

**KOMUNIKASI MELALUI PENGANTARAAN KOMPUTER:  
KAJIAN PENGGUNAAN MEL ELEKTRONIK  
DI KALANGAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN  
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA**

**ROHANA BINTI YAHAYA**

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA, 2003**

**KOMUNIKASI MELALUI PENGANTARAAN KOMPUTER:  
KAJIAN PENGGUNAAN MEL ELEKTRONIK  
DI KALANGAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN  
DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA**

**Kertas projek ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah sebagai  
memenuhi sebahagian daripada keperluan  
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan),  
Universiti Utara Malaysia**

**oleh  
Rohana binti Yahaya**



**Sekolah Siswazah  
(Graduate School)  
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK  
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
*(I, the undersigned, certify that)*

**ROHANA BINTI YAHAYA**

---

calon untuk Ijazah  
*(candidate for the degree of)* **MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)**

---

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk  
*(has presented his/her project paper of the following title)*

**KOMUNIKASI MELALUI PENGANTARAAN KOMPUTER: KAJIAN**

---

**PENGGUNAAN MEL ELEKTRONIK DI KALANGAN PEGAWAI DAN**

---

**KAKITANGAN DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA**

---


seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek  
*(as it appears on the title page and front cover of project paper)*

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,  
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.  
*(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory  
knowledge of the field is covered by the project paper).*

Nama Penyelia  
*(Name of Supervisor)* : **PROF. MADYA Dr. CHE SU BINTI MUSTAFFA**

---

Tandatangan  
*(Signature)*

: 

---

Tarikh  
*(Date)*

: **24.3.2004**

---

## **KEBENARAN MENGGUNA**

Kertas projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Program Sarjana Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas ini untuk tujuan akademik adalah di bolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan atau pun Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan-tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan di buat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
06010 SINTOK  
KEDAH DARUL AMAN.**

## ABSTRAK

Kertas projek ini melihat penggunaan mel elektronik sebagai medium komunikasi di kalangan pegawai dan kakitangan Dewan Bahasa dan Pustaka. Objektif kajian adalah melihat sikap di kalangan pegawai dan kakitangan Dewan Bahasa dan Pustaka terhadap penggunaan mel elektronik, mengenal pasti hubungan faktor-faktor sikap, kemahiran, kursus/latihan, kemudahan peralatan dan sokongan pihak atasan terhadap penggunaan mel elektronik, dan juga mengenal pasti perbezaan berdasarkan faktor demografi di kalangan pegawai dalam penggunaan mel elektronik. Sejumlah 250 responden yang terdiri daripada pegawai dan kakitangan di ibu pejabat Dewan Bahasa dan Pustaka telah mengambil bahagian dalam soal selidik ini. Penganalisan data telah dilakukan secara deskriptif dengan menggunakan peratusan, kekerapan, jadual silang dan min untuk melihat sikap di kalangan pegawai dan kakitangan DBP terhadap penggunaan mel elektronik. Di samping itu ujian - t telah digunakan untuk melihat adakah terdapat perbezaan yang signifikan terhadap penggunaan mel elektronik berdasarkan kumpulan jawatan dan jantina. Ujian ANOVA sehalu digunakan bagi menguji perbezaan terhadap penggunaan mel elektronik berdasarkan kategori umur dan tempoh berkhidmat. Selain daripada itu ujian korelasi Pearson telah digunakan juga bagi menguji hubungan di antara pemboleh ubah bebas sikap, kemahiran, kursus/latihan, kemudahan peralatan dan sokongan pihak atasan dengan pemboleh ubah sandaran iaitu tahap penggunaan mel elektronik. Dapatan kajian menunjukkan sikap responden terhadap penggunaan mel elektronik adalah positif. Kajian juga mendapati terdapat perbezaan yang signifikan terhadap penggunaan mel elektronik berdasarkan ciri-ciri demografi iaitu kumpulan jawatan, tempoh berkhidmat dan umur kecuali jantina. Kajian juga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara sikap, kemahiran, kursus/latihan, kemudahan peralatan dan sokongan pihak atasan dengan tahap penggunaan mel elektronik di kalangan pegawai dan kakitangan Dewan Bahasa dan Pustaka. Akhirnya analisis sampingan yang dibuat untuk melihat saling hubungan antara setiap pemboleh ubah kemahiran, kursus/latihan, kemudahan peralatan dan sokongan pihak atasan juga menunjukkan hubungan yang signifikan dan positif antara satu sama lain.

## **ABSTRACT**

This research looks at the usage of electronic mail as a communication medium among the assessment officers at Institute of Language and Literature. The objectives of this study are to examine assessment officers' attitude towards electronic mail, to identify the relationship between the assessment officers' attitude, skill, and training, physical environment (computer) and tops management support towards electronic mail, and the differences of electronic mail usage based on demographic factors. They were two hundred and fifty respondents which includes electronic mail users from DBP headquarter answered the questionnaire. The analysis of the data has done descriptively using percentages, frequency, cross tab, and mean to looks at the assessment officers' attitude towards electronic mail. Besides that t-test were used to determine the significant difference of electronic mail usage based on post and gender, and one way ANOVA test were used to determine the significant difference of electronic mail usage based on ages and tenure. In, addition Pearson correlation also used to test the hypothesis between independent variables such as attitude, skill, and training, physical environment (computer) and tops management support with dependent variables such as level of electronic mail use. The study showed respondents have a positive attitude towards electronic mail. The findings showed there was significant difference between assessment officer post, tenures, and ages with their level of electronic mail use except gender. The study also showed that there was a significant relationship between attitude, skill, and training, physical environment (computer) and tops management support with their level of use. Finally, the study also showed that there was a significant and positive relationship on every independent variables such as skill, training, physical environment (computer) and tops management support.

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, segala pujian-pujian yang tidak terhingga bagi Allah swt. Kerana dengan izinNya telah memberikan saya kekuatan dan ketabahan dalam menyempurnakan projek bagi memenuhi syarat pengurniaan Ijazah Sarjana Sains Pengurusan dengan jayanya. Walau bagaimanapun kejayaan ini tidak mungkin dicapai tanpa tunjuk ajar, bantuan, kerjasama, sokongan, galakan dan pengorbanan beberapa orang tertentu di sekeliling saya. Maka kesempatan ini, saya ingin menyampaikan ucapan penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada institusi atau orang perseorangan yang telah bersama-sama membantu saya mencapai kejayaan ini.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih ingin saya rakamkan kepada penyelia saya Prof Madya Dr Che Su bt. Mustaffa, Dekan Fakulti Komunikasi dan Bahasa Moden, yang telah banyak memberi bimbingan dan panduan di sepanjang kajian ini. Ucapan penghargaan dan terima kasih juga saya tujukan kepada pensyarah yang terlibat dalam program pasca siswazah INTAN/UUM 2002/2003: Datin Prof Dr. Siti Maimon bt. Hj Kamsu, Prof Madya Dr. Ahmad Atory b. Hussain, Prof Madya Dr. Mohd. Dan b. Jantan, Prof. Madya Dr. Razman b. Mat Tahar, Prof. Madya Dr. Mohamad Hanapi b. Mohamad, Tuan Hj. Ahmad Puat b. Abd. Hamid dan En. Nuarrual Hilal b. Md. Dahlan sebagai tenaga pengajar dan penyumbang ilmu dalam program ini. Sekalung penghargaan juga ditujukan kepada Dato' Hj. Aziz b. Deraman, Ketua Pengarah Dewan Bahasa dan Pustaka, Dato' Hj. Zulkurnain b. Hj. Awang, Pengarah Institut Tadbiran Awam, dan En. Sulaiman b. Kaiat, Ketua Bahagian Sistem Maklumat atas kesempatan yang diberikan untuk saya mengikuti program ini.

Setinggi-tinggi terima kasih juga diucapkan kepada Tuan Hj Kamudin b. Jalil, Ketua Pusat Kuantitatif, INTAN dan kepada En. Ooi Seong Kang, Penyelaras Projek Kanan serta lain-lain yang terlibat atas segala bantuan dan kerjasama yang diberikan di sepanjang saya mengikuti program ini di INTAN, Bukit Kiara, dan tidak ketinggalan juga kepada Pengurus Personel, En. Kusni b. Ahad dan warga DBP yang memberikan bantuan dan kerjasama di dalam menjayakan projek ini.

Akhir sekali ucapan penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga buat suami tercinta Md. Azinor b. Hj. Sulaiman yang telah sama-sama jatuh dan bangun dalam menjayakan projek ini, buat ibu tersayang Rohayah bt. Osman yang terlalu banyak berkorban, buat abah Yahya b. Idrus, juga adik-adik yang sangat memahami. Teristimewa buat anak-anak yang amat dikasihi Dinie dan Deena yang masing-masing pandai membawa diri, semoga semuanya mengikut jejak ibu dan ayah. Kepada semua yang terlibat semoga segala jasa kalian diberi ganjaran kebaikan. Amin.

Salam hormat,

Rohana bt Yahaya  
Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)  
Bukit Kiara  
50480 Kuala Lumpur.  
Oktober 2003

## KANDUNGAN

	<b>Muka Surat</b>
KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
SENARAI LAMPIRAN	xii
<b>BAB 1:       PENDAHULUAN</b>	
1.-1   Pengenalan	1
1.1    Permasalahan Kajian	2
1.2    Persoalan Kajian	7
1.3    Objektif Kajian	8
1.4    Signifikan Kajian	10
1.5    Limitasi Kajian	11
1.6    Definisi Konsep dan Operasional	12
1.6.1   Komunikasi Melalui Pengantaraan Komputer	12
1.6.2   Mel Elektronik	13
1.6.3   Tahap Penggunaan Mel Elektronik	14
1.6.4   Sikap	14
1.6.5   Kemahiran	15
1.6.6   Kemudahan Peralatan Komputer	16
1.6.7   Sokongan Pihak Atasan	17
1.6.8   Latihan/Kursus	17
1.6.9   Demografi	18
1.7    Rumusan Bab	19



## **BAB 2:           ULASAN KARYA**

2.0	Pengenalan	20
2.1	Ulasan Karya	20
2.1.1	Penggunaan Mel Elektronik Di Kalangan Pekerja	21
2.1.2	Peranan Komunikasi Melalui Pengantaraan Komputer	22
2.1.3	Pengaruh Penggunaan Mel Elektronik	26
2.1.4	Faktor Demografi dan Komunikasi Melalui Pengantaraan Komputer	28
2.1.5	Latihan dan Sokongan Pihak Atasan	30
2.1.6	Komunikasi Melalui Mel Elektronik	31
2.1.7	Komunikasi Melalui Pengantaraan Komputer	36
2.2	Teori-Teori	39
2.2.1	Teori Pengayaan Maklumat dan Teori Pilihan Rasional	39
2.2.2	Teori Pengaruh Sosial	41
2.2.3	Teori Pemprosesan Maklumat Sosial	42
2.3	Hipotesis Kajian	43
2.4	Kerangka Model Kajian	45
2.5	Rumusan Bab	47

## **BAB 3:           METOD KAJIAN**

3.0	Pengenalan	48
3.1	Reka bentuk Kajian	48
3.2	Pemilihan Populasi dan Sampel	49
3.3	Tatacara Pentadbiran Soal selidik	51
3.4	Instrumen Kajian	52
3.5	Pra Kajian	59
3.5.1	Demografi Responden Pra Kajian	60
3.5.2	Analisis Kebolehpercayaan Instrumen	62
3.5.3	Analisis Kesahihan Instrumen	64
3.6	Teknik Analisis Data	69
3.6.1	Meringkaskan Data	69
3.6.2	Pengujian Hipotesis	71
3.7	Rumusan Bab	73

#### **BAB 4: KEPUTUSAN KAJIAN**

4.0	Pengenalan	74
4.1	Kadar Pulangan Soal selidik	74
4.2	Keputusan Kajian	75
4.2.1	Maklumat Deskriptif Responden Kajian	75
4.2.2	Analisis Sikap Terhadap Penggunaan Mel Elektronik	77
4.2.3	Analisis Statistik Inferens	81
4.3	Rumusan Bab	95

#### **BAB 5: PERBINCANGAN DAN RUMUSAN KAJIAN**

5.0	Pengenalan	97
5.1	Perbincangan Kajian	97
5.1.1	Analisis Sikap Terhadap Penggunaan Mel Elektronik	97
5.1.2	Perbezaan Tahap Penggunaan Mel Elektronik Berdasarkan Kumpulan Jawatan, Jantina, Tempoh Berkhidmat dan Umur	101
5.1.3	Hubungan Tahap Penggunaan Mel Elektronik Dengan Sikap, Kemahiran, Kemudahan Peralatan Komputer, Sokongan Pihak Atasan Dan Kursus/Latihan	105
5.1.4	Hubungan Antara Pemboleh Ubah Kemahiran, Kemudahan Peralatan Komputer, Sokongan Pihak Atasan dan Kursus/Latihan	110
5.2	Rumusan Kajian	110
5.3	Implikasi Kajian	111
5.4	Cadangan Kajian	112
5.4.1	Kajian Akan Datang	113
5.4.2	Agensi-Agensi Kerajaan dan NGO	114
5.5	Rumusan Bab	115

<b>BIBLIOGRAFI</b>	126
--------------------	-----

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.0 Pengenalan

Dalam sekitar tahun 1970 dan 1980, rangkaian adalah satu istilah yang popular dalam menjalinkan hubungan sesama manusia sama ada memperluaskan perniagaan atau bertukar-tukar maklumat melalui pertukaran kad-kad perniagaan dan diikuti dengan mesyuarat susulan. Sejak mula diperkenalkan mel elektronik (e-mel) sebagai salah satu alat komunikasi oleh Ray Tamlinson, seorang jurutera Amerika Syarikat, maka sedikit demi sedikit corak hubungan sesama manusia mula berubah. (dalam Mohamad Kamel, 2002). Sekarang banyak kad-kad perniagaan yang tercatat alamat mel elektronik. Istilah rangkaian tadi telah meluas penggunaannya kepada teknologi iaitu perkongsian maklumat melalui elektronik, menghantar dan menerima maklumat melalui komputer-komputer yang telah dihubungkan dengan rangkaian (*computer-networked systems*).

Apabila seseorang itu berkomunikasi atau berhubung dengan pihak lain atau sekumpulan yang lain menggunakan komputer rangkaian (*computer-networked systems*), maka ia dikenali sebagai komunikasi melalui pengantaraan komputer (*Computer-Mediated Communication*) atau lebih dikenali secara ringkasnya CMC. Bentuk komunikasi melalui pengantaraan komputer ini termasuklah e-mel, telepersidangan, chat, e-forum dan seumpamanya.

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## BIBLIOGRAFI

- Abdul-Gader, A. (1996). The Impact of User Satisfaction on Computer-Mediated Communication Acceptance: A Causal Path Model. *Information Resources Management Journal*, 9 (1), 17 –16.
- Adams, H.L., Morris, M.G. & Scotter, J.R. (1998). Examining E-mail Use In The Context of Virtual Organization: Implications for Theory and Practice. *International Journal of Electronic Commerce*, 3 (Fall), 8 – 26.
- Adnan Adam (2000). Tahap Kesediaan Anggota Markas Tentera Darat Menerima IT Sebagai Budaya Kerja. Kertas projek tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia.
- Adrianson, L. (2001). Gender and Computer-Mediated Communication: Group Processes in Problem Solving. *Journal of Computers in Human Behaviors*, 17 (1), 71 – 94.
- Adrianson, L., & Hjelmquist, E. (1991). Group Processes in Face-to-Face and Computer-Mediated Communication. *Behaviour and Information Technology*, 10(4), 281-296.
- Agarwal, R. & Rodhain, F. (2002). Mine or Ours: Email Privacy Expectations, Employee Attitudes, and Perceived Work environment Characteristics. Proceeding of the 35<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences – 2002, IEEE Computer Society.
- Ahmad Sarji bin Abdul Hamid, Tan Sri Dato' Seri (1995). *Perkhidmatan Awam Malaysia Ke Arah Kecekapan dan Keberkesanan*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Alavi, M. & Yoo, Y. (1996). Electronic Mail as a Rich Medium and Desktop Video-Conferencing as a Lean Medium: a Theoretical Explanation on Paradoxical Results. Kertas projek tidak diterbitkan. University of Maryland. Diambil daripada <http://hsb.batlor.edu/ramsower/ais.ac.96/papers/yoo2.htm>.
- Amy, S.C. Leh (1999). Computer-mediated Communication and Foreign Language Learning via Electronic Mail. *Interactive Multimedia Electronic Journal of Computer Enhanced Learning (IMEj of CEL)*, Wake Forest University. Diambil daripada <http://imej.wfu.edu/articles/1999/2/08/printver.asp>
- Arnez, B.W., and Lee M. (1990). Gender Different in Attitude, Interest, and Participation of Secondary Students in Computer Use. *Journal of Research on Computing in Education*, 26 (2),. 257-269.
- Barnes, S. & Greller, L.M. (1994). Computer-Mediated Communication in the Organization. *Journal of Communication Education*, 43 (April),129 – 142.

- Baruch, Y. (2001). The Autistic Society. *Information and Management Journal*, 38, 129-136.
- Baym, N.K. (1998). The emergence of on-line community: Dalam S.G. Jones(Ed.), *Cybersociety 2.0*. Thousand Oaks, CA: Sage, 35-68.
- Biggiero, L. (2002). Organizational Consequences of Email Introduction, Adoption and Diffusion Commorg: Kertas projek tidak diterbitkan. Diambil daripada [http://www.sistemacongressi.com/organizzazione/BIGGIERO\\_WS\\_2002\\_1.pdf](http://www.sistemacongressi.com/organizzazione/BIGGIERO_WS_2002_1.pdf).
- Brosnan, M. & Lee, W. (1998). A Cross-Cultural Comparison of Gender Differences in Computer Attitudes and Anxiety: The United Kingdom and Hong Kong. *Journal of Computers in Human Behavior*, 14 (4), 559 – 577.
- Casarez, N.B. (1992). Electronic Mail and Employee Relation: Why Privacy Must BE Considered. *Public Relations Quarterly*, 37(2), 37 – 41.
- Chalupa, M.R. & Harris, T.M. (1998). Technology-based Communication Methods Used in a Fortune 500 Company. *Office Systems Research Journal*, 16 (2), 1.
- Che Su Mustaffa (2001). Komunikasi Organisasi Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Keorganisasian Di Sektor Swasta Dan Sektor Awam. Tesis Ijazah Doktor Falsafah. Kertas projek tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia.
- Chua Chooi Seei (2002). *Berkenalan dengan Internet*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Chuang, T., Bernard, M. & Ali, S. (2001). Effects of Communication Medium on Group Performance and Group Process: A Longitudinal Study. Diambil daripada <http://psychology.wichita.edu/hci/projects/dsi2001proceeding%5B1%5D.pdf>.
- Comber, C., A., Hargreaves, DJ., & Dorn, L. (1997). The effect of age, gender and computer experience upon computer attitudes. *Educational Research*, 39, 123-133.
- Culnan, M.J., and M.L. Markus. (1987). Information Technologies. Dalam Jablin, F.M., L.L. Putnam, K.H. Roberts, and L.W. Porter (eds.). *The handbook of Organizational Communication*, Newbury Park: Sage, 420-443.
- Daft, R.L. & Lengel, R.H. (1984). Information Richness: A New Approach to Managerial Information Processing and Organization Design. *Management Science*, 32 (5): 554 – 571.
- DiCioccio, R.L., Rubin, B.r., & Westmyer, S.A. (1998). Appropriateness and effectiveness of communication channels in competent interpersonal communication. *Journal of Communication*, Summer, 27-48.
- Elmer-Dewitt, P. (1993). Who's Reading Your Screen?. *Time*, 141 (3): 46.

- Fishman, P.M. (1983). Interaction: The work woman do. Dalam B. Thorne, C. Kramarae, & N. Henley (Eds.), *Language, gender, and society*. Rawley, MA: Newbury House, 89-102.
- Galushkin, I. (2003). Text Messages: A Potentially Rich Medium in Distributed Organizations. Kertas projek tidak diterbitkan Diambil daripada <http://www.praxis.bond.edu.au/prism/papers/refereed/paper4.pdf>
- Hacker, KL., Goss, B., Townley, C., Horton, V.J. (1998). Employee attitudes regarding electronic mail policies: A case study. *Management Communication Quarterly*, Februari.
- Haraism, L., Hiltz, S.R., Teles, L. and Turoff, M. (1993). *Learning Networks: A Field Guide*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Higa, K., Liu Sheng, O.R., Shin, B. & Figueredo, A.J. (2000). Understanding Relationships Among Tele-Workers E-mail Usage, E-mail Richness Perceptions, and E-mail Productivity Perceptions Under Software Engineering Environment. *Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) Transactions on Engineering Management*, 47 (2), 16.
- Hiltz, S.R. (1988). The virtual classroom: Using computer-mediated communication for university teaching. *Journal of Communication*, 36 (2), 95-104.
- Hiltz, S.R., & Turoff, M. (1978). *The Network Nation Human Communication via Computer*. New York: Addison-Wesley.
- Hirschheim, R.A. (1985). *Office Automation: Concepts, Technologies and Issues*. Wokingham: Addison-Wesley.
- Kappelman, L.A. & Guyness C. (1997). A. End-user Training & Empowerment, Lesson From A Client/Server Environment. *Journal of Systems Management*, 46(8), 33-38.
- Kayany, J.M. and Yelsma, P. (1998). Online media in the shared space of households: gender and generational differences in the patterns of use and perceived outcomes. *Proceedings IEEE International Symposium on Technology and Society*. Diambil daripada <http://www.ieeexplore.ieee.org/xpl/tocresult.jsp?isNumber=15128> pada 30 Jun 2003.
- Kettinger, W.J. and Grover, V. (1997). The use of computer-mediated communication in an interorganizational context. *Decision Sciences*, 28(3), Summer.
- Kiesler, S. (1991). *Connections: New Ways of Working in the Networked Organization*. Cambridge, MA: MIT Press.

- King, M., Marginson, D. & McAuley, L. (2000). Executives' Use of Information Technology: Comparison of Electronic Mail and an Accounting Information System. *Journal of Information Technology*, 15 (2), 149 – 164.
- Lakoff, R. (1975). *Language and Woman's Place*. New York: Harper Colophon Books.
- Lisa Sabbage. Electronic Mail Celebrates 30 Years of Existence, *Computetimes*, Thursday 31.91.2002.
- Machlis, S. & Cole, B. (1997). E-Mail Floods Cause Network Havoc. *Computerworld*, 31 (10): 10.
- Mackay, W.E. (1988). Diversity in the Use of Electronic Mail: A Preliminary Inquiry. *ACM Transaction on Office Information System*, 6 (4), 380 – 397.
- Magoon, K.A., and Garrison (1976). *Educational Psychology And Integrated View*. USA: Warmill Publishing Co.
- Mantovani,G. (1994). Is Computer-Mediated Communication Intrinsically Apt to Enhance Democracy in Organizations? *Human Relations*, 47(1), 45-62.
- Margaret Stancey (1980). *Method of Social Research*,.New York: Pergamon Press Ltd.
- Markus M.L. (1994). Electronic Mail as the Medium of Managerial Choice. *Organization Science*, 5,502-57.
- Mary R. Lind (2001). An Exploration Of Communication Channel usage by gender. *Work Study*, 50 (6),234-240
- McNabb D. E. & Sepic T. F. (1995). Culture, climate and total quality management: Measuring readiness for change. *Public Productivity & Management Review*, 8, 4.
- Minsky, B.D., & Marin, D. B. (1999). Why Friendly Members Use E-mail: The Role of Individual Differences In Channel Choice, Urbana, *The Journal of Business Communication*.
- Mitra,A., Hazen, M., LaFrance, B. and Rogan, R. (1999). Faculty use and non-use of electronic mail: Attitude expectations and profiles. *Journal of Computer Mediated Communication*, 4 (3). Dipetik daripada <http://www.ascusc.org/jcmc/vol4/issue3/mitra.html> pada 30 Jun 2003.
- Mohamad Zin Yaacob (2000). Penerimaan dan Aplikasi Teknologi Maklumat. Kertas projek tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia.



- Mohamed Kamil Mohamed (2002). Sarjana Sains Pengurusan UUM, E-mel sebagai alat komunikasi: Tahap penggunaannya di kalangan pegawai dan kakitangan Kementerian Pembangunan Usahawan. Kertas projek tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia.
- Mohd. Majid Konting (1993). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Morris, Michael G., Venkatesh & Viswanath (2000). Age differences in technology adoption decisions: Implications for a changing workforce. *Personnel Psychology*, 53(2), 375.
- Muriatun bt Mohd. Said (2001). Penggunaan Komputer di kalangan guru kanan sekolah-sekolah menengah daerah segamat : Satu tinjauan. Kertas projek tidak diterbitkan. Universiti Malaysia Sarawak.
- Rocheleau, B. (2002). E-mail: Does It Need To Be Managed? Can It Be Managed?. *Public Administration & Management: An Interactive Journal*, 7 (2), 83 – 116.
- Romiszowski, A.J., and Mason, R. (1993). Computer-Mediated Communication. Dalam Jonassen (Ed.). *Handbook of research for educational communication and technology*. New York: Simon and Schuster McMillan, 438-456.
- Savicki, V. & Kelley, M. (2000). Computer-Mediated Communication: Gender and Group Composition. *CyberPsychology & Behavior*, 3 (5), 817 – 826.
- Segev, I. (1998). Sound grounds for computing dendrites. *Nature*, 393, 207-208.
- Shapiro, Norman Z., and Anderson, Robert H. (1985). *Toward an Ethics and Etiquette for Electronic Mail*. Santa Monica, CA: Rand Corporation.
- Sherwood, K.D. (2000). A Beginners Guide to Effective Email. Diambil daripada <http://www.webfoot.com/advice/email.top.html>.
- Shcramm, R.M. and James, M.L. (1992). The impact of e-mail in today's organizations. *Office Systems Research Journal*, 11(1), 3-13.
- Sproull, L. & Kiesler, S. (1986). Reducing Social Context Cues: Electronic Mail in Organization Communication. *Management Science*, 32 (11), 1492 – 1510.
- Uma Sekaran (2000). *Research Methods For Business* (3<sup>rd</sup> Edition). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Walther, J.B. & D'Addario, K.P. (2001). The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-mediated Communication. *Social Science Computer Review*, 9 (3), 324 – 347.
- Walther, J.B., Anderson, J.F. & Park, D.W. (1994). Interpersonal Effects in Computer-mediated Interaction: A Meta-Analysis of Social and Antisocial Communication. *Communication Research*, 21 (4), 460 – 487.

- Warner, Tony. (1996). *Communication Skills for Information Systems*. London: Pitman Publishing.
- Willis, D. (2001). Computer Mediated Communication – The Power of Email As a Driver For Changing The Communication Paradigm. Diambil daripada [www.lmu.ac.uk/ies/im/Research/2001-5.pdf](http://www.lmu.ac.uk/ies/im/Research/2001-5.pdf)
- Woolston, D. and Lipschutz, W. (1998). Using E-mail effectively in academic advising, Pre-Conference workshop at the 22<sup>nd</sup> Annual National Conference, National Academic Advising Association, October.
- Zaidatun Tasir dan Mohd Salleh Abu (2003). *Analisis Data Berkomputer SPSS 11.5 For Windows*. Kuala Lumpur: Universiti Teknologi Malaysia.
- Zulkarnain Zakaria & Hishamuddin Md. Som. (2001). *Analisis Data Menggunakan SPSS Windows*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Zulkarnain Zakaria. (1999). *Statistik Pengurusan* . Sintok: Universiti Utara Malaysia