya di dalam pengurusan perakaunan dan kewangan. Penggunaan UIMS ini meliputi semua aspek iaitu pengurusan dan pentadbiran, pembangunan sahsiah pelajar dan juga aktiviti akademik.



UPSI telah menggunakan sistem perakaunan berkomputer iaitu *Integrated Accounting System* (INTACs) pada tahun 1997 dan telah bertukar kepada sistem yang baru pada tahun 2005 iaitu UIMS bagi menampung bilangan pengguna yang ramai serta penambahan PTj (Pusat Tanggungjawab) di UPSI. Berdasarkan laman sesawang Jabatan Bendahari UPSI, bermula tahun 2002, perolehan bekalan bernilai RM10,000.00 ke bawah bagi sekali pembelian telah mula diuruskan oleh jabatan/fakulti masing-masing yang diketuai oleh Ketua Jabatan, Dekan dan Pengarah sesebuah Jabatan, fakulti, Pusat atau Institut. Penurunan kuasa ini adalah bagi memudahkan urusan pembelian atau perolehan bekalan dan perkhidmatan untuk sesebuah PTj, seterusnya melicinkan lagi proses pengurusan dan kecekapan sesebuah PTj di UPSI (Bendahari UPSI, nd).

Penurunan kuasa ini tidak setakat perolehan sahaja, tetapi telah berkembang kepada modul-modul lain seperti pengurusan bajet, pembayaran, tuntutan perjalanan dan pendahuluan (e-Claim), panjar wang runcit, resit tunai, aset dan inventori dan laporan-laporan kewangan berkaitan. Instrumen perakaunan seperti belanjawan, pengurusan prestasi atau perakaunan akruan telah diperkenalkan di universiti di banyak negara (Thomas & Ulrike, 2016).

1.2 Latar Belakang Kajian

Kebanyakan agensi telah melaksanakan tuntutan perjalanan dan pendahuluan diri secara atas talian (*online*), cuma dari segi nama dan ejaannya sahaja yang berbeza. Sistem e-Claim yang berada di agensi adalah tidak sama tetapi mencapai matlamat



dan mengikut pekeliling serta peraturan yang sama. Dari segi pembangunan sistem e-Claim, ada agensi yang membangunkannya sendiri melalui Pusat IT, ada agensi yang membeli terus dari syarikat luar dan ada juga agensi yang membeli sistem bersama kod sumber (*source code*) dari syarikat luar kemudiannya membuat pembangunan/penambahbaikan sendiri.

Di UPSI, sistem e-Claim adalah sub-modul dari modul *Account Payable* di dalam Sistem Pengurusan Bersepadu UPSI/Sistem Maklumat Kewangan (UIMS/FIS). Sistem e-Claim dibangunkan melalui *web-based* supaya pengguna mudah mencapai sistem tersebut melalui telefon, tablet atau komputer dan di mana sahaja dengan adanya capaian internet. Manakala modul *Account Payable* di dalam sistem UIMS/FIS hanya boleh dicapai melalui komputer atau laptop sahaja kerana ianya mempunyai ciri-ciri keselamatan dan penggunaanya juga adalah terhad. Secara umumnya, sistem e-Claim mengandungi tiga (3) komponen utama iaitu:

- a. Permohonan Keluar Stesen (*Application for Outstation*)
- b. Permohonan Pendahuluan Perjalanan (*Travelling Advance*)
- c. Permohonan Tuntutan Perjalanan (*Travelling Claim*)

Pada awal penubuhan UPSI, semua tuntutan kakitangan UPSI bagi menjalankan tugas rasmi atau berkursus sama ada di dalam atau luar negara adalah menggunakan kaedah manual iaitu dengan cara mengisi borang yang telah disediakan oleh Jabatan Bendahari. Ini adalah termasuk permohonan keluar stesen (*Application for Outstation*), permohonan pendahuluan perjalanan (*Travelling Advance*) dan permohonan tuntutan perjalanan (*Travelling Claim*). Berdasarkan temubual dengan Khadijah Hamdan (2017), kaedah manual ini terdapat banyak masalah antaranya





tulisan kakitangan yang susah untuk dibaca, permohonan kebenaran menjalankan tugas rasmi di luar stesen daripada Ketua PTj tidak dilakukan sebelum menjalankan tugas dan juga kesilapan pengiraan serta kadar kelayakan pegawai semasa mengisi borang tuntutan perjalanan.

Sehingga ke hari ini, UPSI telah menggunakan sistem e-Claim UPSI selama 15 tahun iaitu bermula pada tahun 2006. Namun tiada kajian lengkap dan terperinci dilakukan untuk menilai kecekapan dan keberkesanan sistem ini dari segi perspektif pengguna. Justeru itu, kajian ini memberi input berguna kepada Jabatan Bendahari dan UPSI untuk menambahbaik sistem e-Claim pada masa akan datang.

Menurut Noor Afza Amran, Masanita Mat Noh, Natrah Saad dan Norhani Aripin (2013) dan Benedict dan Elliot (2001), secara asasnya proses perakaunan secara manual atau sistem perakaunan berkomputer (sistem e-Claim) adalah sama. Perbezaannya, proses sistem e-Claim lebih teratur, menjimatkan masa dan automatik. sistem e-Claim juga telah diprogramkan dan dapat mengurangkan kesilapan perakaunan daripada manusia. Setiap transaksi atau data sistem e-Claim dikemaskini secara automatik, bersedia diakses pada bila-bila masa dan di mana sahaja dengan capaian internet dengan menggunakan portal MyUPSI. Dengan adanya kemudahan sistem e-Claim ini, semua permohonan dan tuntutan dapat dibuat, dihantar dan diproses bayarannya dengan lebih cepat dan mudah.

Menurut Mukherjee dan Hanif (2020; 2003), kita perlu menilai pekerja-pekerja dan mengetahui kefahaman mereka pada tahap permulaannya. Oleh itu, kita perlu mengetahui tahap mereka boleh menggunakan komputer secara umumnya





sebelum pelaksanaan sistem e-Claim. Hal ini akan menyebabkan wujudnya kesan terhadap tempoh masa yang diambil demi untuk memberi kefahaman terhadap sistem tersebut. Faktor manusia dalam penggunaan, kepuasan dan perilaku pengguna terhadap sesuatu sistem itu sendiri amat penting demi mewujudkan kecekapan serta ketepatan terhadap output yang dihasilkan.

Perlu diingatkan bahawa keputusan adalah dibuat oleh manusia bukannya komputer. Komputer hanya boleh membantu mengurangkan masa bekerja serta penilaian dan mengurangkan kos. Seseorang dalam organisasi perlu memahami sistem tersebut seperti memahami debit dan kredit, memutuskan kod akaun untuk caj bagi setiap transaksi, mengenalpasti kesilapan yang telah dibuat dan bagaimana untuk membetulkan ralat tersebut (Mukherjee & Hanif, 2020; 2003).



Dua pernyataan di atas bertentangan dengan kajian Sriram (2008; 1995) di mana beliau lebih menekankan faktor sesebuah organisasi itu sendiri lebih penting demi kejayaan sesebuah sistem perakaunan berkomputer iaitu sistem e-Claim. Menurut Sriram (2008; 1995), sistem ini hanya akan berjaya jika ianya bekerjasama dan berjalan selari dengan fungsi sesebuah jabatan seperti kewangan, perolehan, dan dengan sumber luaran kepada organisasi seperti pembekal, pelanggan dan institusi kewangan lain. Sistem sepatutnya mempertimbangkan jenis maklumat adalah sepadan dengan organisasi tertentu (Hidayah, 2015).

Jadi pemilihan satu sistem perakaunan berkomputer iaitu sistem e-Claim ini adalah jalan terbaik. Namun begitu, penggunaan sistem e-Claim secara efektif bukanlah jalan penyelesaian sepenuhnya. Ini kerana timbul pula isu; apakah faktor





utama yang memainkan peranan dalam menentukan kejayaan sesuatu penggunaan sistem. Adakah faktor pakej sistem itu sendiri, faktor kepuasan dan perilaku pengguna, faktor kos pematuhan, faktor organisasi, atau faktor ketepatan dalam pemilihan pakej perisian perakaunan itu sendiri (Ilham & Abdul Rahman, 2016).

1.3 Pernyataan Masalah

Secara umumnya, semua kakitangan dalam sektor kerajaan dan swasta akan terlibat dalam perbelanjaan perjalanan bertugas rasmi sama ada di dalam atau pun luar negara. Melalui Perintah Am dan Pekeliling Perbendaharaan, semua tuntutan adalah dengan mengisi borang secara manual, semakan kadar juga manual dan ini akan menyebabkan tuntutan ini memakan masa yang lama untuk diperoleh. Merujuk kepada surat Pejabat Pendidikan Daerah Batang Padang bertarikh 21 Oktober 2020, bertajuk Format Tuntutan Perjalanan WP1.4 (Lampiran C), penggunaan borang manual untuk tuntutan perjalanan masih dikekalkan untuk semua guru sehingga kini. Namun berbeza dengan UPSI, penggunaan sistem e-Claim adalah bermula pada tahun 2006 lagi.

Berdasarkan temubual dengan Khadijah Hamdan (2017), terdapat banyak isu yang timbul berkaitan dengan tuntutan perjalanan staf, antaranya kelewatan bayaran, dokumen tidak lengkap, kelemahan sistem, kesilapan pengiraan, kesilapan kadar kelayakan pegawai, beban tugas pegawai yang memproses bayaran, masalah semakan status bayaran tuntutan perjalanan, kos kewangan serta masa yang ditanggung oleh staf, kepuasan pengguna dan juga perilaku pengguna. Isu yang timbul ini juga





disokong oleh Laporan Tinjauan Kepuasan Pelanggan (CSS) UPSI tahun 2018 dan juga Laporan CSS tahun 2019 (UPSI, 2018; 2019). Laporan ini disediakan oleh Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ) dan tinjauan adalah ke atas semua kakitangan UPSI. Menurut laporan CSS tersebut, isu tuntutan perjalanan adalah isu yang sering menjadi isu atau perkara hangat yang dilaporkan dalam laporan ini, Antara isu hangat dalam laporan ini adalah berkenaan dengan sistem tidak stabil, sistem tidak mesra pengguna, sistem baharu perlu dirintiskan terlebih dahulu sebelum diaplikasikan, lewat dalam memproses tuntutan, paparan *online* perlu lebih mesra pengguna, staf di Jabatan Bendahari perlu lebih peka dan lebih efisien dalam memproses urusan-urusan kewangan, dan borang *hardcopy* tidak perlu kerana telah menggunakan sistem.

Laporan CSS tersebut juga mewujudkan isu lain timbul iaitu isu penggunaan sistem e-Claim dalam memenuhi kepuasan pengguna khususnya kakitangan UPSI. Kajian Noor Afza et al. (2013) dan Benedict dan Elliot (2001) menyatakan bahawa sistem e-Claim (perakaunan berkomputer) lebih penting demi mewujudkan kecekapan dan ketepatan. Manakala kajian Mukherjee dan Hanif (2020; 2003) lebih menekankan terhadap faktor manusia atau pekerja itu sendiri iaitu dari segi penggunaan, kepuasan dan perilaku pengguna. Di samping itu, kaedah manual yang selesa digunakan sebelum ini mempunyai banyak masalah berbanding sistem e-Claim iaitu proses yang lambat, tidak teratur, kebarangkalian berlaku kesilapan pengiraan serta memerlukan masa yang lama untuk penyediaan penyata kewangan (Thomas & Ulrike, 2016; Noor Afza et al., 2013; Benedict & Elliot, 2001).

Selain itu, peningkatan bilangan kakitangan sejak penubuhan UPSI juga menjadi punca kajian terhadap sistem e-Claim perlu dijalankan (Laporan Tahunan





UPSI). Ini kerana UPSI sangat memerlukan sistem e-Claim yang mantap, memenuhi kepuasan pengguna, perilaku penggunaan dan menjimatkan kos pematuhan bagi tujuan merekodkan perjalanan, tuntutan perjalanan dan permohonan pendahuluan kakitangan yang bertugas praktikum, mesyuarat, program/aktiviti pelajar, berkursus dan penyelidikan. Ini adalah selaras dengan aktiviti utama Universiti iaitu prestasi aktiviti akademik (pengajaran dan penyelidikan), aktiviti pentadbiran dan juga kewangan khususnya penjimatan sumber bajet yang terhad. Penggunaan sistem yang diiktiraf dalam organisasi akan meningkatkan kepuasan pengguna (Ilham & Abdul Rahman, 2016).

Maka dengan ini, wajarlah kajian ini dibuat untuk mengkaji keberkesanan sistem dari perspektif pengguna khususnya badan kerajaan. kajian ini juga dapat dilaksanakan untuk melihat kepentingan faktor kepuasan pengguna, faktor perilaku pengguna (manusia atau pekerja) dan faktor kos pematuhan terhadap sistem e-Claim oleh pengguna akhir.

1.4 Objektif Kajian

Berdasarkan pernyataan masalah yang dikemukakan ini, objektif kajian ini dibuat adalah seperti berikut:

- i. Untuk menentukan tahap kepuasan pengguna, perilaku penggunaan dan kos pematuhan.
- ii. Untuk menentukan sama ada terdapat hubungan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna.





- iii. Untuk menentukan sama ada terdapat hubungan di antara perilaku penggunaan dengan kos pematuhan.
- iv. Untuk menentukan sama ada terdapat hubungan di antara kos pematuhan dengan kepuasan pengguna.
- v. Untuk menentukan sama ada kos pematuhan memediasi hubungan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna.

1.5 Persoalan Kajian

Persoalan kajian dibentuk berdasarkan objektif kajian yang perlu dikaji. Persoalan kajian dikemukakan sebagai panduan untuk mencapai objektif kajian iaitu:

- i. Apakah tahap kepuasan pengguna, perilaku penggunaan dan kos pematuhan?
- ii. Adakah wujud hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna?
- iii. Adakah wujud hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kos pematuhan?
- iv. Adakah wujud hubungan yang signifikan di antara kos pematuhan dengan kepuasan pengguna?
- v. Adakah kos pematuhan memediasi hubungan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna?



1.6 Hipotesis Kajian

Menurut Kamarulzaman et al. (2015), hipotesis merupakan ramalan awal kajian, tidak kira sama ada hasil kajian itu menyokong atau menolak kajian itu sendiri. Hipotesis atau jangkaan penting untuk dijadikan petunjuk dalam proses pengumpulan dan penganalisan data. Ia boleh dijadikan alat untuk menghubungkan penyelidikan yang berkaitan. Sesuatu hipotesis akan diuji berdasarkan data yang telah dikumpul supaya kesimpulan dapat dibuat dengan baik. Menurut Rozmi Ismail (2013) Hipotesis merupakan perkara yang amat penting dalam kajian kerana ia merupakan landasan asas bagi sesuatu kajian yang akan dilakukan.

Hipotesis kajian:

H_{O-1} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna.

H_{A-1} : Terdapat hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna.

H_{O-2} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kos pematuhan.

H_{A-2} : Terdapat hubungan yang signifikan di antara perilaku penggunaan dengan kos pematuhan.

H_{O-3} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kos pematuhan dengan kepuasan pengguna.

H_{A-3} : Terdapat hubungan yang signifikan di antara kos pematuhan dengan kepuasan pengguna.

H_{O-4} : Kos pematuhan tidak memediasi hubungan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna.

H_{A-4} : Kos pematuhan dapat memediasi hubungan di antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna.

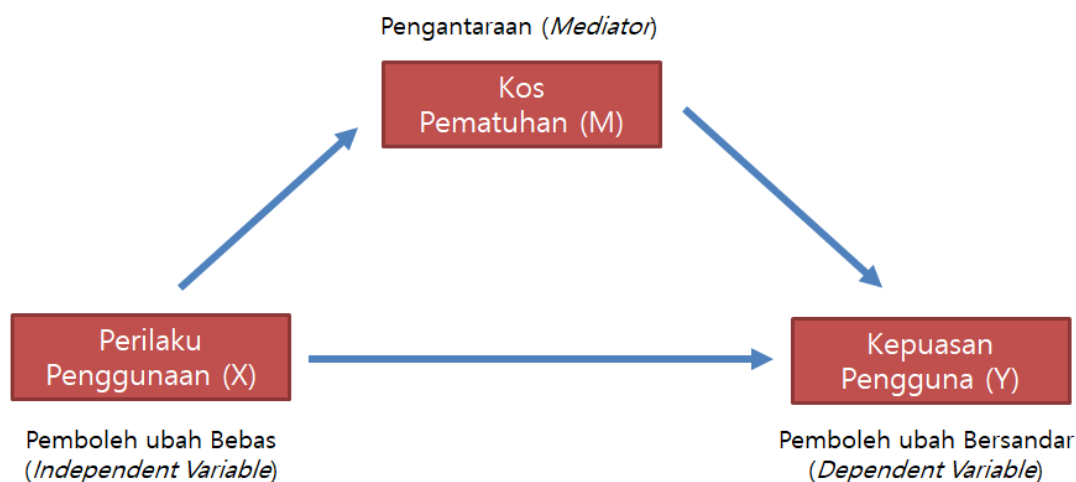
1.7 Kerangka Konseptual Kajian

Kerangka konseptual kajian dibina untuk memudahkan kajian dibuat. Kerangka kajian dibina berasaskan kepada objektif kajian dan hasil daripada tinjauan kajian-kajian lepas yang merangkumi pengurusan perakaunan berkomputer. Pemboleh ubah bebas dalam kajian ini ialah perilaku pengguna manakala pemboleh ubah bersandar adalah kepuasan pengguna dan pemboleh ubah pengantaraan (*mediator*) dalam kajian ini adalah kos pematuhan. Kerangka konseptual yang dibina oleh penyelidik berdasarkan reka bentuk kajian seperti dalam rajah 1.1. Kajian ini menggunakan dua model utama iaitu *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Bagi model faktor penentu kepuasan pengguna, penyelidik menggunakan model yang dibina oleh Doll dan Torkzadeh (1988) dan Chin dan Lee (2000) iaitu dalam mengukur tahap kepuasan pengguna akhir komputer (EUCS). Doll dan Torkzadeh (1988) telah memperkenalkan model EUCS iaitu instrumen kandungan, ketepatan, format/susunan, mudah digunakan dan ketepatan masa manakala Chin dan Lee memperkenalkan instrumen kelajuan sistem e-Claim bagi mengukur kepuasan pengguna sistem. Menurut Azleen dan Zulkeflee (2016), instrumen ini sangat berguna

dalam pengukuran dan pengesanan kepuasan pengguna, bukan hanya untuk sektor awam tetapi juga untuk sektor swasta.

Bagi model faktor penentu perilaku penggunaan dan kos pematuhan, penyelidik menggunakan model yang dibina oleh Idawati (2013) yang diadaptasi dari Venkatesh et al. (2003) iaitu UTAUT. Model bagi perilaku penggunaan dibahagikan kepada empat faktor atau instrumen utama iaitu tanggapan kegunaan, kebolehan diri, kebimbangan dan pengaruh luar. Model kos pematuhan adalah merujuk kepada kos yang perlu pengguna tanggung semasa menggunakan sistem e-Claim iaitu bagi menguruskan permohonan ke luar stesen, pendahuluan perjalanan dan tuntutan perjalanan bulanan bagi tujuan bertugas rasmi, kursus, seminar atau bengkel. Model kos pematuhan dibina oleh Idawati (2013) adalah merujuk kepada dua instrumen iaitu kos masa dan juga kos kewangan.



Rajah 1.1. Kerangka Konseptual Kajian

1.8 Kepentingan Kajian

Kepentingan kajian yang paling utama dalam kajian ini adalah sumbangan terhadap perkembangan ilmu dalam bidang perakaunan, khususnya dalam sistem perakaunan berkomputer (CAS) atau sistem maklumat perakaunan (AIS). Kajian ini juga menguji gabungan beberapa model yang dibina oleh Doll dan Torkzadeh (1988), Chin dan Lee (2000) dan Idawati (2013). Jadi, kajian ini juga dapat memberi sumbangan terhadap perkembangan model dalam kajian akan datang.

Pelaksanaan sistem e-Claim merupakan satu langkah yang sangat penting bagi UPSI untuk mempercepatkan proses pengurusan tuntutan perjalanan oleh staf UPSI selaras dengan *Key Performance Indicator* (KPI) UPSI dan juga Kementerian Pengajian Tinggi iaitu proses pembayaran perlu diselesaikan dalam masa 14 hari. Pelaksanaan ini juga dapat meningkatkan kemahiran teknologi maklumat dalam kalangan staf UPSI, ini dapat dibuktikan apabila pemandu kenderaan UPSI, pengawal dan staf sokongan lain yang kurang menggunakan komputer di pejabat berpeluang meningkatkan kemahiran teknologi maklumat semasa menggunakan sistem e-Claim. Penggunaan sistem ini juga dapat meningkatkan integriti dan ketelusan staf UPSI kerana semua maklumat adalah diintegrasikan dari sistem MyFIS iaitu pengkalan data UPSI yang diintegrasikan termasuklah maklumat kadar tuntutan dan kelayakan staf. Sistem e-Claim dibangunkan berlandaskan peraturan dan pekililg Kerajaan yang berkuatkuasa. Hasil kajian yang dijalankan oleh Ilham dan Abdul Rahman (2016) juga menyatakan bahawa penggunaan sistem yang diiktiraf dalam organisasi akan meningkatkan kepuasan pengguna.



Kejayaan pelaksanaan sistem e-Claim sangat bergantung kepada pengguna-penggunanya di UPSI. Komitmen dari pengguna amat diperlukan untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan kewangan. Justeru kajian ini adalah diharapkan akan dapat membantu mengenalpasti tahap kepuasan pengguna, faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna dan kesan penggunaan e-Claim terhadap kos pematuhan dalam menggunakan sistem e-Claim oleh kakitangan UPSI. Faktor seperti kos, kemahiran teknikal pekerja, sokongan vendor, nilai maklumat, dan cabaran pelaksanaan adalah antara faktor yang dipetik oleh pemilik perniagaan apabila memilih sistem baru (Alan Rogers, 2016). Di dalam kajian yang dilakukan oleh Rogers (2016), organisasi yang menggunakan sistem mempunyai peluang kejayaan yang lebih baik kerana maklumat dan alat yang disediakan oleh sistem ini (Edison et al., 2012).



Melalui kajian ini juga adalah diharapkan dapat membantu serta memberi manfaat dalam menambahbaik sistem e-Claim yang sedia ada untuk memenuhi kepuasan pengguna akhir selari dengan perkembangan teknologi terkini seperti penggunaan *google maps* dan *GPS Coordinates* dalam sistem e-Claim. Kajian ini juga diharapkan dapat mengetahui masalah sebenar atau masalah yang dihadapi oleh pengguna e-Claim mengikut pemboleh ubah dalam kajian ini.

Di samping itu juga, pihak pengurusan boleh menggunakan kajian ini sebagai rujukan tambahan untuk menguruskan kewangan secara cekap dan berkesan di PTJ khususnya dalam pengurusan tuntutan perjalanan staf seperti pemantauan bajet, kawalan perbelanjaan dan langkah penjimatan. Perbelanjaan tuntutan perjalanan



selalunya digunakan bagi pemantauan latihan industri, praktikum pelajar, perbelanjaan seminar dan bertugas rasmi staf.

Melalui penjelasan tentang kepuasan pengguna, perilaku penggunaan dan kos pematuhan serta penambahbaikan terhadap sistem e-Claim, diharap kajian ini dapat memberi motivasi kepada pengguna untuk menggunakan e-Claim secara berterusan. Melalui penjelasan kajian ini juga dapat memberi motivasi kepada pihak pengurusan tentang kepentingan penglibatan mereka dalam pengurusan kewangan di PTj dan pengurusan kakitangan kerana pihak pengurusan memainkan peranan penting dalam kejayaan sesuatu sistem dan penggunaannya.

Kajian ini dijalankan bertujuan melihat tahap dan hubungan kepuasan pengguna, faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna dan kesan penggunaan e-Claim terhadap kos pematuhan dalam menggunakan sistem e-Claim oleh kakitangan UPSI. Beberapa batasan telah dikenal pasti dalam usaha menyiapkan kajian ini.

Populasi atau responden yang dipilih dalam kajian ini adalah kakitangan UPSI dalam Kumpulan A dan ke atas sahaja kerana kumpulan ini menggunakan sistem e-Claim melalui portal MyUPSI termasuk kakitangan akademik dan bukan akademik. Kumpulan sokongan adalah tidak termasuk sebagai responden yang dikaji. Kumpulan Sokongan atau Kumpulan Pelaksana tidak dimasukkan sebagai responden yang dikaji kerana kumpulan ini kebanyakannya hanya berada di pejabat dan akan menggunakan



kenderaan UPSI jika bertugas rasmi atau berkursus ke luar stesen (berdasarkan hasil temubual dengan kakitangan di Unit Pembayaran UPSI). Dengan kata lain, kajian ini melibatkan kakitangan UPSI dalam Kumpulan A dan ke atas sahaja dan generalisasi dapatan kajian ini hanya terhad kepada kumpulan ini sahaja.

Kajian ini dijalankan di UPSI sahaja kerana sistem e-Claim di UPSI adalah dibangunkan sendiri oleh Pusat Teknologi Maklumat UPSI. Ini bermakna pembangunan sistem e-Claim adalah secara dalaman dan mengikut sepenuhnya keperluan dan kehendak pengurusan UPSI serta mengikut pekeliling kerajaan yang berkuatkuasa. Sistem ini memenuhi keperluan latihan mengajar, praktikum dan dikawal sepenuhnya mengikut bajet dan *Activity-based costing* (ABC) mengikut PTj masing-masing. Ini akan memudahkan kawalan dan pengagihan bajet PTj setiap tahun. Jadi, sistem di UPSI bersesuaian diuji dengan pemboleh ubah kepuasan pengguna, perilaku penggunaan dan kos pematuhan. Selain itu, kos untuk menjalankan kajian ini juga dapat dijimatkan kerana penyelidik adalah staf UPSI dan mudah untuk mendapatkan data-data penyelidikan.

Pemboleh ubah dibataskan kepada kepuasan pengguna, perilaku penggunaan dan kos pematuhan kerana telah dinyatakan di dalam pernyataan masalah tentang Laporan Tinjauan Kepuasan Pelanggan (CSS) UPSI yang disediakan oleh Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ) mengenai kepuasan pelanggan, perilaku, tanggapan dan kos yang terlibat. Isu tuntutan perjalanan juga sering menjadi perhatian staf kerana ianya melibatkan tuntutan wang semula yang telah didahulukan oleh staf.



Batas bagi persempelan kajian pula dibuat berdasarkan jadual penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan (1970) yang melibatkan 285 orang bagi populasi seramai 1,050 orang staf UPSI. Pendekatan ini diambil kerana melibatkan kekangan masa bagi staf UPSI untuk mengisi soal selidik kajian, jadi sampel kajian ini adalah seramai 285 orang sahaja.

1.10 Definisi Operasional

Bahagian ini memperjelaskan mengenai kata kunci yang digunakan dalam kajian ini supaya ianya difahami.

1.10.1 Sistem Maklumat Bersepadu UPSI (UIMS)

Sistem Maklumat Bersepadu UPSI ialah satu sistem yang berintegrasi antara jabatan/bahagian di UPSI. UIMS adalah merangkumi Sistem Maklumat Kewangan, Sistem Maklumat Akademik, Sistem Maklumat Hal-Ehwal Pelajar, Sistem Maklumat Pasca Siswazah, Sistem Maklumat Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda, Sistem Maklumat Personel, Protal Komuniti dan Pembelajaran elektronik (UPSI, 2017).

1.10.2 Sistem Maklumat Kewangan (UIMS/FIS)

Sistem Maklumat Kewangan (UIMS/FIS) UPSI merupakan sistem pengurusan kewangan berkomputer atau sistem perakaunan berkomputer (CAS) yang berintegrasi dan menyeluruh bermula daripada proses pengurusan bajet sehingga ke pelaporan (Thomas & Ulrike, 2016). Modul-modul yang terdapat dalam Sistem Maklumat Kewangan (UIMS/FIS) adalah *Setup, GST Maintenance, Budgeting, Purchasing, Account Payable, Account Receivable, Asset/Inventory Management, Store Management, General Ledger, Cash Management, Loan Management* dan *Payroll*.

Sistem Maklumat Kewangan (UIMS/FIS) berintegrasi dengan sistem-sistem lain antaranya Sistem Maklumat Akademik & Rekod Pelajar, Portal MyUPSI, Portal Vendor@UPSI, Portal E-Payment@UPSI, e-Banker Bank Islam dan Sistem Maklumat Pentadbiran & Sumber Manusia. Ciri-Ciri Sistem Maklumat Kewangan (UIMS/FIS) adalah:

- i. dibangunkan mengikut *Standard Accounting for Government Agencies* (SAGA) dan mematuhi pekeliling serta Arahan Perbendaharaan serta *GST Ready*,
- ii. berkonsep *single data entry* - setiap transaksi yang dilakukan akan mengambil kira akaun-akaun yang berkaitan,
- iii. dibangunkan secara *web based* yang membolehkan pengurusan kewangan boleh dibuat di mana-mana dan pada bila-bila masa,
- iv. berintegrasi dengan aplikasi utama lain dan menyelesaikan masalah ketidaktepatan data,

- v. mempunyai aplikasi portal yang lengkap dan menyeluruh berkaitan pengurusan kewangan kepada kakitangan, pelajar dan pembekal,
- vi. kawalan keselamatan yang tinggi – DigiCert dan SSL (<https://>), dan
- vii. mesra pengguna – memudahkan operasi dan kerja-kerja auditan dan menjana laporan dengan tepat dan cepat.

1.10.3 Sistem e-Claim

Menurut kajian Harish Naik, Aditya Kumar Dixit dan Amit Dixit (2020), E-Sistem pemprosesan tuntutan adalah penyelesaian lengkap hingga akhir yang merangkumi semua aspek tuntutan dalam talian dan sistem pembayaran balik. Di laman web sistem ini, pelanggan boleh log masuk ke laman web tersebut, boleh mendaftarkan tuntutan tersebut dan boleh mengemukakan kepada tuntutan melalui dalam talian. Pelanggan dapat memeriksa status tuntutan yang didaftarkan dan dapat memberikan maklum balas berdasarkan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi (Harish Naik et al., 2020).

Dalam kajian ini, sistem e-Claim adalah sistem permohonan tuntutan perjalanan sama ada di dalam atau luar negara melalui portal MyUPSI yang merangkumi Permohonan ke Luar Stesen, Pendahuluan Perjalanan dan Tuntutan Perjalanan Bulanan bagi tujuan bertugas rasmi, kursus, seminar atau bengkel. Sistem e-Claim menggunakan konsep *single data entry* iaitu semua maklumat yang dimasukkan ke sistem e-Claim akan diintegrasikan dengan modul lain supaya menjimatkan masa dan tiada kerja dua kali dilakukan.

1.10.4 Kepuasan Pengguna

Menurut Rudzi Munap, Siti Nor Bayaah Ahmad, Sofhinaz Abdul Hamid dan Talib Beg (2018); Doll dan Torkzadeh (1988), kepuasan pengguna boleh diukur melalui lima instrumen iaitu kandungan, ketepatan, format/susunan, mudah digunakan dan ketepatan masa. Instrumen Doll dan Torkzadeh sangat berguna dalam kajian, bukan hanya untuk sektor awam tetapi juga untuk sektor swasta (Azleen & Zulkeflee, 2016). Manakala Chin dan Lee (2000) menambah satu lagi instrumen bagi kepuasan pengguna iaitu kelajuan sistem itu sendiri. Azleen dan Zulkeflee (2016) membina satu lagi instrumen dalam kajiannya iaitu kebolehpercayaan sistem (*system reliability*).

Dalam kajian ini, kepuasan pengguna ialah penilaian terhadap enam instrumen iaitu kandungan, ketepatan, format/susunan, mudah digunakan dan ketepatan masa (teori yang dibina oleh Doll dan Torkzadeh, 1988) dan kelajuan sistem (teori yang dibina oleh Chin dan Lee, 2000).

1.10.5 Perilaku Penggunaan

Kajian Saswianaa, Hasmin dan Bustam (2020) menyatakan bahawa perilaku pengguna adalah semua kegiatan serta psikologi yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan perkhidmatan, setelah melakukan hal-hal di atas atau kegiatan penilaian. Manakala kajian Qurrota A'yun (2020), setiap perubahan perilaku dalam diri seseorang dapat diketahui melalui persepsi. Persepsi kegunaan merupakan suatu

ukuran atau cara pandang pengguna sistem dalam menggunakan suatu teknologi yang dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi individu yang menggunakannya (Dewi, 2019).

Dalam kajian ini, perilaku penggunaan adalah merujuk kepada penggunaan terhadap setiap komponen yang terdapat dalam sistem e-Claim oleh kakitangan UPSI. Menurut kajian yang dilakukan oleh Idawati (2013), perilaku penggunaan dibahagikan kepada empat faktor utama iaitu tanggapan kegunaan, kebolehan diri, keseimbangan dan pengaruh luar. Dalam kajian ini, perilaku penggunaan sistem e-Claim adalah melibatkan tiga komponen utama iaitu Permohonan ke Luar Stesen (setiap perjalanan), Pendahuluan Perjalanan (setiap perjalanan) dan Tuntutan Perjalanan (setiap bulan). Dimensi ini melibatkan tanggapan kegunaan, kebolehan diri, keseimbangan dan pengaruh luar.

1.10.6 Kos Pematuhan

Dalam kajian ini, kos pematuhan adalah merujuk kepada kos yang perlu ditanggung oleh pengguna iaitu staf UPSI semasa menggunakan dan menguruskan permohonan ke luar stesen, pendahuluan perjalanan dan tuntutan perjalanan bulanan bagi tujuan bertugas rasmi, kursus, seminar atau bengkel melalui sistem e-Claim di UPSI. Dalam kajian ini, kos pematuhan adalah merujuk kepada dua faktor iaitu kos masa dan juga kos kewangan (Idawati, 2013). Manakala dalam kajian Enni dan Musfialdy (2015) menyatakan bahawa “*Compliance costs (compliance cost) are the costs incurred by*



the taxpayer in order to fulfill his tax obligations outside the tax payable (Main, 2012)” (Enni & Musfialdy, 2015, ms. 684).

1.11 Struktur Tesis

Bab 1 memaparkan pengenalan kepada kajian yang meliputi latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, kepentingan kajian, hipotesis kajian, kerangka konseptual kajian, kepentingan kajian, batasan kajian dan definisi operasi. Bab 2 mempersembahkan perkembangan sistem perakaunan berkomputer, UIMS/FIS dan sistem e-Claim, pelaksanaan SAGA, kajian lepas yang komprehensif berkaitan sistem perakaunan berkomputer (CAS), model kepuasan pengguna akhir komputer / *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), model perilaku pengguna dan model kos pematuhan.

Bab 3 menerangkan metod kajian atau kaedah kajian yang digunakan dalam kajian ini yang meliputi reka bentuk kajian, populasi dan sampel kajian, instrumen kajian, kesahan dan kebolehpercayaan, kajian rintis, prosedur pengumpulan data dan prosedur penganalisan data. Dapatan dari data yang dianalisis dipersembahkan dalam bab 4. Bab 5 memberi kesimpulan dan perbincangan dapatan serta implikasi. Bab ini juga membincangkan cadangan untuk kajian lanjutan, komen dan rumusan berdasarkan teori dan implikasi dapatan yang diperolehi.



1.12 Kesimpulan

Dalam bab ini, latar belakang kajian telah dikenalpasti iaitu penggunaan sistem perakaunan berkomputer untuk membuat tuntutan perjalanan di UPSI, sistem e-Claim adalah salah satu yang terpenting dalam era teknologi kini dalam semua bidang seperti sektor awam, sektor swasta, sektor perkilangan dan sektor industri kecil kerana tuntutan perjalanan akan berlaku dalam menguruskan tugas rasmi pekerjaan. Sistem e-Claim juga menjadi sangat penting dalam pengurusan kewangan harian di IPTA terutamanya apabila melibatkan bilangan kakitangan yang ramai di IPTA tersebut. Ini kerana banyak transaksi perjalanan harian berlaku di IPTA seperti merekod permohonan ke luar stesen bagi setiap perjalanan, permohonan pendahuluan perjalanan dan tuntutan perjalanan, semua ini boleh direkodkan terus melalui portal MyUPSI sama ada sebelum, semasa atau selepas perjalanan. Namun begitu terdapat banyak isu yang timbul dan dibincangkan dalam pernyataan masalah, antaranya kelewatan bayaran, dokumen tidak lengkap, kelemahan sistem, kesilapan pengiraan, kesilapan kadar kelayakan pegawai, kos kewangan serta masa yang ditanggung oleh staf, kepuasan pengguna dan juga perilaku pengguna.

Bab ini telah menerangkan lima objektif kajian, lima persoalan kajian dan empat hipotesis kajian yang telah dikenalpasti. Pengkaji telah membina kerangka konseptual, mengenalpasti kepentingan kajian dan juga batasan kajian bagi memudahkan kajian ini dilaksanakan. Bab ini juga menerangkan tentang definisi operasional bagi menerangkan maksud beberapa item penting dalam kajian ini.



UPSI telah menggunakan sistem e-Claim sejak tahun 2006 sehingga sekarang dan kini diselenggara, dinaiktaraf serta ditambahbaik oleh Pusat ICT UPSI sendiri. Setelah sekian lama menggunakan sistem ini, maka wajarlah kajian seperti ini dilakukan demi melihat perkembangan sistem ini (e-Claim) terutamanya dari segi kepuasan pengguna, faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna dan kesan penggunaan e-Claim terhadap kos pematuhan dalam menggunakan sistem e-Claim.

