

**PENGARUH PERSEPSI KEBERGUNAAN DAN
PERSEPSI KEMUDAHGUNAAN KE ATAS KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM MYRESULTS DALAM
KALANGAN PENGGUNA KERAJAAN**

MOHD KAMARUL AZNAN BIN RASHED

**SARJANA SAINS (PENGURUSAN)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Disember 2014**

**PENGARUH PERSEPSI KEBERGUNAAN DAN PERSEPSI
KEMUDAHGUNAAN KE ATAS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
MYRESULTS DALAM KALANGAN PENGGUNA KERAJAAN**

Oleh

MOHD KAMARUL AZNAN BIN RASHED

**Kertas Penyelidikan untuk diserahkan kepada
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia,
bagi memenuhi syarat Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)**



Othman Yeop Abdullah
Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

MOHD KAMARUL AZNAN BIN RASHED (816005)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT) - INTAN

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

**PENGARUH PERSEPSI KEBERGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHGUNAAN KE ATAS KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM MYRESULTS DALAM KALANGAN PENGGUNA KERAJAAN**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of the 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 the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **DR. ABDUL MANAF BOHARI**
(Name of Supervisor)

Tandatangan :
(Signature)

Tarikh : **07 DISEMBER 2014**
(Date)

PENGESAHAN KERTAS PENYELIDIKAN

Saya mengaku bahawa semua kerja penyelidikan yang dinyatakan dalam kertas penyelidikan ini adalah usaha saya sendiri (melainkan diakui dalam teks) dan bahawa tidak ada kerja-kerja penyelidikan yang sebelum ini diserahkan untuk mana-mana program akademik Sarjana. Semua sumber yang dipetik telah diakui melalui rujukan.

Nama : Mohd Kamarul Aznan bin Rashed

No. Matrik : 816005

Tandatangan : 

Tarikh : 07 Disember 2014

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam membentangkan kertas penyelidikan ini, bagi memenuhi syarat keperluan pengijazahan program Sarjana Sains Pengurusan Universiti Utara Malaysia (UUM), saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh secara bebas membenarkan sesiapa sahaja untuk memeriksa. Saya juga bersetuju bahawa penyelia saya atau, jika ketiadaan beliau, Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, diberi kebenaran untuk membuat salinan kertas penyelidikan ini dalam sebarang bentuk, sama ada secara keseluruhannya atau sebahagian, bagi tujuan kesarjanaan. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau kegunaan kertas penyelidikan ini sama ada sepenuhnya atau sebahagian daripadanya bagi tujuan keuntungan kewangan, tidak dibenarkan kecuali setelah mendapat kebenaran secara bertulis. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberi kepada saya dan UUM dalam sebarang kegunaan sarjana terhadap sebarang petikan daripada kertas penyelidikan saya.

Sebarang permohonan untuk salinan atau mengguna mana-mana bahan dalam kertas penyelidikan ini, sama ada sepenuhnya atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Sistem MyResults telah diperkenalkan oleh Kerajaan dan telah mula diguna pakai oleh semua Kementerian dan Jabatan Persekutuan. Sistem MyResults menyokong sepenuhnya sistem Bajet Berasaskan Outcome (*Outcome Based Budgeting*) dan merupakan salah satu inisiatif di bawah Program Transformasi Kerajaan. Kajian terhadap pengguna sistem tersebut dan tahap penerimaannya belum meluas dilaksanakan. Kajian ini dilaksanakan untuk menentukan sama ada dua pembolehubah yang dikenal pasti iaitu persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan mempunyai hubungan dengan kepuasan pengguna sistem MyResults dan juga mengkaji sama ada wujud pengaruh di antara kedua-duanya. Sebanyak 350 borang soal selidik telah diedarkan dan mendapat maklum balas daripada 106 responden. Data maklum balas telah dianalisis menggunakan perisian IBM SPSS Statistics versi 19. Dapatan kajian berdasarkan ujian korelasi menunjukkan bahawa persepsi kebergunaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna iaitu $r=.780$, $p<0.01$, begitu juga dengan persepsi kemudahan yang juga mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna iaitu $r=.810$, $p<0.01$. Dapatan kajian berdasarkan ujian regresi menunjukkan kedua-dua faktor yang dikaji iaitu persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem MyResults sebanyak 75.4% ($R\ Square=.754$). Kajian ini juga membuktikan bahawa tahap persepsi kebergunaan dan kemudahan serta kepuasan pengguna terhadap sistem MyResults berada pada tahap yang sederhana.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, sistem MyResults

ABSTRACT

MyResults system was introduced by the Government and has to be adopted by all ministries and federal departments. MyResults system fully supports the Outcome Based Budgeting system and it is one of the initiatives under the Government Transformation Programme. Studies on the users of the MyResults system and the level of acceptance towards the system have not been widely conducted. This study was conducted to determine the relationship between the two independent variables namely perceived usefulness and perceived ease of use towards the user satisfaction among government users. In addition, this study also attempts to determine the influence of perceived usefulness and perceived ease of use towards user satisfaction. A total of 350 questionnaires were distributed and received responses from 106 respondents. The response data were analysed using IBM SPSS Statistics version 19 software. The findings that based on the correlation analysis disclosed that perceived usefulness has a significant relationship with user satisfaction at $r=.780$, $p<0.01$, as well as perceived ease of use that also has a significant relationship with user satisfaction at $r=.810$, $p<0.01$. The findings that based on regression analysis show that both variables perceived usefulness and perceived ease of use have influence of 75.4% (R Square=.754) towards the user satisfaction of MyResults system. This study also shows that the level of perceived usefulness, perceived ease of use and user satisfaction of MyResults system is at the moderate level.

Keywords: User satisfaction, perceived usefulness, perceived ease of use, MyResults system

PENGHARGAAN

Ucapan syukur ke hadrat ALLAH S.W.T. kerana dengan rahmat dan keizinanNya maka saya dapat menyiapkan kertas projek ini.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Dr. Abdul Manaf bin Bohari selaku penyelia dari Universiti Utara Malaysia (UUM) yang telah membantu dan memberi tunjuk ajar kepada saya untuk menyiapkan kertas projek ini. Ucapan terima kasih juga kepada semua pensyarah UUM yang telah mencurahkan ilmu dan memberi panduan kepada saya di sepanjang tempoh pengajian program Sarjana ini.

Setinggi-tinggi terima kasih kepada Jabatan Perkhidmatan Awam yang telah memberi peluang kepada saya dan menaja saya untuk menyambung pengajian di peringkat Sarjana.

Di sini juga, saya ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada penyelar Program Sarjana Pengurusan UUM iaitu Dr. Darwina binti Hj. Ahmad Arshad. Saya juga ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan terima kasih kepada Pn. Ho Chooi Peng, En. Saifullizan bin Kamarul Zaman, En. Yusrizam bin Adnan dan En. Ho Hsin Hung, serta individu-individu lain yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam membantu saya menyiapkan kertas projek ini.

Penghargaan dan terima kasih juga saya ucapkan kepada rakan-rakan sekuliah Sarjana Sains (Pengurusan) atas kerjasama, sokongan dan perkongsian ilmu yang diberikan selama ini.

Akhir sekali, saya ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan terima kasih kepada semua ibubapa saya, isteri saya Rosmaryza binti Abd Razak dan anak saya Adam Rifqi bin Mohd Kamarul Aznan yang telah banyak berkorban, bersabar, menyokong dan mendoakan saya sepanjang tempoh pengajian yang telah saya lalui.

KANDUNGAN

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK	i
PENGESAHAN KERTAS PENYELIDIKAN	ii
KEBENARAN MENGGUNA.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
PENGHARGAAN	vi
KANDUNGAN.....	vii
SENARAI JADUAL.....	xi
SENARAI RAJAH	xii
BAB 1	1
Pengenalan.....	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Pernyataan Masalah	5
1.3 Persoalan Kajian	9
1.4 Objektif Kajian	10
1.5 Kepentingan Kajian	10
1.6 Skop Kajian	11
1.7 Ringkasan	11

BAB 2	12
SOROTAN KARYA	12
2.1 Pengenalan.....	12
2.2 Sistem Bajet Negara	12
2.3 Model Teoritikal Berkaitan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi.....	15
2.4 Kajian-kajian Lepas	20
2.5 Kepuasan Pengguna.....	24
2.6 Niat Penggunaan.....	25
2.7 Persepsi Kebergunaan.....	25
2.8 Persepsi Kemudahgunaan.....	26
2.9 Ringkasan	27
BAB 3	28
METODOLOGI KAJIAN	28
3.1 Pengenalan.....	28
3.2 Kerangka Kajian	28
3.3 Hipotesis Kajian	29
3.4 Reka Bentuk Kajian.....	30
3.5 Persampelan.....	30
3.6 Instrumen Kajian / Soal Selidik.....	31
3.7 Kaedah Analisis Data	34
3.8 Kajian Rintis	35

3.9	Ringkasan	36
BAB 4		38
ANALISIS DATA		38
4.1	Pengenalan.....	38
4.2	Demografi Responden	38
4.3	Analisis Deskriptif.....	40
4.4	Ujian Korelasi.....	41
4.5	Analisis Regresi	42
4.6	Keputusan Pengujian Hipotesis	44
4.7	Ringkasan	45
BAB 5		46
PERBINCANGAN DAN CADANGAN.....		46
5.1	Pengenalan.....	46
5.2	Perbincangan Dapatan Utama Kajian	47
5.3	Implikasi Kajian	49
5.4	Cadangan	50
5.5	Limitasi Kajian	51
5.6	Cadangan Kajian Lanjut	51
5.7	Kesimpulan.....	52

RUJUKAN.....	53
LAMPIRAN A.....	57
LAMPIRAN B.....	59
LAMPIRAN C.....	66
LAMPIRAN D.....	71
LAMPIRAN E.....	81

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1 Tafsiran Kekuatan Pekali Korelasi	35
Jadual 3.2 Keputusan Ujian Kebolehpercayaan <i>Cronbach's Alpha</i> bagi Kajian Rintis	36
Jadual 4.1 Maklumat Demografi Responden.....	39
Jadual 4.2 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah-pembolehubah	41
Jadual 4.3 Hasil Ujian Korelasi PU dan PEU dengan US	41
Jadual 4.4 Ringkasan Model Persepsi Kebergunaan dan Persepsi Kemudahgunaan Terhadap Kepuasan Pengguna	43
Jadual 4.5 ANOVA.....	43
Jadual 4.6 Keputusan <i>Coefficients</i> Bagi Pembolehubah Persepsi Kebergunaan dan Persepsi Kemudahgunaan Terhadap Kepuasan Pengguna	44
Jadual 4.7 Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis	44

SENARAI RAJAH

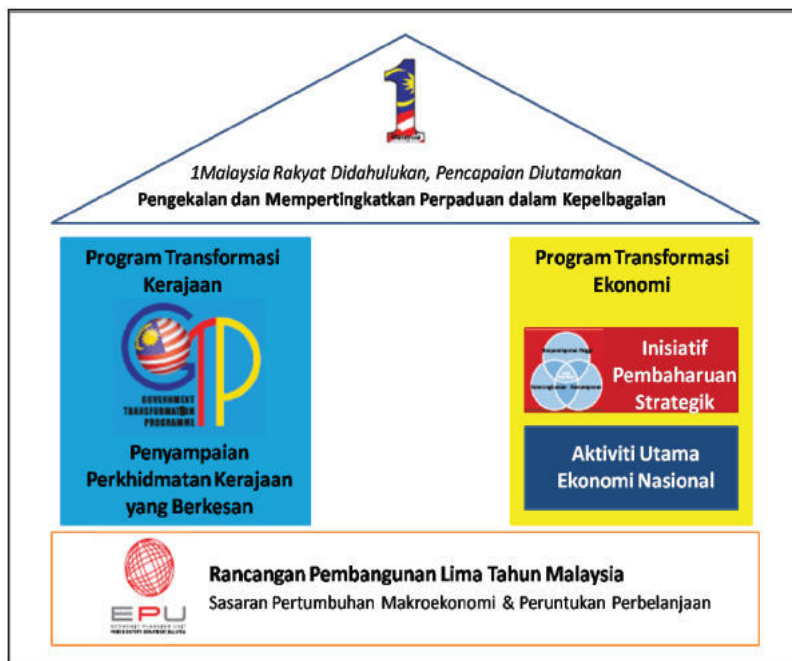
Rajah 1.1 Tonggak Transformasi Nasional	1
Rajah 1.2 Jawatankuasa dalam Stuktur Institusi <i>Outcome Based Budgeting</i>	8
Rajah 2.1 <i>Theory of Reasoned Action</i>	16
Rajah 2.2 <i>Theory of Planned Behavior</i>	17
Rajah 2.3 <i>Technology Acceptance Model</i>	18
Rajah 2.4 Semakan Semula <i>Technology Acceptance Model</i>	19
Rajah 3.1 Kerangka Kajian	29

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Malaysia telah disasarkan menjadi sebuah negara maju dan berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020. Pengurusan yang menyeluruh, cekap dan berkesan dalam perancangan dan pelaksanaan pembangunan negara serta perbelanjaan awam perlu terus dipertingkatkan supaya mampu menjana pertumbuhan ekonomi yang mapan bagi mencapai hasrat Wawasan 2020. Ke arah mencapai matlamat tersebut, Tonggak Transformasi Nasional telah diperkenalkan oleh Kerajaan (seperti di Rajah 1.1) iaitu:



Rajah 1.1

Tonggak Transformasi Nasional

Sumber: Kementerian Kewangan Malaysia, 2012

i. Gagasan “1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”

Gagasan 1Malaysia berorientasikan persamaan peluang dan keadilan yang menaungi Tonggak Transformasi Nasional dengan prinsip “Rakyat Didahulukan” menekankan kepada usaha memenuhi keperluan rakyat, dan “Pencapaian Diutamakan” memberi fokus kepada aspek kebertanggungjawaban dan ketelusan kerajaan dalam menyediakan perkhidmatan kepada rakyat.

ii. Program Transformasi Kerajaan

Program Transformasi Kerajaan diperkenalkan untuk mempertingkatkan kemudahan perkhidmatan awam bagi memberikan faedah kepada rakyat Malaysia tidak mengira bangsa, agama dan latar belakang dalam merealisasikan konsep 1Malaysia.

iii. Program Transformasi Ekonomi

Program Transformasi Ekonomi diwujudkan sebagai rancangan ekonomi yang komprehensif dan memberi fokus kepada mengubah Malaysia menjadi negara berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020.

iv. Rancangan Pembangunan Lima Tahun Malaysia

Rancangan Pembangunan Lima Tahun Malaysia adalah pelan strategik perancangan dasar pembangunan negara yang komprehensif. Bermula daripada Rancangan Malaysia Kesepuluh, Kerajaan menumpukan kepada aktiviti-aktiviti untuk membina asas yang lebih kukuh dalam aspek

keselamatan ekonomi negara di bawah Model Ekonomi Baru melalui pengenalan Pendekatan Berasaskan *Outcome*.

Salah satu inisiatif yang diperkenalkan oleh Kerajaan bagi merealisasikan agenda pembangunan negara ialah pelaksanaan sistem Bajet Berasaskan *Outcome* atau *Outcome Based Budgeting* (OBB) yang memberikan penekanan kepada impak dan keberkesanan program berbanding mementingkan perbelanjaan dan output. Sistem OBB bertujuan untuk:

- i. menyediakan satu kaedah yang berstruktur untuk menterjemahkan dasar dan konsep tonggak Transformasi negara kepada keberhasilan melalui pelaksanaan Program dan Aktiviti yang lebih berkesan;
- ii. memberi lebih kuasa kepada Pegawai Pengawal untuk menguruskan sumber-sumber di bawah kawalan mereka;
- iii. meningkatkan akauntabiliti di semua peringkat melalui pemantapan kerangka tadbir urus; dan
- iv. menekankan perbelanjaan yang memberikan *value for money*.

Semasa pembentangan Bajet 2010, Razak (2009) juga telah menyatakan bahawa Kerajaan akan memperkemaskan struktur pengagihan peruntukan dan perbelanjaan negara supaya lebih cekap dan berkesan melalui pengenalan kepada sistem OBB yang akan dibangunkan dalam tahun 2010. Sistem OBB akan diaplikasikan dalam tempoh Rancangan Malaysia Ke-10 bagi menggantikan Sistem Belanjawan Diubahsuai atau *Modified Budgeting System* (MBS). Dalam pendekatan sistem OBB, penekanan akan diberikan kepada impak dan keberkesanan projek dan program berbanding

mementingkan perbelanjaan dan output semata-mata seperti mana dalam pendekatan sistem MBS.

Justeru itu, Kementerian Kewangan Malaysia telah mewujudkan Pasukan Projek OBB bagi memastikan peralihan sistem bajet ini dapat dilaksanakan dengan terancang dan berkesan. Taklimat kesedaran berkenaan dengan peralihan sistem bajet dari sistem MBS ke sistem OBB telah diadakan secara berperingkat oleh Pasukan Projek OBB bermula Januari 2011. Ia bertujuan memberi kesedaran kepada semua organisasi Kerajaan akan perkara-perkara utama yang dijangka akan berlaku semasa dan selepas tempoh peralihan sistem bajet negara. Salah satu perkara utama yang ditekankan di dalam reka bentuk pembangunan OBB dan pelaksanaannya adalah keperluan satu sistem pengurusan maklumat (*management information system*) yang berkesan serta mampu menyokong sepenuhnya pelaksanaan sistem OBB. Di dalam sistem-sistem bajet sebelum OBB, tiada sebarang sistem pengurusan maklumat dibangunkan untuk menyokong pelaksanaan sistem bajet di semua peringkat pelaksanaannya. Selaras dengan galakan pembangunan aplikasi-aplikasi elektronik untuk menyokong kerajaan elektronik dan juga sebagai salah satu agenda transformasi kerajaan, satu sistem yang dinamakan sebagai sistem MyResults telah dibangunkan bertujuan khusus untuk menyokong pelaksanaan sistem OBB. Berdasarkan kajian oleh Siddiquee (2008), penggunaan kaedah elektronik di dalam urusan dan perkhidmatan kerajaan dilihat sebagai pemangkin kepada agenda transformasi di dalam penyampaian perkhidmatan awam di Malaysia. Semenjak penubuhan Koridor Raya Multimedia pada tahun 1996, perkhidmatan awam di Malaysia telah menyaksikan percubaan berterusan dibuat ke arah meningkatkan prestasi dan perkhidmatan penghantaran menggunakan teknologi maklumat dan multimedia sebagai pemangkin.

1.2 Pernyataan Masalah

Jabatan Audit Negara menjalankan empat jenis pengauditan seperti Pengauditan Penyata Kewangan, Pengauditan Pematuhan, Pengauditan Prestasi dan Pengauditan Pengurusan Syarikat Kerajaan bagi memenuhi tanggungjawabnya di bawah Perkara 106 dan 107 Perlembagaan Persekutuan dan Akta Audit 1957. Laporan Ketua Audit Negara bagi Tahun 2012 dan 2013 menyatakan bahawa pada umumnya masih terdapat kelemahan dalam pengurusan seperti:

- i. pembayaran yang tidak betul dan tidak diuruskan dengan baik;
- ii. kerja/ bekalan/ perkhidmatan tidak mengikut spesifikasi, tidak berkualiti dan tidak sesuai;
- iii. kelewatan dan harga yang tidak munasabah;
- iv. kelemahan pengurusan perolehan, kontrak/ projek/ bantuan;
- v. pembaziran;
- vi. kelemahan pengurusan hasil;
- vii. kelemahan pengurusan dan penyenggaraan aset kerajaan;
- viii. ketidakpatuhan terhadap undang-undang alam sekitar; dan
- ix. kelemahan pengurusan syarikat-syarikat kerajaan.

Antara sebab-sebab yang mendorong kepada kelemahan-kelemahan di atas adalah seperti:

- i. kecuaiian dalam pematuhan terhadap peraturan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh kerajaan;
- ii. kurang teliti semasa merancang program/ aktiviti/ projek dan semasa menetapkan skop serta spesifikasi tender;

- iii. kurang pemantauan dan penelitian terhadap kerja kontraktor/ vendor/ perunding;
- iv. kurang kemahiran dalam pengurusan projek;
- v. lewat membuat keputusan mengenai perolehan;
- vi. sistem maklumat kementerian/ jabatan/ syarikat kerajaan yang tidak lengkap dan tidak kemas kini;
- vii. kurang memberi perhatian terhadap keberhasilan/ impak sesuatu program/ aktiviti/ projek; dan
- viii. peruntukan yang kurang untuk penyenggaraan aset.

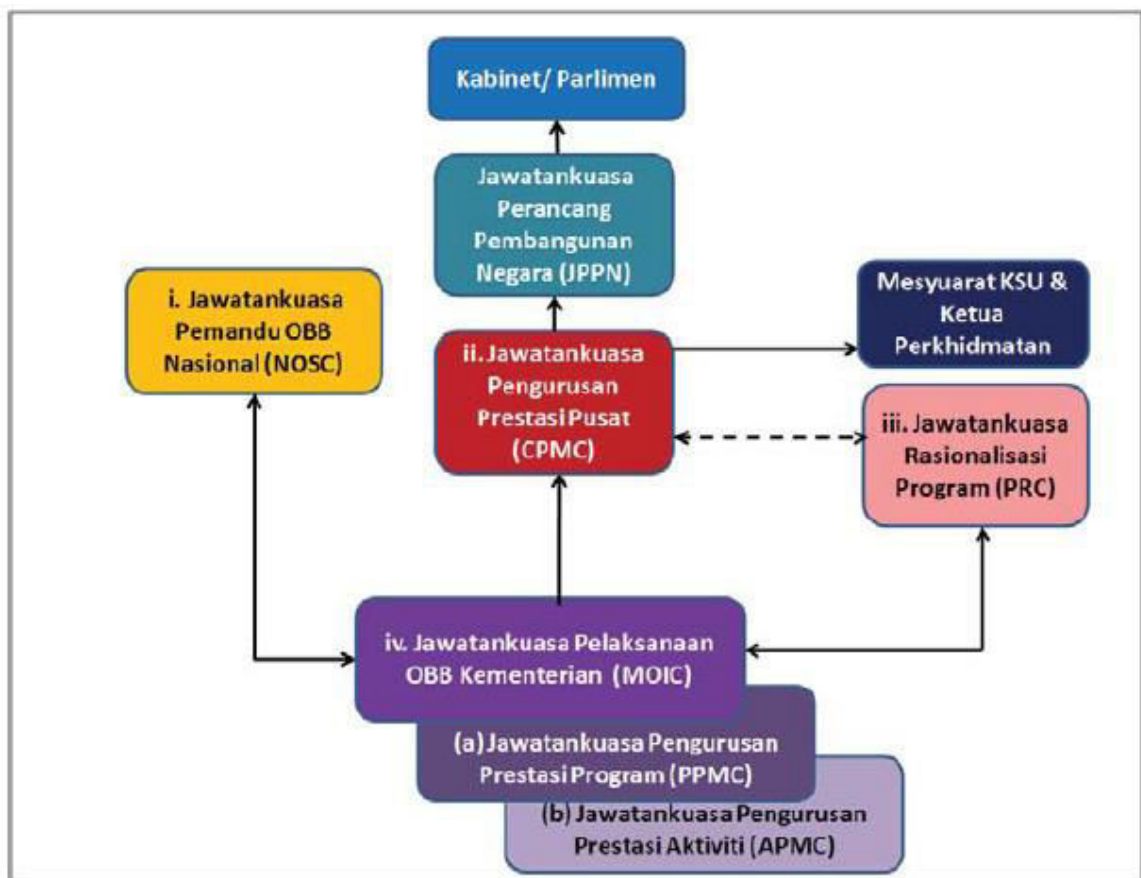
Pelaksanaan sistem OBB bersekali dengan penggunaan sistem MyResults bukan sahaja berperanan sebagai satu alat pengurusan bajet, tetapi turut menumpukan aspek perancangan dan keberhasilan (*outcome*) serta impak sesuatu aktiviti di dalam sesebuah kementerian atau pun jabatan di peringkat Persekutuan. Di samping itu, aspek pemantauan dan penilaian serta pelaporan juga diberi perhatian di dalam sistem MyResults, Seperti yang dinyatakan sebelum ini, penggunaan sistem MyResults menyokong keperluan dalam pelaksanaan sistem OBB. Dengan adanya sistem ini, sekurang-kurangnya beberapa perkara yang dibangkitkan di dalam teguran Ketua Audit Negara dapat dikurangkan seperti teguran berkaitan sistem maklumat kerajaan tidak lengkap dan penekanan terhadap keberhasilan/ impak sesuatu program/ aktiviti/ projek. Justeru itu, kajian berkaitan sistem MyResults perlu dimulakan di peringkat awal agar dapat mengenal pasti penambahbaikan yang perlu dibuat serta menggalakkan kajian-kajian lanjut terhadap sistem maklumat kerajaan. Berdasarkan sorotan karya yang dibuat, kajian atau penilaian terhadap sistem MyResults belum dilaksanakan secara meluas berkaitan dengan penerimaan dan kepuasan pengguna

sistem MyResults dalam kalangan pengguna Kerajaan Persekutuan serta hubungannya dengan persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan.

Satu tinjauan telah dibuat oleh penyelidik di sebuah kementerian rintis dalam pelaksanaan penggunaan sistem MyResults. Sesi temubual telah dibuat dengan tiga orang pegawai dari kumpulan Pengurusan dan Profesional yang juga merupakan pegawai bajet dan tenaga pengajar untuk sistem OBB dan MyResults. Soalan-soalan yang ditanya disesuaikan dari kajian-kajian Doll dan Torkzadeh (1988) dan Davis (1989). Hasil temubual penyelidik dengan pegawai-pegawai berkenaan mendapati bahawa terdapat sebilangan pengguna yang berpandangan bahawa sistem MyResults tidak memudahkan tugas pegawai bajet di dalam melaksanakan tugas mereka dalam penyediaan permohonan bajet kepada Kementerian Kewangan. Pegawai-pegawai yang telah dilatih juga memberi maklum balas bahawa terdapat elemen dan modul di dalam sistem MyResults yang agak sukar digunakan dan tidak begitu mesra pengguna. Maklum balas yang diberikan juga mendapati bahawa Pegawai Pemeriksa Belanjawan di Kementerian Kewangan masih meminta Kementerian berkenaan menyediakan beberapa maklumat permohonan bajet dalam kaedah yang lama secara manual. Ini menunjukkan bahawa wujudnya ketidakpuasan pengguna terhadap sistem dan juga menunjukkan bahawa mereka belum begitu yakin dengan kebergunaan dan kemudahan sistem MyResults yang telah diperkenalkan oleh Kementerian Kewangan.

Berdasarkan Pekeliling Perbendaharaan Bil. 2 Tahun 2012: Bajet Berasaskan *Outcome*, Jawatankuasa Pemandu OBB Nasional adalah bertanggungjawab untuk membangunkan OBB dan menambah baik pelaksanaannya secara berterusan, merangkumi inisiatif pengurusan perubahan (*change management*) dan pembinaan

modal insan agar OBB terus mapan dan lestari. Tenaga pengajar OBB yang telah dilatih oleh Kementerian Kewangan telah memulakan latihan OBB di peringkat kementerian dan jabatan bermula tahun 2011. Latihan yang dijalankan merangkumi konsep dan asas, aplikasi dan juga latihan penggunaan sistem MyResults. Penilaian terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna hanya dijalankan di peringkat pengujian sistem MyResults oleh vendor pembangun sistem.



Rajah 1.2
Jawatankuasa dalam Stuktur Institusi Outcome Based Budgeting
 Sumber: Kementerian Kewangan Malaysia, 2012

Berdasarkan keperluan sistem OBB, semua kementerian dan jabatan perlu menghasilkan dokumen-dokumen OBB di dalam sistem MyResults seperti Ringkasan Eksekutif Kementerian (*Ministry Executive Summary*), Kerangka Pengurusan Prestasi

Program (*Programme Performance Management Framework*) dan Kerangka Pengurusan Prestasi Aktiviti (*Activity Performance Management Framework*). Sekiranya pengguna-pengguna yang terlibat dengan penggunaan sistem MyResults tidak dapat menerima atau pun kurang berpuas hati terhadap penggunaan sistem tersebut, maka pelaksanaan sistem OBB tidak akan dapat mencapai objektif-objektif yang telah ditetapkan. Oleh itu, kajian terhadap penerimaan sistem dan kepuasan pengguna perlu dibuat untuk membolehkan penambahbaikan dirancang dan dilaksanakan oleh pihak-pihak yang berkaitan. Kajian lepas juga mendapati bahawa terdapat cabaran-cabaran seperti pengurusan sumber manusia dan reformasi bajet di Malaysia yang tidak menghasilkan kesan yang diinginkan disebabkan sebahagian besarnya menghadapi beberapa kekangan dari segi pelaksanaan yang sebenar (Siddiquee, 2010). Justeru itu, secara umumnya, kajian ke atas aspek sumber manusia dan sistem yang menyokong pelaksanaan perlu dijalankan bagi mengenal pasti aspek-aspek yang memerlukan penambahbaikan.

1.3 Persoalan Kajian

Berdasarkan isu-isu yang dinyatakan di atas, kajian ini berhasrat untuk memberi beberapa jawapan kepada persoalan berikut:

- i. Adakah terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi kebergunaan dan kepuasan pengguna sistem MyResults?
- ii. Adakah terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna sistem MyResults?
- iii. Adakah persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan memberi pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem MyResults?

1.4 Objektif Kajian

Objektif-objektif kajian ini adalah seperti berikut:

- i. Mengenal pasti hubungan di antara persepsi kebergunaan dan kepuasan pengguna sistem MyResults.
- ii. Mengenal pasti hubungan di antara persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna sistem MyResults.
- iii. Mengenal pasti pengaruh persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna sistem MyResults.

1.5 Kepentingan Kajian

Apabila merancang satu sistem baru, pengamal sistem maklumat ingin meramalkan sama ada sistem baru tersebut akan dapat diterima oleh pengguna, mengesan sebab-sebab mengapa sistem terancang tidak boleh diterima sepenuhnya oleh pengguna, dan juga untuk mengambil tindakan pembetulan meningkatkan penerimaan sistem bagi meningkatkan lagi impak perniagaan yang terhasil daripada pelaburan yang besar dari segi masa dan wang yang berkaitan dengan memperkenalkan teknologi maklumat yang baru ke dalam organisasi (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989).

Secara umumnya, kajian ini akan menghasilkan suatu dapatan yang berguna untuk menganalisis faktor yang diperlukan untuk penerimaan sistem MyResults berdasarkan Model Penerimaan Teknologi dan juga kepuasan pengguna sistem tersebut. Secara khususnya, kajian ini akan menjadi tambahan kepada kajian yang belum dibuat secara meluas dalam menilai pelaksanaan sistem OBB dalam konteks sistem MyResults dan

seterusnya dapat memberi sumbangan pengetahuan kepada *body of knowledge*. Di samping itu juga, hasil daripada kajian ini boleh digunakan oleh Jawatankuasa Pemandu OBB Nasional dan pentadbir sistem MyResults untuk merancang penambahbaikan yang perlu kepada sistem bagi meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem. Kajian ini juga boleh menjadi asas untuk penyelidikan lanjut dengan pembolehubah-pembolehubah baru yang belum diguna dan dikenal pasti dalam kajian ini, yang boleh diterokai pada masa akan datang.

1.6 Skop Kajian

Kajian ini bertujuan menentukan kepuasan pengguna terhadap sistem MyResults di peringkat Kementerian, Jabatan dan Agensi Kerajaan Persekutuan. Kajian ini melibatkan responden yang terdiri dari kumpulan Pengurusan dan Profesional dan juga kumpulan Pelaksana yang terlibat secara langsung sebagai pengguna sistem MyResults di dalam penyediaan perancangan dan bajet tahunan Kementerian, Jabatan dan Agensi masing-masing. Pembolehubah yang terlibat adalah dua pembolehubah bebas iaitu persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan manakala pembolehubah bersandar melibatkan kepuasan pengguna.

1.7 Ringkasan

Dalam bab ini, pengenalan mengenai kajian itu sendiri seperti latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian dan kepentingan kajian ini telah dibincangkan. Di dalam bab yang selanjutnya, beberapa sorotan karya yang berkaitan dengan bidang kajian ini akan dibincang untuk membina asas kepada kajian ini.

BAB 2

SOROTAN KARYA

2.1 Pengenalan

Bab ini menerangkan mengenai sistem bajet di Malaysia, model kajian yang digunakan sebagai asas kepada pembentukan kerangka kajian dan juga pembolehubah-pembolehubah yang terlibat dalam kajian ini. Bab ini juga mengulas kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan model penerimaan teknologi, penerimaan pengguna terhadap sistem maklumat dan kepuasan pengguna. Ia adalah satu gambaran keseluruhan kajian yang berkaitan dengan persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna sistem MyResults di peringkat Kerajaan Persekutuan.

2.2 Sistem Bajet Negara

Sistem bajet negara didefinisikan sebagai satu pernyataan anggaran hasil dan perbelanjaan bagi tahun hadapan yang digunakan sebagai alat perancangan dan pengurusan sumber ekonomi negara untuk memenuhi keperluan rakyat. Selain itu, bajet negara juga adalah sebagai satu perancangan ekonomi tahunan yang bertujuan melaksanakan dasar-dasar sosio-ekonomi negara seperti yang dinyatakan dalam rancangan-rancangan lima tahun Malaysia. Sistem bajet negara berperanan sebagai alat dasar fiskal iaitu sebagai fungsi peruntukan, agihan dan penstabilan. Peranan

yang kedua adalah sebagai alat pengurusan iaitu alat mengurus sumber kewangan, dokumen kawalan belanjawan dan kewangan, dan alat pengukuran prestasi.

2.2.1 Evolusi Sistem Bajet

Sejarah sistem bajet atau belanjawan negara bermula sejak zaman sebelum merdeka lagi di mana Sistem Belanjawan Tradisional (SBT) telah digunakan sehingga tahun 1968. SBT lebih kepada berorientasikan input dan memberi penekanan kepada kawalan undang-undang dan peraturan-peraturan. Walau bagaimanapun, penganalisan ke atas perbelanjaan kurang dibuat dan juga kurang penyelarasan antara belanja mengurus dan belanja pembangunan. SBT telah digantikan dengan Sistem Belanjawan Program dan Prestasi (SBPP) di mana ianya merupakan suatu sistem pengurusan yang menitik beratkan perhubungan antara input, output dan impak. Ia juga memberi penekanan kepada pencapaian objektif yang dirancang. Perancangan belanjawan adalah mengikut program dan aktiviti. Penganalisan ke atas perbelanjaan mula dibuat dan lebih penyelarasan dan sistematik. Maklumat SBPP juga lebih teratur berbanding SBT. SBPP telah digunakan oleh Kerajaan Persekutuan dari tahun 1969 hingga tahun 1990.

Mulai tahun 1990, Sistem Belanjawan Diubahsuai (MBS) telah diperkenalkan untuk mempertingkatkan lagi pelaksanaan SBPP serta memperolehi faedah sepenuhnya. Antara objektif MBS adalah mengukuhkan lagi ekonomi negara melalui agihan sumber yang lebih baik dan teratur. MBS juga membantu pengurus program meningkatkan prestasi dan meningkatkan akauntabiliti para pengurus. Ciri-ciri seperti batas perbelanjaan, perjanjian program dan laporan pengecualian, serta satu pusingan penilaian program telah diperkenalkan di dalam MBS. MBS lebih menjurus kepada

satu pendekatan menyeluruh terhadap kawalan peruntukan. Sebagai salah satu inisiatif transformasi Kerajaan, Sistem Bajet Berasaskan Outcome (OBB) telah diperkenalkan pada tahun 2012 bagi menggantikan MBS. Seperti yang telah diterangkan dalam Bab 1, OBB memberikan penekanan kepada impak dan keberkesanan projek dan program berbanding MBS yang mementingkan perbelanjaan dan output semata-mata. Di dalam OBB juga pertama kalinya diperkenalkan satu sistem bajet atas talian yang dinamakan sebagai sistem MyResults.

2.2.2 Sistem Bajet Atas Talian

Sistem bajet atas talian yang dinamakan sebagai sistem MyResults telah diperkenalkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia untuk menyokong sepenuhnya pelaksanaan sistem Bajet Berasaskan Outcome atau OBB. Pendekatan OBB lebih kepada pendekatan bersepadu yang berpandukan kepada pengurusan berasaskan keberhasilan (*results-based management*). Melalui sistem MyResults, semua dokumen yang diperlukan untuk perancangan dan permohonan bajet dilakukan secara atas talian berbanding secara manual sebelum ini. Integrasi dan penjajaran di antara peringkat Kementerian dan peringkat Nasional juga dapat dilihat dengan jelas melalui sistem MyResults. Sistem MyResults terbahagi kepada empat modul iaitu:

- i. Perancangan;
- ii. Bajet;
- iii. Pemantauan dan Pelaporan; dan
- iv. Penilaian.

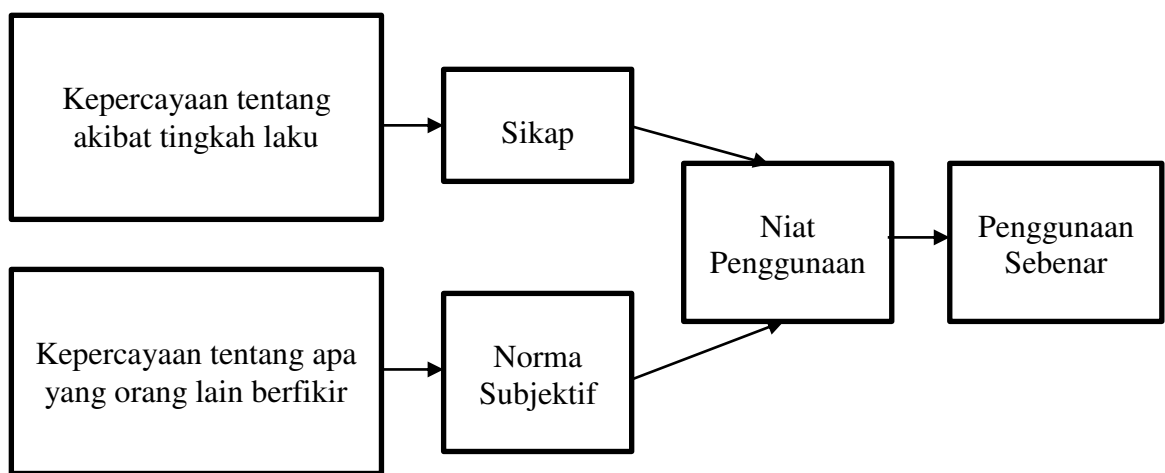
2.3 Model Teoritikal Berkaitan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi

Penggunaan teknologi dalam organisasi telah berkembang dengan pesat. Kajian telah menunjukkan bahawa pelaburan dalam teknologi maklumat telah menggunakan kira-kira separuh daripada jumlah pelaburan modal organisasi sejak tahun 1980an (Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis, 2003). Walau bagaimanapun, manfaat susulan dari pelaburan tersebut kepada pembangunan sistem teknologi maklumat adalah tidak dijamin, sehingga sistem berkenaan tidak diterima dan digunakan oleh pengguna (Venkatesh dan Davis, 1996). Oleh itu, terdapat keperluan untuk mengetahui mengapa pengguna berminat atau enggan menggunakan sesuatu sistem maklumat baru, dalam usaha untuk memikirkan kaedah yang praktikal untuk menilai sistem teknologi maklumat yang baru, untuk meramal tindak balas pengguna dan juga penerimaan sistem teknologi berserta dengan pelaksanaan sistem ini (Davis, 1989). Model-model yang berkaitan seperti *Theory of Reasoned Action*, *Theory of Planned Behaviour* dan *Technology Acceptance Model* adalah berdasarkan niat-niat menggunakan tingkah laku untuk meramalkan penerimaan dan penggunaan sistem maklumat (Taylor dan Todd, 1995).

2.3.1 *Theory of Reasoned Action*

The Theory of Reasoned Action (TRA: Fishbein dan Ajzen, 1975) adalah satu model yang dibangunkan daripada niat psikologi sosial yang menerangkan penentu tingkah laku pengguna. TRA menegaskan bahawa tingkah laku individu adalah didorong oleh niat tingkah laku di mana niat tingkah laku adalah fungsi sikap individu ke arah tingkah laku dan norma subjektif di sekitar prestasi tingkah laku.

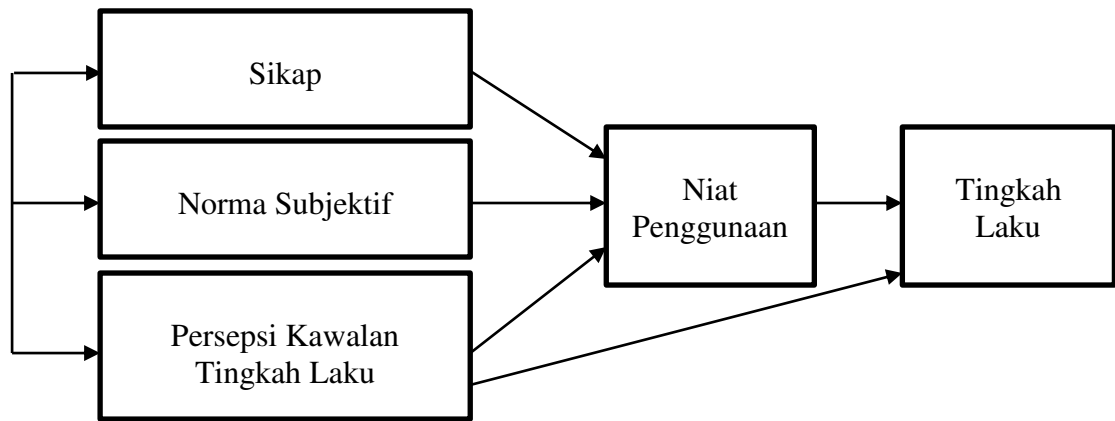
Model ini mempunyai beberapa batasan termasuk risiko ketara yang membaurkan antara sikap dan norma kerana sikap sering boleh dirangka semula sebagai norma dan begitu juga sebaliknya. Batasan lain ialah andaian bahawa apabila seseorang membentuk niat untuk bertindak, mereka akan bebas untuk bertindak tanpa had. Dalam amalan, kekangan seperti keupayaan terhad, masa, had alam sekitar atau organisasi, dan tabiat tidak sedar akan menghadkan kebebasan untuk bertindak. *The Theory of Planned Behavior* cuba untuk menyelesaikan batasan-batasan ini.



Rajah 2.1
Theory of Reasoned Action
 Sumber: Fishbein dan Ajzen, 1975

2.3.2 *Theory of Planned Behaviour*

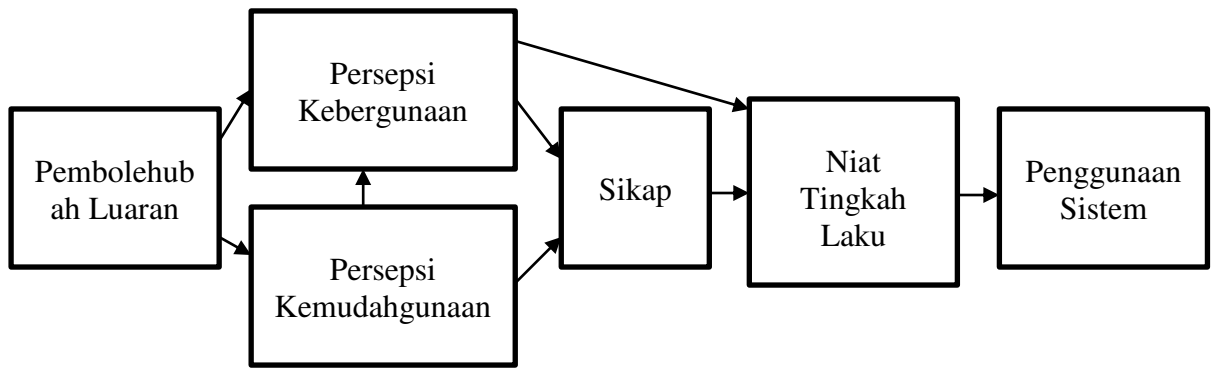
The Theory of Planned Behavior (TPB) menyokong tiga jenis kepercayaan yang merupakan kepercayaan tingkah laku, kepercayaan normatif dan kepercayaan kawalan. Ianya digambarkan bahawa lebih besar sikap yang menggalakkan ke arah tingkah laku dan norma subjektif dan lebih besar kawalan tingkah laku yang dilihat, maka semakin kuat seharusnya niat seseorang itu untuk melakukan tingkah laku yang tertentu (Ajzen, 1985).



Rajah 2.2
Theory of Planned Behavior
 Sumber: Ajzen, 1985

2.3.3 *Technology Acceptance Model*

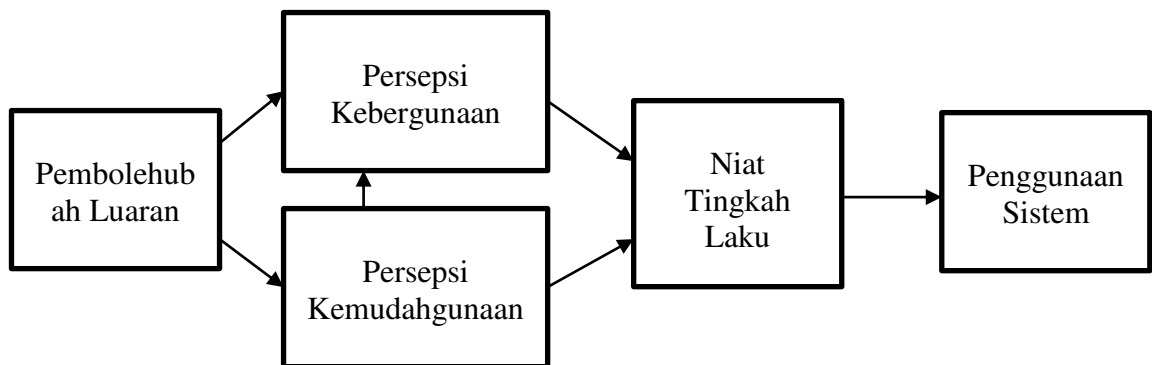
The Technology Acceptance Model (TAM), dibangunkan oleh Davis (1989) adalah salah satu model yang digunakan secara meluas bagi menjelaskan penerimaan individu terhadap sistem maklumat. TAM adalah teori sistem maklumat diadaptasi daripada *The Theory of Reasoned Action*, yang direka khusus untuk penerimaan model sistem maklumat oleh pengguna yang berpotensi. Tujuan utama TAM adalah untuk meramalkan penerimaan sistem pengurusan maklumat dan mengesan masalah reka bentuk sebelum pengguna sebenar menggunakan sesuatu yang sistem baru. Oleh itu, TAM telah digunakan secara meluas untuk tujuan meramal, menerangkan dan meningkatkan kefahaman penerimaan pengguna terhadap sistem maklumat dalam pelbagai bidang.



Rajah 2.3
Technology Acceptance Model
 Sumber: Davis, 1989

Model TAM mencadangkan bahawa apabila seseorang itu berhadapan dengan sistem maklumat yang baru, dua pembolehubah utama mempengaruhi bagaimana dan bila individu akan menggunakan sistem tersebut. Dua pembolehubah TAM adalah persepsi kebergunaan (*perceived usefulness* - PU) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use* - PEU). PU didefini sebagai “*the degree to which person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*” (Davis, 1989). PEU pula didefini sebagai “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free from efforts*” (Davis, 1989). TAM mencadangkan bahawa kepercayaan PU dan PEU mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan sistem maklumat. Sikap pengguna berkait secara langsung dengan niat tingkah laku untuk menggunakan (*behavioral intention to use* - BI) yang seterusnya akan menentukan penggunaan sistem. Kedua-dua PU dan PEU mempunyai kesan ke atas BI. PEU juga mempunyai kesan ke atas PU. BI juga secara tidak langsung dipengaruhi oleh pembolehubah luaran melalui PU dan PEU.

Walau bagaimanapun, TAM yang asal (Davis, 1989) telah disemak semula dengan meninggalkan sikap daripada model asal. Davis et al., (1989) menjalankan satu kajian empirikal di kalangan pelajar MBA menggunakan aplikasi *word processing*. Keputusan kajian mereka sebahagiannya menyokong model baru yang dicadangkan. Mereka mendapati bahawa sikap tidak berperanan sepenuhnya sebagai pengantara kepada kemudahan persepsi kebergunaan dan kemudahangunaan. Oleh itu, mereka mencadangkan semakan semula ke atas model TAM asal, yang mana mereka mendakwa model semakan adalah lebih “kuat” untuk meramalkan dan menerangkan tingkah laku pengguna, berdasarkan tiga teoritikal konstruk teori iaitu: niat tingkah laku (BI), persepsi kebergunaan (PU), dan persepsi kemudahangunaan (PEU) (Davis, 1989). Di samping itu, Davis dan Venkatesh (1996) secara empirikal membuktikan bahawa niat tingkah laku untuk menggunakan (BI) hanya sebahagiannya diperantarakan oleh sikap.



Rajah 2.4
Semakan Semula Technology Acceptance Model
Sumber: Davis, 1989

Model penerimaan teknologi yang disemak, mencadangkan BI ditentukan oleh PU dan POU. Manakala PU ditentukan oleh PEU dan faktor-faktor luaran. PEU juga dijangkakan mempunyai kesan langsung ke atas PU. Di samping itu, pembolehubah luaran diandaikan mempunyai kesan pada kepercayaan teras TAM iaitu PU dan PEU. Menurut Davis et al. (1989) pembolehubah luaran tersebut boleh terdiri dari ciri-ciri reka bentuk sistem, karakter peribadi, latihan, dan sebagainya.

Davis (1989) telah menjalankan pelbagai eksperimen untuk mengesahkan TAM dengan menggunakan PEU dan PU sebagai dua pembolehubah bebas untuk memahami penggunaan sistem maklumat. Beliau mendapati bahawa kedua-dua konstruk tersebut telah berkait rapat dengan niat penggunaan dan penggunaan sebenar sistem. Walaupun TAM pada asalnya dibangunkan untuk menguji perisian mudah *word processing* yang digunakan pelajar, Davis et al. (1989) menghuraikan konstruk teras seperti PU dan PEU di dalam TAM sebagai universal untuk pelbagai jenis sistem maklumat dan populasi pengguna.

2.4 Kajian-kajian Lepas

Menurut Lee, Kozar dan Larsen (2003), TAM merupakan model yang banyak digunakan oleh pengkaji terdahulu bagi mengukur tahap penerimaan teknologi. Ini adalah berdasarkan hasil daripada kajian mereka mengenai TAM dalam tiga era berbeza iaitu permulaan, pada masa kini dan masa hadapan penggunaan teknologi.

Menurut Horton, Buck, Waterson dan Clegg (2001), dalam kajian mereka mengenai penggunaan internet juga menggunakan TAM serta menguji pembolehubah persepsi

kebergunaan, persepsi kemudahan dan niat penggunaan sistem tersebut yang merupakan ramalan kepada penggunaan internet dan penerimaan teknologi.

Menurut Akram dan Sona (2009) dalam kajian menggunakan TAM, faktor-faktor seperti norma subjektif, inovatif diri dan kecekapan diri juga dimasukkan untuk menilai penerimaan pelajar terhadap e-pembelajaran. Kajian yang menggunakan soal selidik itu mendapati inovatif diri mempunyai kesan langsung terhadap kecekapan diri. Persepsi kebergunaan pula mempunyai kesan secara langsung terhadap niat untuk menerima sistem e-pembelajaran. Justeru, persepsi kebergunaan mempunyai signifikan paling ketara dalam mempengaruhi penerimaan e-pembelajaran.

Kajian yang dilakukan oleh Pei dan Jun (2010) menggunakan TAM, menguji hubungan sebab dan akibat dari aspek persepsi kemudahan, kebergunaan, sikap, kebolehpercayaan, niat bertingkah laku dan tingkah laku sebenar, yang wujud di kalangan pembeli secara atas talian yang dipengaruhi faktor pengalaman. Persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan mempengaruhi niat bertingkah laku pengguna. Hasil kajian tersebut yang menggunakan soal selidik mendapati kesemua pembolehubah mempunyai hubungan signifikan terhadap faktor pengalaman pembeli secara atas talian.

TAM juga digunakan oleh Taylor dan Todd (1995) ke atas 786 pelajar perniagaan. Kajian tersebut mengutarakan pembolehubah seperti pengaruh rakan sebaya, *self-efficacy*, kemudahan teknologi, persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, persepsi terhadap tingkah laku terkawal, tujuan tingkah laku serta tingkah laku penggunaan. Kajian tersebut mendapati TAM merupakan model yang sesuai dan mampu menjelaskan penerimaan teknologi.

Chau dan Hu (2003) telah menggunakan model TAM dan TPB ke atas 400 kakitangan perubatan sebuah hospital di Hong Kong. Mereka telah menguji pembolehubah seperti tingkah laku, sikap, norma subjektif, persepsi kebergunaan, persepsi kemudahgunaan dan kesesuaian. Hasil kajian mendapati wujudnya had-had tertentu model TAM dan TPB dalam menerangkan penerimaan teknologi.

Sivaporn, Wichian dan Brown (2008), telah mengadaptasi model TAM untuk mengenalpasti faktor utama mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap aplikasi teknologi yang disediakan oleh kerajaan. Kajian itu melibatkan pembolehubah seperti persepsi kebergunaan, persepsi kemudahgunaan, *computer self-efficacy* dan *continuance intention*. Penyelidik-penyelidik tersebut mendapati persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahgunaan mempengaruhi penerimaan teknologi iaitu tingkah laku terhadap penggunaan perkhidmatan berasaskan teknologi.

Dalam kajian terhadap penerimaan teknologi untuk internet tanpa wayar, Lu, Liu dan Yu (2005) mendapati niat untuk menggunakan internet tanpa wayar bergantung kepada persepsi kebergunaan. Di samping itu, sikap terhadap penggunaan internet tanpa wayar juga ditentukan oleh persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahgunaan. Persepsi kebergunaan juga dipengaruhi oleh persepsi kemudahgunaan internet tanpa wayar itu sendiri.

Dalam kajian terhadap penerimaan sistem ePerolehan oleh pengguna, Che Rose, Kumar, & Wemyss, (2009) mendapati bahawa persepsi kebergunaan adalah penentu yang paling penting yang mempengaruhi niat untuk menjalankan transaksi (penggunaan) sistem ePerolehan. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa persepsi kemudahgunaan adalah secara positif berkaitan dengan niat untuk menjalankan

transaksi sistem ePerolehan. Hasil kajian ini adalah konsisten dengan pelbagai hasil kajian yang lepas (Davis et al., 1989; Taylor dan Todd, 1995; Venkatesh dan Davis 2000; Venkatesh et al., 2003)

Ndubisi dan Jantan, (2003) telah mendapati dalam hasil kajian mereka menunjukkan bahawa penggunaan sistem maklumat oleh firma-firma kecil dan sederhana Malaysia didorong secara langsung oleh persepsi mereka terhadap kebergunaan sistem, kemahiran pengkomputeran yang diperolehi, dan sokongan teknikal yang disediakan oleh pereka bentuk sistem atau vendor dan didorong secara tidak langsung (melalui kebergunaan) oleh kemudahan. Selain daripada pengaruh langsung ke atas penggunaan, kemahiran komputer dan sokongan teknikal / sokongan secara tidak langsung (melalui kebergunaan dan kemudahan) menentukan penggunaan sistem maklumat di firma-firma kecil dan sederhana. Ia juga mendedahkan bahawa lebih ramai pengguna melihat sistem untuk menjadi mudah untuk digunakan, maka lebih banyak mereka akan melihatnya sebagai berguna. Maka adalah jelas, persepsi kebergunaan, kemahiran pengkomputeran dan sokongan teknikal adalah penentu kuat penggunaan sistem maklumat di firma-firma kecil. Firma yang mempunyai persepsi yang kuat dan menggalakkan kebergunaan sistem, akan menggunakan lebih sistem berbanding mereka yang mempunyai persepsi kebergunaan yang lemah.

Roslan (2011) telah mengkaji tentang tahap penerimaan Universiti Utara Malaysia (UUM) Learning Zone oleh para pelajar UUM menggunakan TAM dan faktor-faktor seperti persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, niat penggunaan dan kepuasan penggunaan. Hasil kajian mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan dan positif secara kuat antara pembolehubah persepsi kebergunaan

terhadap kepuasan pengguna; persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna; dan niat penggunaan terhadap kepuasan pengguna.

Dapatan kajian oleh Maslin (2007) terhadap pelajar di Universiti Teknologi Malaysia menunjukkan hubungan positif di antara persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna. Satu penjelasan yang mungkin ialah bahawa pelajar bersedia untuk menerima pakai aplikasi yang bermanfaat dari *E-learning*, dan ini dapat menunjukkan bahawa pelajar cenderung untuk memberi tumpuan kepada kebergunaan teknologi itu sendiri.

2.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah salah satu faktor penentu yang penting dalam kejayaan sistem maklumat terutama dalam persekitaran yang mandatori. Dalam konteks kajian ini, sistem MyResults merupakan satu sistem yang mana penggunaannya adalah mandatori kepada semua pengguna di Kementerian dan Jabatan Persekutuan. Doll dan Torkzadeh (1988) mendefinisikan secara konseptual kepuasan pengguna pengkomputeran sebagai sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara langsung dengan aplikasi tersebut. Lima konstruk yang mewakili kepuasan pengguna pengkomputeran disenaraikan sebagai kandungan, ketepatan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan masa. Buat masa ini, pengukuran ini digunakan secara meluas sebagai alat untuk mengukur kepuasan pengguna. Menurut pengkaji seperti DeLone dan McLean (2002), kepuasan pengguna adalah ukuran utama kejayaan sistem komputer. Model Penerimaan Teknologi yang diperkenalkan oleh Davis (1989) memberi tumpuan khusus terhadap penggunaan sistem maklumat. Model Penerimaan Teknologi telah telah dibangunkan untuk

mengukur penerimaan, kepuasan penggunaan dan penggunaan terhadap sistem tersebut (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989).

2.6 Niat Penggunaan

Banyak kajian telah mengesahkan bahawa “niat” seseorang individu adalah peramal yang signifikan bagi penerimaan dan penggunaan sistem teknologi maklumat baru (Venkatesh dan Morris, 2000; Fishbein dan Ajzen, 1975; Davis, 1989; Ajzen dan Fishbein, 1980; Davis et al, 1989) dan telah mencadangkan model-model yang mempunyai asas teori dalam psikologi sosial. Niat penggunaan boleh ditakrifkan sebagai “seorang individu” berkeadaan psikologikal dengan mengambil kira beliau secara sukarela atau bertujuan untuk menggunakan teknologi tertentu (Maslin, 2007). Niat penggunaan juga boleh merujuk kepada sikap atau tingkah laku dalam menerima teknologi secara sukarela. Berdasarkan kepada Leclercq (2007), niat penggunaan mempunyai pengaruh mengukur kepuasan pengguna. Ia menyebabkan pengguna untuk terus menggunakan apabila mereka berkait secara positif dengan kebergunaan dan kemudahan. Apabila pengguna mendapati bahawa satu sistem atau teknologi berguna dan mampu meningkatkan prestasi kerja, niat tingkah laku akan timbul. Hasil daripada niat juga akan meningkatkan kepuasan pengguna apabila menggunakan sesuatu teknologi.

2.7 Persepsi Kebergunaan

TAM umumnya bertujuan untuk memberikan penjelasan kepada satu penentu penerimaan teknologi yang mampu menerangkan tingkah laku pengguna di pelbagai

teknologi pengkomputeran. Persepsi kebergunaan ditakrifkan oleh Davis (1989) sebagai sejauh mana seseorang percaya bahawa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan prestasi kerja mereka. Menurut Chan dan Teo (2007), persepsi kemudahgunaan ditakrifkan sebagai kebarangkalian bakal subjektif pengguna yang menggunakan sistem aplikasi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja mereka. Manakala menurut Maslin (2007), persepsi kebergunaan merujuk kepada sejauh mana pengguna percaya menggunakan teknologi akan meningkatkan prestasi kerjanya. Selain itu, Leclercq (2007) telah mentakrifkan persepsi kebergunaan sebagai tahap peningkatan dalam prestasi pengguna. Adalah dapat disimpulkan bahawa persepsi kebergunaan sebagai menggunakan satu alat, aplikasi, atau satu sistem yang akan meningkatkan prestasi kerja.

2.8 Persepsi Kemudahgunaan

Satu lagi pembolehubah dalam TAM adalah persepsi kemudahgunaan. Persepsi kemudahgunaan ditakrifkan sebagai tahap di mana mana seseorang percaya bahawa menggunakan sesuatu sistem tertentu akan bebas dari sebarang usaha (Davis 1989). Maslin (2007) juga mencadangkan bahawa persepsi kemudahgunaan merujuk kepada bagaimana seseorang merasakan penggunaan teknologi tanpa kesukaran. Manakala Leclercq (2007) juga mencadangkan bahawa persepsi kemudahgunaan sebagai suatu penghakiman terhadap usaha yang diperlukan yang boleh menggunakan.

2.9 Ringkasan

Bab ini menerangkan mengenai sorotan karya yang memberi tumpuan kepada sistem bajet di Malaysia, pembolehubah yang dipilih iaitu persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna serta kajian-kajian lepas. Kajian ini dijangka akan mengukur hubungan dan pengaruh pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Rangka kerja penyelidikan dan hipotesis akan dibangunkan berdasarkan sorotan karya bagi TAM dan kepuasan pengguna. Bab seterusnya akan membincangkan dari aspek metodologi kajian, persampelan, kaedah analisis data dan instrumen kajian.

BAB 3

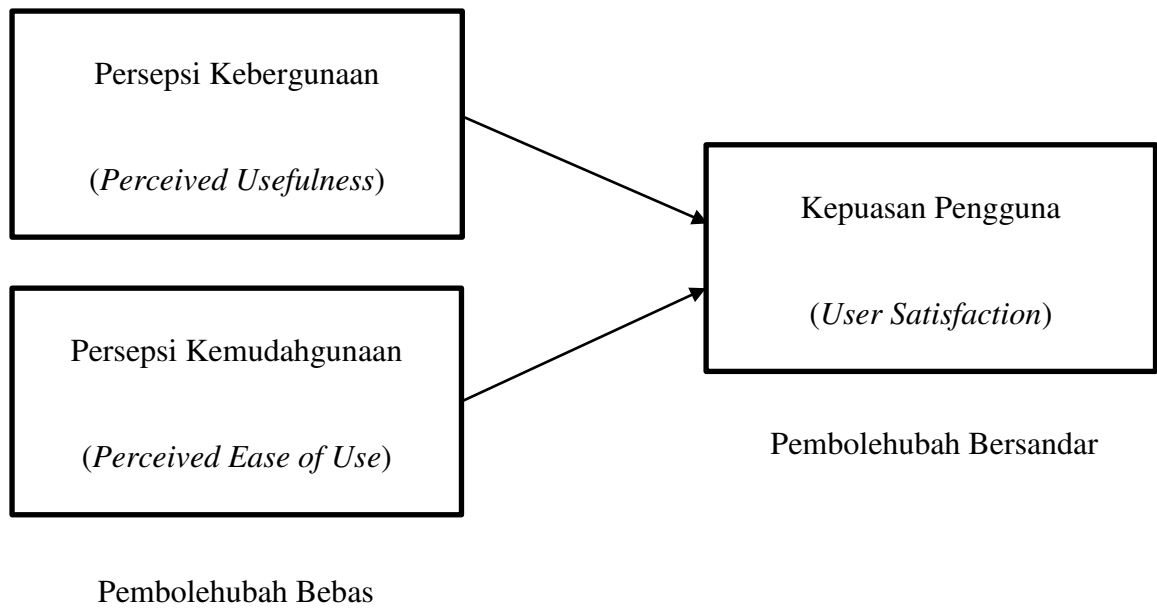
METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan

Bab ini memberi penerangan tentang metodologi kajian yang merangkumi penjelasan bagaimana kajian ini dijalankan. Ia juga menerangkan kaedah dan pembolehubah yang digunakan dalam kajian ini. Di samping itu juga, penjelasan reka bentuk kajian, persoalan kajian dan hipotesis akan diterangkan. Bab ini juga memberikan gambaran keseluruhan populasi, sampel, penerangan instrumen yang dipilih dan prosedur yang digunakan dalam kajian ini serta analisis terhadap jenis data yang diperolehi.

3.2 Kerangka Kajian

Kerangka kajian adalah satu model konsep bagaimana satu teori hubungan antara faktor-faktor yang telah dikenal pasti sebagai penting kepada masalah yang dikenalpasti. Pembolehubah bebas adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pembolehubah bersandar sama ada dalam cara yang positif atau negatif (Sekaran, 2003). Kerangka kajian untuk kajian ini telah disesuaikan berdasarkan TAM oleh Davis, (1989) dan kajian berkaitan kepuasan pengguna oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Kerangka kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan di antara persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna sistem MyResults. Pembolehubah bersandar adalah kepuasan pengguna manakala pembolehubah bebas adalah persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan.



Rajah 3.1

Kerangka Kajian

Sumber: Disesuaikan dari Davis, 1989 & Doll dan Torkzadeh, 1988

3.3 Hipotesis Kajian

Berdasarkan kerangka kajian yang telah dicadangkan, sebanyak tiga hipotesis telah dibangunkan seperti berikut:

H1: Terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi kebergunaan dengan kepuasan pengguna sistem MyResults.

H2: Terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi kemudahan dengan kepuasan pengguna sistem MyResults.

H3: Terdapat pengaruh oleh persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna sistem Myresults.

3.4 Reka Bentuk Kajian

Tujuan kajian adalah bersifat deskriptif. Jenis penyiasatan kajian ini adalah jenis korelasi. Kajian ini juga melibatkan ufuk masa jenis *crosssectional* di mana data akan dikumpul hanya pada satu masa. Campurtangan pengkaji atau penyelidik adalah pada tahap minimal. Unit analisis yang dikaji adalah pada individu dan tetapan kajian adalah pada semulajadi.

3.5 Persampelan

Persampelan merupakan satu proses membuat pilihan elemen yang mencukupi daripada populasi supaya kajian terhadap sampel dan pemahaman sifatnya membolehkan penyelidik membuat kesimpulan atau generalisasi secara umum tentang ciri-ciri populasi yang dikaji (Sekaran, 2003). Kaedah pemilihan sampel kajian adalah menggunakan kaedah persampelan rawak mudah.

3.5.1 Populasi

Populasi merujuk kepada keseluruhan kumpulan orang, peristiwa, atau perkara-perkara yang berkepentingan kepada penyelidik untuk dikaji (Sekaran, 2003). Populasi kajian ini adalah seramai 758 orang pegawai dari pelbagai Kementerian, Jabatan dan Agensi Kerajaan Persekutuan yang terlibat secara langsung di dalam pelaksanaan sistem OBB dan penggunaan sistem MyResults.

3.5.2 Sampel

Pemilihan sampel kajian adalah menggunakan kaedah persampelan rawak mudah. Kaedah ini digunakan untuk memastikan setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden kajian. Bersandarkan pada senarai populasi yang diperolehi daripada Kementerian Kewangan Malaysia, fungsi rawak di dalam perisian Microsoft Excel digunakan untuk memilih subjek secara rawak. Penyelidik telah merujuk garis panduan Krejcie dan Morgan (1970) dan daripada jadual tersebut, seramai 254 orang sampel dipilih secara rawak untuk diedarkan borang soal selidik. Walau bagaimanapun, sebanyak 350 borang soal selidik telah diedarkan kepada responden bagi mendapatkan lebih bilangan maklum balas yang diterima.

3.6 Instrumen Kajian / Soal Selidik

Kajian ini telah menggunakan borang soal selidik. Kajian ini tertumpu kepada hubungan antara persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna. Responden-responden yang telah terpilih secara rawak telah menjawab borang soal selidik yang sama dan jawapan adalah berdasarkan pengalaman mereka semasa menggunakan sistem MyResults.

Borang soal selidik yang digunakan adalah terbahagi kepada empat bahagian seperti berikut:

- i. Bahagian A - 6 Soalan

Mengandung maklumat bagi mengukur pembolehubah tidak bersandar iaitu Persepsi Kebergunaan. Instrumen ini telah dibangunkan oleh Davis (1989):

- *Using MyResults system in my job would enable me to accomplish tasks more quickly.*
- *Using MyResults system would improve my job performance.*
- *Using MyResults system in my job would increase my productivity*
- *Using MyResults system would enhance my effectiveness on the job*
- *Using MyResults system would make it easier to do my job.*
- *I would find MyResults system useful in my job.*

ii. Bahagian B - 6 Soalan

Mengandung maklumat bagi mengukur pembolehubah tidak bersandar iaitu Persepsi Kemudahan. Instrumen ini telah dibangunkan oleh Davis (1989):

- *Learning to operate MyResults system would be easy for me.*
- *I would find it easy to get MyResults system to do what I want it to do.*
- *My interaction with MyResults system would be clear and understandable.*
- *I would find MyResults system to be flexible to interact with.*
- *It would be easy for me to become skillful at using MyResults system.*
- *I would find MyResults system easy to use.*

iii. Bahagian C - 10 Soalan

Mengandungi maklumat bagi mengukur pembolehubah bersandar iaitu Kepuasan Pengguna. Instrumen ini telah dibangunkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988):

- *MyResults system provides the precise information that I need.*
- *The information content in MyResults system meets my needs.*
- *MyResults system provides reports that seem to be just about exactly what I need.*
- *MyResults system provides sufficient information.*
- *The output is presented in a useful format.*
- *The information is clear.*
- *MyResults system is accurate.*
- *I am satisfied with the accuracy of MyResults system.*
- *I get the information I need in time.*
- *MyResults system provides up-to-date information.*

iv. Bahagian D - 6 Soalan

Mengandungi soalan bagi mendapatkan maklumat demografi responden berkaitan dengan jantina, umur, gred jawatan, pengalaman kerja, tahap pendidikan dan tempat bekerja.

Skala Likert akan digunakan untuk mengukur tahap seperti yang dinyatakan dalam Bahagian A, B dan C kecuali pada Bahagian D. Oleh itu, responden kajian ini adalah bebas untuk memilih jawapan berdasarkan skala point yang dinyatakan dalam soal selidik ini mengikut pandangan dan pertimbangan mereka. Setiap skor skala Likert

mempunyai maksud berikut iaitu: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Tidak Pasti, 4 = Setuju dan 5 = Sangat Setuju.

3.7 Kaedah Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menghuraikan ciri-ciri pembolehubah. Ianya juga digunakan untuk membuat kesimpulan data numerikal seperti melibatkan gambaran demografi profil responden dalam pengiraan frekuensi dan peratusan. Dalam kajian ini dicadangkan 6 demografi data yang dinyatakan dalam Bahagian D dalam borang soal selidik seperti jantina, umur, gred jawatan, pengalaman kerja, tahap pendidikan, dan tempat di mana responden bekerja.

3.7.2 Analisis Inferensial

Analisis inferensi digunakan untuk menghuraikan perhubungan antara pembolehubah-pembolehubah. Ianya juga digunakan untuk membuat kesimpulan atau keputusan tentang populasi berdasarkan sampel. Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan pekali korelasi Pearson. Pekali Pearson digunakan untuk menunjukkan darjah perhubungan linear antara pembolehubah bersandar dan bebas. Lambang pekali korelasi adalah r , dan dalam julat dari -1.00 kepada +1.00. Pekali korelasi memberitahu dua perkara tentang hubungan antara dua pembolehubah; iaitu hala-tuju hubungan dan magnitudnya. Semakin hampir pengukuran kepada 1.00, maka lebih banyak mungkin hubungan signifikan secara statistik. Tafsiran kekuatan pekali

korelasi ditunjukkan dalam Jadual 3.1 (Meyer, 2006). Ujian regresi pelbagai juga digunakan bagi mengenal pasti perubahan dalam dua faktor (pembolehubah bebas) yang menyumbang kepada perubahan dalam satu pembolehubah bersandar di dalam kajian ini.

Jadual 3.1
Tafsiran Kekuatan Pekali Korelasi

Nilai Pekali	Hubungan Antara Pembolehubah
0.00 – 0.30	Hubungan Lemah
0.30 – 0.50	Hubungan Sederhana
0.50 – 1.00	Hubungan Kuat

Sumber: Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarino, A.J. (2006) *Applied Multivariate Research: Design and Interpretation*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications

3.8 Kajian Rintis

Kajian rintis atau *pilot study* ini merupakan kajian awal yang dilakukan oleh penyelidik sebelum kajian sebenar dilakukan. Ia dilakukan untuk melihat kebolehlaksanaan sesuatu kajian yang bakal dilaksanakan. Antara kebaikan melaksanakan kajian rintis ialah data yang dikumpulkan mungkin akan memberi petunjuk kepada penyelidik dari segi kajian sebenar akan bermasalah, cadangan kajian kurang mantap atau pun instrumen kajian yang digunakan kurang sesuai. Tujuan utama kajian rintis ini adalah untuk menentukan dan mengenal pasti keperluan untuk mereka bentuk semula atau tidak, instrumen kajian yang digunakan dalam borang soal selidik.

Kajian rintis ini telah dilakukan dengan mengedarkan borang soal selidik seperti yang dinyatakan di atas kepada beberapa orang responden di sebuah Kementerian dan Jabatan. Sebanyak 30 maklum balas daripada 30 responden telah diuji dan hasil ujian adalah seperti di Jadual 3.2. Secara umum, kebolehpercayaan (nilai *Cronbach's Alpha*) kurang daripada 0.60 dianggap lemah, nilai dalam julat 0.70 boleh diterima, manakala nilai yang melebihi 0.80 adalah baik (Sekaran, 2003). Berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yang diperolehi, ia membuktikan bahawa soal selidik yang digunakan boleh dipercayai untuk kajian ini.

Jadual 3.2

Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Cronbach's Alpha bagi Kajian Rintis

No.	Pembolehubah	<i>Cronbach's Alpha</i>
1.	Persepsi Kebergunaan (PU)	0.933
2.	Persepsi Kemudahan (PEU)	0.947
3.	Kepuasan Pengguna (US)	0.908

3.9 Ringkasan

Bab ini menerangkan pembangunan model kajian bagi kajian ini. Kaedah penyelidikan dan reka bentuk penyelidikan menjelaskan rangka kerja penyelidikan dan objektif penyelidikan. Ujian statistik yang berbeza seperti analisis deskriptif (frekuensi dan peratusan) dan analisis inferensi (korelasi Pearson) digunakan untuk meneliti hubungan antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar dan

ujian regresi pelbagai untuk melihat perubahan dalam pembolehubah bebas terhadap pembolehubah bersandar.

BAB 4

ANALISIS DATA

4.1 Pengenalan

Bab ini menerangkan mengenai analisis yang dilakukan terhadap data yang telah diperolehi daripada maklum balas soal selidik yang telah diedarkan kepada pengguna sistem MyResults. Analisis telah dilakukan menggunakan perisian IBM SPSS Statistics versi 19. Hasil dapatan kajian dilapor berdasarkan analisis berkenaan dan juga berdasarkan objektif kajian yang telah ditetapkan di awal kajian ini. Kajian ini telah menggunakan pendekatan borang soal selidik bagi mendapatkan data. Data untuk kajian ini dikumpulkan secara rawak dari kalangan pengguna sistem MyResults. Sebanyak 350 soal selidik telah diedarkan melalui emel kepada pengguna Kerajaan dan sebanyak 106 borang soal selidik telah dijawab secara atas talian. Kadar maklumbalas yang diterima adalah pada 30.29%. Hasil Ujian Kebolehpercayaan dan Ujian Normaliti terhadap data maklum balas yang diperolehi adalah seperti di Lampiran D. Ujian-ujian tersebut telah menunjukkan nilai pekali kebolehpercayaan dalam pengukuran yang digunakan dalam kajian ini boleh dianggap baik dan taburan data bagi pembolehubah-pembolehubah adalah bertaburan normal.

4.2 Demografi Responden

Analisa deskriptif statistik digunakan untuk mendapatkan maklumat demografi responden seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 4.1 di bawah.

Jadual 4.1
Maklumat Demografi Responden

Demografi	Frekuensi	%
Jantina		
Lelaki	78	73.6
Perempuan	28	26.4
Umur		
18 - 25	0	0.0
26 - 35	32	30.2
36 - 45	67	63.2
46 - 55	5	4.7
> 55	2	1.9
Gred Jawatan		
11 - 26	1	0.9
27 - 40	5	4.7
41 - 44	24	22.6
45 - 52	69	65.1
53 - 54	5	4.7
JUSA	2	1.9
Pengalaman Kerja		
1 - 5	4	3.8
6 - 10	43	40.6
11 - 15	50	47.2
16 - 20	3	2.8
21 - 25	2	1.9
> 25	4	3.8
Tahap Pendidikan		
SPM	2	1.9
Diploma	4	3.8
Ijazah Pertama	65	61.3
Sarjana	33	31.1
PhD	2	1.9
Tempat Bekerja		
Kementerian	44	41.5
Jabatan	52	49.1
Badan Berkanun	5	4.7
Lain-lain	5	4.7

Seramai 106 orang responden telah menjawab borang soal selidik yang terdiri daripada pengguna sistem MyResults dari pelbagai Kementerian, Jabatan dan Agensi. Kesemua mereka telah menjawab semua soalan yang dinyatakan dalam borang soal selidik. Berdasarkan kajian majoriti jantina yang menjawab soal selidik ini adalah terdiri daripada lelaki pada frekuensi 78/106. Majoriti umur responden yang menjawab adalah pada peringkat umur 36 hingga 45 tahun pada frekuensi 67/106. Dari segi gred jawatan, majoriti yang memberi maklum balas adalah dari gred kumpulan Pengurusan dan Profesional pertengahan iaitu di gred 45 hingga 52 pada frekuensi 69/106. Responden yang mempunyai pengalaman kerja dari 6 hingga 15 tahun mewakili kelompok majoriti yang memberi maklum balas iaitu pada frekuensi 93/106. Majoriti pengguna sistem MyResults yang memberi maklum balas mempunyai ijazah pertama dan diikuti oleh yang mempunyai sarjana pada frekuensi 65/106 dan 33/106 masing-masing. Majoriti responden yang berkhidmat di Jabatan telah memberi maklum balas iaitu pada frekuensi 52/106.

4.3 Analisis Deskriptif

Jadual 4.2 menunjukkan statistik deskriptif bagi pembolehubah-pembolehubah yang dikaji. Berdasarkan perbandingan min, pembolehubah persepsi kebergunaan menunjukkan nilai min yang tertinggi, diikuti oleh kepuasan pengguna dan persepsi kemudahan. Berdasarkan Hair et al. (2010) nilai min boleh dikategorikan kepada tiga tahap iaitu rendah pada nilai 1.00-2.25, sederhana pada nilai 2.26-3.75 dan tinggi pada nilai 3.76-5.00. Secara umumnya, semua responden bersetuju bahawa semua komponen atau pembolehubah adalah penting tapi pada tahap yang sederhana. Nilai sisihan piawai pula adalah pada 0.83605, 0.85975 dan 0.77114 masing-masing.

Jadual 4.2
Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah-pembolehubah

Pembolehubah	Min	Sisihan Piawai
Persepsi Kebergunaan (PU)	3.6887	0.83605
Persepsi Kemudahgunaan (PEU)	3.4418	0.85975
Kepuasan Pengguna (US)	3.4708	0.77114

4.4 Ujian Korelasi

Ujian korelasi dilakukan untuk menguji hubungan antara pembolehubah-pembolehubah persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahgunaan dengan kepuasan pengguna. Hasil ujian korelasi adalah seperti di Jadual 4.3.

Jadual 4.3
Hasil Ujian Korelasi PU dan PEU dengan US

<i>Correlations</i>			
	Persepsi Kebergunaan PU	Persepsi Kemudahgunaan PEU	Kepuasan Pengguna US
Persepsi Kebergunaan (PU)	1.00		
Persepsi Kemudahgunaan (PEU)	.679**	1.00	
Kepuasan Pengguna (US)	.780**	.810**	1.00

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan kepada hasil analisis korelasi seperti di Jadual 4.3, ianya menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara Persepsi Kebergunaan dengan Kepuasan Pengguna iaitu $r=0.780$, $p<0.01$ (0.000). Ini menunjukkan wujudnya hubungan yang kuat dan signifikan antara Persepsi Kebergunaan dengan Kepuasan Pengguna. Analisis korelasi antara Persepsi Kemudahgunaan dengan Kepuasan Pengguna pula mendapati bahawa wujud hubungan iaitu $r=0.810$, $p<0.01$ (0.000). Nilai pekali korelasi itu menunjukkan wujudnya hubungan yang kuat dan signifikan antara Persepsi Kemudahgunaan dengan Kepuasan Pengguna.

Secara keseluruhannya, berdasarkan analisis korelasi yang dijalankan menunjukkan bahawa semua pembolehubah yang dikaji iaitu Persepsi Kebergunaan dan Persepsi Kemudahgunaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Pengguna.

4.5 Analisis Regresi

Analisis regresi dilakukan bagi tujuan mendapatkan jawapan untuk persoalan dan objektif kajian berkenaan dengan pengaruh pembolehubah bebas iaitu Persepsi Kebergunaan dan Persepsi Kemudahgunaan terhadap pembolehubah bersandar iaitu Kepuasan Pengguna di kalangan pengguna sistem MyResults.

Berdasarkan hasil analisis, Jadual 4.4 menunjukkan kombinasi kedua-dua pembolehubah iaitu Persepsi Kebergunaan dan Persepsi Kemudahgunaan memberi pengaruh sebanyak 75.4% ($R\ Square=.754$) terhadap Kepuasan Pengguna. Jadual 4.5 pula menunjukkan bahawa terdapat perhubungan yang signifikan antara kedua-dua pembolehubah bebas dengan pembolehubah bersandar. Manakala Jadual 4.6 menunjukkan bahawa terdapat kedua-dua faktor penyumbang yang mempengaruhi

Kepuasan Pengguna iaitu Persepsi Kebergunaan ($\beta = .43$, $p < .05$) dan Persepsi Kemudahgunaan ($\beta = .52$, $p < .05$). Ianya juga menunjukkan bahawa Persepsi Kemudahgunaan merupakan faktor yang paling tinggi memberi sumbangan kepada Kepuasan Pengguna berbanding Persepsi Kebergunaan.

Jadual 4.4

Ringkasan Model Persepsi Kebergunaan dan Persepsi Kemudahgunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.869 ^a	.754	.750	.38583

a. Predictors: (Constant), PEU, PU

b. Dependent Variable: US

Jadual 4.5

ANOVA

<i>ANOVA^b</i>						
<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	47.107	2	23.553	158.223	.000 ^a
	Residual	15.333	103	.149		
	Total	62.439	105			

a. Predictors: (Constant), PEU, PU

b. Dependent Variable: US

Jadual 4.6

Keputusan Coefficients Bagi Pembolehubah Persepsi Kebergunaan dan Persepsi Kemudahgunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

		<i>Coefficients^a</i>				
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	.412	.178		2.317	.022
	PU	.393	.061	.426	6.411	.000
	PEU	.467	.060	.521	7.837	.000

a. Dependent Variable: US

4.6 Keputusan Pengujian Hipotesis

Berdasarkan ujian hipotesis yang dijalankan didapati bahawa semua hipotesis adalah diterima di mana terdapat hubungan yang signifikan dan juga pengaruh di antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar yang dikaji.

Jadual 4.7

Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis

Hipotesis Kajian	Hasil Ujian
H1: Terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi kebergunaan dengan kepuasan pengguna sistem MyResults.	Diterima
H2: Terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi kemudahgunaan dengan kepuasan pengguna sistem	Diterima

MyResults.

H3: Terdapat pengaruh oleh persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna sistem Myresults. Diterima

4.7 Ringkasan

Secara ringkasnya, bab ini telah menerangkan analisis data yang melibatkan ujian deskriptif, korelasi, dan regresi untuk menentukan hubungan dan pengaruh di antara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji dalam kajian ini. Hasil kajian mendapati terdapat bukti yang menyokong untuk menerima ketiga-tiga hipotesis yang diuji. Berdasarkan ujian korelasi dan ujian regresi, ia menunjukkan kedua-dua pembolehubah bebas iaitu persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan mempunyai hubungan yang signifikan dan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem MyResults dalam kalangan pengguna-pengguna Kerajaan.

BAB 5

PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan

Bab ini menyediakan rumusan dan kesimpulan dari hasil kajian ini. Ia juga membincangkan limitasi kajian ini dan beberapa cadangan untuk kajian akan datang. Seperti yang dinyatakan di awal kajian ini bahawa kajian berkenaan dengan sistem MyResults masih kurang dilaksanakan secara meluas dan diharapkan dapatan kajian ini boleh menjadi rintis untuk kajian-kajian akan datang berkaitan dengan penggunaan sistem MyResults oleh penjawat awam. Walaupun kajian ini hanya tertumpu kepada dua pembolehubah bebas sahaja iaitu Persepsi Kebergunaan dan Kemudahgunaan, sekurang-kurangnya ia memberi gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna sistem MyResults yang merupakan satu sistem yang telah diwajibkan penggunaannya di semua Kementerian dan Jabatan Kerajaan Persekutuan bermula tahun 2012.

Kajian ini merupakan kajian kuantitatif di mana model kerangka kajian diadaptasi dari rangka kerja Model Penerimaan Teknologi yang dibangunkan oleh Davis (1989) manakala pembolehubah bersandar disesuaikan dari kajian oleh Doll dan Torkzadeh (1988).

5.2 Perbincangan Dapatan Utama Kajian

Perbincangan dapatan dibuat berdasarkan pencapaian terhadap objektif-objektif kajian yang telah ditetapkan di peringkat awal kajian.

5.2.1 Pencapaian Objektif Pertama Kajian

Objektif pertama kajian yang dinyatakan ialah untuk mengenal pasti hubungan di antara persepsi kebergunaan dan kepuasan pengguna sistem MyResults. Berdasarkan hasil analisis data yang dijalankan, terdapat hubungan di antara persepsi kebergunaan dan kepuasan pengguna. Secara lebih khusus lagi, hipotesis yang berkaitan dengan objektif ini ditunjukkan seperti berikut:

H1: Terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi kebergunaan dengan kepuasan pengguna sistem MyResults.

Hipotesis ini diterima kerana dapatan kajian ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi kebergunaan dan kepuasan pengguna. Davis (1989) mentakrifkan persepsi kebergunaan sebagai sejauh mana seseorang individu percaya bahawa menggunakan sesuatu sistem itu akan meningkatkan prestasi kerja. Persepsi kebergunaan mencadangkan bahawa penggunaan komputer di tempat kerja akan meningkatkan produktiviti pengguna, meningkatkan prestasi kerja dan meningkatkan keberkesanan kerja dan kebergunaan. Di samping itu juga, Davis menggambarkan bahawa persepsi kebergunaan mempunyai kesan yang amat penting kepada penggunaan dan niat penggunaan. Hasil kajian ini didapati selari dengan hasil

kajian yang dilakukan oleh pengkaji terdahulu seperti Roslan (2011) dan Maslin (2007).

5.2.2 Pencapaian Objektif Kedua

Objektif kedua kajian yang dinyatakan ialah untuk mengenal pasti hubungan di antara persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna sistem MyResults. Berdasarkan hasil analisis data yang dijalankan, terdapat hubungan di antara persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna. Secara lebih khusus lagi, hipotesis yang berkaitan dengan objektif ini ditunjukkan seperti berikut:

H2: Terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi kemudahan dengan kepuasan pengguna sistem MyResults.

Hipotesis ini diterima kerana dapatan kajian ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna. Menurut Davis (1989), persepsi kemudahan digambarkan sebagai sejauh mana seseorang individu percaya bahawa menggunakan komputer atau sistem berkomputer akan bebas daripada usaha fizikal dan mental. Oleh itu, aplikasi yang dianggap lebih mudah untuk digunakan berbanding yang lain adalah lebih kemungkinannya untuk diterima oleh pengguna. Teknologi yang dilihat sebagai semakin kompleks akan lebih perlahan kadar penerimaannya oleh pengguna. Davis (1989) juga mencadangkan bahawa persepsi kemudahan merupakan faktor penyebab kepada persepsi kebergunaan. Hasil kajian ini didapati selari dengan hasil kajian yang dilakukan oleh pengkaji terdahulu seperti Roslan (2011) dan Maslin (2007).

5.2.3 Pencapaian Objektif Ketiga

Objektif ketiga kajian yang dinyatakan ialah untuk mengenal pasti pengaruh persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahgunaan terhadap kepuasan pengguna sistem MyResults. Secara lebih khusus lagi, hipotesis yang berkaitan dengan objektif ini ditunjukkan seperti berikut:

H3: Terdapat pengaruh oleh persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahgunaan terhadap kepuasan pengguna sistem Myresults.

Hipotesis ini diterima kerana dapatan kajian ini menunjukkan bahawa terdapat pengaruh kedua-dua faktor persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahgunaan terhadap kepuasan pengguna. Hasil kajian ini didapati selari dengan hasil kajian yang dilakukan oleh pengkaji terdahulu seperti Roslan (2011) dan Maslin (2007).

5.3 Implikasi Kajian

Kajian ini dilaksanakan terhadap sistem MyResults yang mana penggunaannya adalah melibatkan pengguna-pengguna di kalangan penjawat awam di peringkat Kementerian, Jabatan dan Agensi. Berdasarkan kajian ini, dua faktor iaitu persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahgunaan dikenalpasti mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem MyResults. Berdasarkan analisa deskriptif data, mean semua pembolehubah adalah pada tahap sederhana. Ini menunjukkan bahawa pengguna sistem bersetuju bahawa kedua-dua pembolehubah adalah antara penyumbang kepada kepuasan pengguna, namun ianya di tahap sederhana sahaja. Antara faktor-faktor lain yang mungkin menjadi penyumbang kepada tahap sederhana

kepuasan pengguna adalah seperti sistem MyResults itu sendiri yang masih kurang mesra pengguna atau kurang *user-friendly*. Aspek latihan juga mungkin menjadi faktor penyumbang kepada tahap sederhana bagi persepsi kemudahan.

5.4 Cadangan

Organisasi seperti Kementerian Kewangan yang menjadi urusetia mungkin perlu memberi perhatian kepada aspek latihan yang mencukupi dan berterusan kepada pengguna-pengguna sistem MyResults. Aspek infrastruktur teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) juga mungkin dapat membantu dari segi penambahbaikan aspek kemudahan. Sistem MyResults yang digunakan secara berasaskan lawan sesawang atau *web-based* akan mempengaruhi tahap kemudahan sekiranya infrastruktur ICT di sesebuah organisasi sudah berkeadaan usang dan tidak lagi sesuai untuk mengoperasikan sesuatu sistem. Di samping itu juga, promosi dan program kesedaran terhadap kebergunaan sistem MyResults perlu dibuat di semua peringkat bagi meningkatkan keyakinan pengguna sistem bahawa sistem tersebut akan dapat membantu tugas dan kerja yang berkaitan dan seterusnya akan meningkatkan produktiviti sesebuah organisasi. Peranan pembekal sistem juga perlu untuk meningkatkan kebolehpercayaan sistem dan seterusnya meningkatkan tahap kepuasan pengguna terhadap sistem MyResults. Isu-isu berkaitan masalah teknikal berkenaan sistem perlu diatasi oleh pembekal sistem sebaik yang mungkin.

5.5 Limitasi Kajian

Faktor kurangnya kajian empirikal terhadap sistem MyResults yang telah diperkenalkan oleh Kerajaan dalam agenda Transformasi Kerajaan telah mendorong penyelidik untuk melihat kepada kepada kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut. Walau bagaimanapun, disebabkan faktor kekangan masa, penyelidik hanya memberi perhatian kepada tiga pembolehubah sahaja iaitu persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna.

5.6 Cadangan Kajian Lanjut

Seperti yang dinyatakan di dalam limitasi kajian, hanya tiga pembolehubah sahaja di kaji dalam kajian ini iaitu persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna. Pembolehubah-pembolehubah lain yang disesuaikan dari model-model kajian lepas yang lain boleh dicadangkan kajian pada masa hadapan seperti faktor sikap pengguna, faktor-faktor teknologi seperti kualiti maklumat dan kualiti sistem, faktor organisasi seperti komitmen pengurusan atasan dan komunikasi serta faktor-faktor pembekal dan pentadbir sistem. Di samping itu juga, kajian dalam kaedah kualitatif juga boleh dijalankan untuk mengenalpasti dan menyelidik secara lebih mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem MyResults. Sistem MyResults yang dalam peringkat awal penggunaannya oleh semua Kementerian dan Jabatan Persekutuan boleh ditambahbaik oleh Kerajaan berdasarkan hasil dan dapatan kajian-kajian yang mendalam yang boleh dilaksanakan berkaitan pengguna sistem dan juga pengurusan serta penyelenggaraan sistem itu sendiri.

5.7 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencapai objektif-objektif kajian dalam mengetahui kepuasan pengguna sistem MyResults di kalangan pengguna penjawat awam dan dua pembolehubah yang mempengaruhinya iaitu persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan. Hasil dapatan kajian telah membuktikan bahawa wujud hubungan yang signifikan di antara kedua-duanya dengan kepuasan pengguna, malah turut mempengaruhinya secara positif. Kajian ini juga membuktikan bahawa tahap persepsi kebergunaan dan kemudahan serta kepuasan pengguna terhadap sistem MyResults berada di tahap yang sederhana. Beberapa faktor lain yang mungkin juga perlu dikaji dan diambil perhatian oleh Kerajaan untuk memastikan kelangsungan penggunaan sistem MyResults dalam agenda Transformasi Kerajaan.

RUJUKAN

- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Ajzen, I. (1985). *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*. Springer Verlag, New York, NY
- Akram, H.M. & Sona, B. (2009). Extending the technology acceptance model for e-learning: A case study of Iran. Paper presented at Sixth International Conference on Information Technology: New Generations.
- Chan, H.C. and Teo, H.H. (2007). Evaluating the Boundary Conditions of the Technology Acceptance Model: An Exploratory Investigation. *ACM Trans. Computer Human Interaction* 14(2): 9.
- Chau, P.Y.K. & Hu, P.J. (2002). Examining a model of information technology acceptance by individual professionals: An exploratory study. *Journal of Management Information Systems*, Vol.18, No. 4, pp. 191 - 229.
- Che Rose, R., Kumar, N., & Wemyss, G. P. (2009). Empirical Evaluation of the Electronic Procurement System Acceptance in Malaysia. *European Journal of Scientific Research*, 29(1), 100–112.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.

- Fishbein, M. & Ajzen, I. "*Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*," Addison-Wesley, Reading, MA 1975.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th Ed)*. Eaglewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Horton, R.P., Buck, T., Waterson, P.E. & Clegg, C.W. (2001). Explaining internet use with the technology acceptance model. *Journal of Information Technology*, Vol. 16, pp. 237 – 249.
- Leclercq, A. (2007). The Perceptual Evaluation Information Systems Using the Construct of User Satisfaction: Case Study of a Large French Group. *The Database for Advances in Information Systems*. 38(2): 27-60.
- Lee, Y., Kozar, K.A. & Larsen, K.R.T. (2003). The technology acceptance model: past, present and future. *Communication of association for information systems*, Vol. 12, No. 50, pp. 752 – 780.
- Lu, J., Liu, C. & Yu, C.S. (2005). Facilitating conditions, wireless trust and adoption intention. *The Journal of Computer Information Systems*, 46 (1), 17.
- Masrom, M. (2007). Technology Acceptance Model and E-learning. In *12th International Conference on Education* (pp. 1–10).
- Meyer, L. G. (2006). *Applied multivariate research: Design and Interpretation*. Thousand Oaks: Sage Publication.
- Morgan, R. V. (1970). *Determining sample size for research activities. educational and psychological measurement* , 607-610.
- Ndubisi, N. O., & Jantan, M. (2003). Evaluating IS usage in Malaysian small and medium-sized firms using the technology acceptance model. *Logistics Information Management*, 16(6), 440–450.
- Pei, W.L. & Jun, Y.H. (2010). Using the technology acceptance model to explore online shopping behavior: Online experiences as a moderator. IEEE.

- Pekeliling Perbendaharaan Bil. 2 Tahun 2012: *Bajet Berasaskan Outcome*. (2012). Kementerian Kewangan Malaysia.
- Razak, M. N. A. (2009). *Ucapan Bajet Tahun 2010*. Kementerian Kewangan Malaysia.
- Ridzuan, R. (2011). *Measuring Acceptance Level of Learning Zone among Universiti Utara Malaysia (UUM) Students: A Study of the Role Intention to Use as Mediator in the Relationship of Usefulness and Ease of Use towards User Satisfaction*. Universiti Utara Malaysia.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: a skill building approach. (4th ed)* USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Siddiquee, N. A. (2008). Service delivery innovations and governance: the Malaysian experience. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(3), 194–213.
- Siddiquee, N. A. (2010). Managing for results: lessons from public management reform in Malaysia. *International Journal of Public Sector Management*, 23(1), 38–53.
- Sivaporn, W., Wichian, C. & Borworn, P. (2008). Understanding citizen's continuance intention to use e-government website: A composite view of technology acceptance model and computer self-efficacy. *Electronic Journal of e-Government*, Vol. 6, No. 1, pp. 55 - 64.
- Taylor, S., & Todd, P. A. "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models," *Information Systems Research* (6:4), 1995, pp. 144-176.
- Venkatesh, V. & Morris, M. G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly*. 24(1), 115-139.
- Venkatesh, V. & Davis, F.D. (1996), "A model of the antecedents of perceived ease of use: development and test", *Decision Sciences*, Vol. 27 No. 3, pp. 451-81.

Venkatesh, V. & Davis, F.D. (2000), "A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies", *Management Science*, Vol. 45 No. 2, pp. 186-204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.