

# PENGGUNAAN INTERNET DI KALANGAN KAKITANGAN KERAJAAN NEGERI TERENGGANU

Kertas projek ini dikemukakan kepada Sekolah Siswazah sebagai  
memenuhi syarat keperluan Ijazah Sarjana Sains Teknologi Maklumat,  
Universiti Utara Malaysia

Oleh

Che Abd. Rani Mohd

© Che Abd. Rani Mohd, 2002. Hakcipta Terpelihara



**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)*

**CHE ABD. RANI BIN MOHD**

calon untuk Ijazah

*(candidate for the degree of)* Sarjana Sains (Teknologi Maklumat)

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

**PENGGUNAAN INTERNET DI KALANGAN KAKITANGAN KERAJAAN NEGERI**

**TERENGGANU**

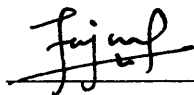
seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek  
*(as it appears on the title page and front cover of project paper)*

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. Zurinah bt. Suradi

Tandatangan  
*(Signature)*

: 

Tarikh  
*(Date)*

: 8 MEI 2002

## **KEBENARAN PENGGUNAAN**

Kertas projek dikemukakan ini sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan sarjana daripada Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh melakukan sumber rujukan secara bebas. Saya juga turut bersetuju bahawa kebenaran untuk penyalinan semula kertas projek ini di dalam sebarang bentuk, keseluruhan atau sebahagian, bagi kegunaan sarjana boleh diperolehi daripada penyelia saya atau di dalam ketiadaannya, boleh melalui Dekan Sekolah Siswazah. Adalah perlu dimaklumkan, bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau bagi tujuan perniagaan tanpa kebenaran bertulis daripada saya adalah sama sekali tidak dibenarkan. Dimaklumkan juga bahawa sebarang bentuk penghargaan hendaklah diberi kepada saya dan Universiti Utara Malaysia atas sebarang kegunaan persarjana yang mungkin dihasilkan dari bahan kertas projek saya.

Permohonan bagi mendapatkan kebenaran menyalin atau untuk kegunaan lain daripada bahan di dalam kertas projek ini, keseluruhan atau sebahagian perlu dialamatkan kepada:

Dekan Sekolah Siswazah  
Universiti Utara Malaysia  
06010 UUM Sintok  
Kedah Darul Aman

## **ABSTRAK**

Internet digunakan secara meluas dalam bidang pendidikan, perniagaan dan pentadbiran. Matlamat kajian adalah untuk menilai penggunaan Internet di kalangan kakitangan Kerajaan Negeri Terengganu. Kajian ini dijalankan memandangkan kurangnya kajian khusus tentang Internet di sektor awam. Kos yang tinggi dalam menyediakan prasarana teknologi maklumat menyebabkan kajian ini lebih signifikan. Alat kajian yang digunakan ialah soal selidik. Sebanyak 268 sampel diambil dari populasi kajian seramai 863 orang. Mereka terdiri dari kakitangan awam yang berkhidmat di bawah kerajaan negeri Terengganu dalam berbagai kategori. Di antara dapatan kajian ini ialah golongan muda mempunyai minat yang lebih berbanding golongan yang lebih berusia; menghadiri kursus Internet secara formal tidak memberi peningkatan terhadap penggunaan Internet. Selain daripada itu, hasil penemuan kajian mendapati bahawa peratusan penggunaan Internet di pejabat lebih tinggi berbanding di rumah. Kajian ini juga menunjukkan terdapat tanggapan positif iaitu penggunaan Internet dalam tugas dapat meningkatkan kecekapan dan prestasi kerja. Faktor jantina tidak mempengaruhi tahap penggunaan Internet. Kajian ini mendapati bahawa tahap penggunaan Internet masih rendah di kalangan kakitangan Kerajaan Negeri Terengganu. Oleh itu usaha-usaha untuk mendedahkan keupayaan sebenar Internet perlu diadakan di samping mengelakkan halangan terhadap capaian Internet.

## **ABSTRACT**

Internet is widely used in various fields such as education, business and management. The purpose of this study is to evaluate the Internet usage among the Terengganu state civil servants. The study was carried out due to the lack of specific studies of the Internet usage in civil service. The high cost involved in preparing information technology facilities made the study essential. The tool used in the survey was questionnaires. About 268 sample was selected out of 863 populations. Those were civil servants under the Terengganu state government from various categories. Some of the findings of this study show that young employees are more interested in using Internet compared to the older employees. However, formal Internet training does not increase percentage used of Internet. Nevertheless, a finding of this study shows that the percentage used of Internet at office slightly higher than at home. The study also highlights a positive perception regarding the usage of Internet in offices that contributed towards increased efficiency and work performance. In addition, gender factor did not influence the level of Internet usage. Overall, among the government staff in Terengganu, the study found that the level of Internet usage was still low. Therefore, efforts should make to highlight the real capability of Internet. Besides, access to the Internet should be made easier to the staff.

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah dan Syukur ke hadrat Ilahi kerana taufik dan hidayatNya mampu menyiapkan kertas projek ini. Dalam menyediakan kertas projek ini banyak pertolongan yang telah dihulurkan oleh orang perseorangan dan organisasi. Semoga diberkati Allah.

Pertamanya, ribuan terima kasih dan penghargaan diberikan kepada Kerajaan Negeri Terengganu sebagai penaja yang telah memberi kebenaran serta menaja pengajian bagi mengikuti kursus dalam bidang Teknologi Maklumat di Universiti Utara Malaysia. Ribuan terima kasih diucapkan kepada Universiti Utara Malaysia dan stafnya terutama dari Sekolah Teknologi Maklumat dan Sekolah Siswazah yang telah memberi peluang dan kerjasama yang baik sepanjang pengajian saya. Penghargaan khusus diberikan kepada penyelia iaitu Prof. Madya Dr. Zurinah Suradi, Pensyarah, Sekolah Teknologi Maklumat, Universiti Utara Malaysia selaku penyelia, yang banyak memberi tunjuk ajar serta bimbingan dalam menyiapkan kertas projek ini.

Kepada teman-teman rapat dan adik-adik yang membantu saya terdiri daripada Shamsuri, Cikgu Hashim, Cikgu Azizan, Cikgu Rahman, Pajey, Ariffin, Zukime, Ibrahim, Zahari, Khalid, Rosmadi, Rosman, Hamidi, Wan Musa, Rashid, tidak ketinggalan juga Dr. Razli, En.Mohd Kamal dan ramai lagi yang tidak mampu saya nyatakan di sini. Terima kasih diucapkan kerana kesudian kalian melapangkan masa dan tidak jemu-jemu bagi membantu dalam menyiapkan kertas projek serta bergembira untuk melihat saya mencapai kejayaan. Sekali lagi terima kasih diucapkan dan doakan semoga diberkati Allah.

Teristimewa buat bonda yang tersayang, isteri yang tercinta dan anak-anak yang dikasihi Saufee, Nurnadiah, Safwan, Syafiq, Nurhuda, Syahmee dan Nadhirah sebagai penghibur yang senantiasa berdoa untuk kejayaan ku.

## KANDUNGAN

PERKARA	MUKASURAT
<b>KEBENARAN PENGGUNAAN.....</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>II</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>III</b>
<b>PENGHARGAAN .....</b>	<b>IV</b>
<b>KANDUNGAN .....</b>	<b>V</b>
<b>SENARAI JADUAL.....</b>	<b>VII</b>
<b>SENARAI GAMBARAJAH.....</b>	<b>VIII</b>
<b>SENARAI SINGKATAN.....</b>	<b>IX</b>
<b>BAB SATU : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    PENGENALAN .....	1
1.2    INTERNET .....	1
1.3    PERNYATAAN MASALAH.....	3
1.4    OBJEKTIF KAJIAN .....	5
1.5    KEPENTINGAN KAJIAN .....	5
1.6    METODOLOGI .....	6
1.7    BATASAN KAJIAN .....	7
1.8    KESIMPULAN .....	8
<b>BAB DUA : ULASAN KARYA .....</b>	<b>10</b>
2.1    PENGENALAN .....	10
2.2    DEFINISI INTERNET.....	10
2.3    PERKEMBANGAN PENGGUNAAN INTERNET .....	11
2.4    KAJIAN PENGGUNAAN, PENILAIAN DAN TANGGAPAN SERTA SIKAP TERHADAP INTERNET .....	13
2.5    INTERNET DALAM PERKHIDMATAN AWAM .....	15
2.6    PENGGUNAAN INTERNET MENGIKUT JANTINA .....	15
2.7    KESAN PELABURAN DAN PENGGUNAAN TM.....	17
2.8    TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KERAJAAAN NEGERI TERENGGANU .....	20
2.9    KESIMPULAN.....	23

<b>BAB TIGA : METODOLOGI KAJIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 PENGENALAN .....	25
3.2 KAEDAH KAJIAN .....	25
3.3 MODEL KAJIAN .....	27
3.4 POPULASI DAN PERSAMPELAN .....	28
3.5 PENGUMPULAN DATA .....	32
3.6 PERINGKAT ANALISIS DATA .....	32
3.7 PENGUJIAN PRA KAJIAN (UJIAN PILOT) .....	33
3.8 HIPOTESIS KAJIAN .....	33
3.9 PENGUJIAN HIPOTESIS .....	34
3.10 KESIMPULAN .....	35
<b>BAB EMPAT : DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 PENGENALAN .....	36
4.2 MAKLUMAT RESPONDEN .....	36
4.3 TAHAP PENGGUNAAN INTERNET .....	41
4.4 KURSUS YANG DIHADIRI DAN PENGETAHUAN MENGGUNAKAN INTERNET .....	55
4.5 TANGGAPAN MENGENAI DENGAN PENGGUNAAN INTERNET DALAM TUGASAN .....	57
4.6 PENGUJIAN HIPOTESIS .....	58
4.7 KESIMPULAN .....	61
<b>BAB LIMA : KESIMPULAN DAN CADANGAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 PENDAHULUAN .....	63
5.2 KESIMPULAN .....	63
5.3 CADANGAN .....	66
5.4 CADANGAN KAJIAN LANJUTAN .....	68
<b>BIBLIOGRAFI.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN 1 : KEBENARAN MENJALANKAN KAJIAN .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN 2 : BORANG SOALSELIDIK .....</b>	<b>75</b>

## SENARAI JADUAL

<i>Jadual</i>	<i>Kenyataan</i>	<i>Muka surat</i>
Jadual 1 :	Populasi Kajian	29
Jadual 2 :	Sampel Kajian	30
Jadual 3 :	Profil Peribadi Responden Mengikut Jantina dan Umur	37
Jadual 4 :	Profil Peribadi Responden Mengikut Kumpulan Jawatan dan Status Jawatan	38
Jadual 5 :	Profil Peribadi Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan dan Tempat Bertugas .	39
Jadual 6 :	Profil Peribadi Responden Mengikut Kelulusan Akademik	40
Jadual 7 :	Profil Dibekalkan Kemudahan Atau Pemilikan Komputer	41
Jadual 8 :	Penggunaan Internet Di Kalangan Responden	43
Jadual 9 :	Perkhidmatan Internet Yang Kerap Digunakan	46
Jadual 10 :	Kepentingan Utama Menggunakan Internet	47
Jadual 11 :	Tahap Penggunaan Internet Dengan Kategori Jantina dan Umur	49
Jadual 12 :	Tahap Penggunaan Internet Dengan Kategori Kumpulan Jawatan	50
Jadual 13 :	Tahap Penggunaan Internet Dengan Kategori Status Jawatan, Tempoh Berkhidmat, Tempat Bertugas.	51
Jadual 14:	Tahap Penggunaan Internet dengan Kelulusan Akademik	52
Jadual 15:	Tahap Penggunaan Internet Dengan Kategori Tempat Bertugas	53
Jadual 16:	Tahap Penggunaan Internet Dengan Kemudahan	54
Jadual 17 :	Kursus dan Penggunaan Internet	56
Jadual 18 :	Min Tanggapan Mengenai Kepentingan Kursus Internet	56
Jadual 19 : .	ANOVA one way : Tanggapan dan Sikap Penggunaan Internet Dalam Tugas	59
Jadual 20:	Ujian Khi-Ganda dua : Hubungan Tahap Penggunaan Internet dengan jantina, tempat bertugas, kelulusan akademik, umur, jawatan dan dibekalkan kemudahan Internet.	60

## **SENARAI GAMBARAJAH**

<b>Gambarajah</b>	<b>Muka surat</b>
<b>Gambarajah 1 : Model kajian</b>	<b>27</b>

## SENARAI SINGKATAN

ANOVA	-	Analysis of Variance
COINS	-	Corporate Information Network Superhighway
IRC	-	Internet Relay Chat
FTP	-	File Transfer Protocol
JARING	-	Joint Advanced Research Integrated Networking
SPEN	-	Sistem Perakaunan Bersepadu Negeri
TM	-	Teknologi Maklumat
UPEN	-	Unit Perancang Ekonomi Negeri
UPMN	-	Unit Pengurusan Maklumat Negeri
WAN	-	Wide Area Network

# **BAB SATU**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 PENGENALAN**

Bab ini menerangkan secara sepintas lalu mengenai pelbagai kegunaan Internet, perkembangan Internet dan usaha-usaha yang dijalankan dalam meningkatkan penggunaan Internet di Malaysia. Dalam bab ini juga dibincangkan mengenai dengan pernyataan masalah, objektif kajian, kepentingan kajian, metodologi dan juga batasan kajian.

### **1.2 INTERNET**

Internet telah digunakan dengan meluas dalam bidang pendidikan, perniagaan dan kerajaan sebagai alat komunikasi, perkongsian data dan maklumat serta bagi tujuan pengiklanan. Internet bukan sahaja digunakan untuk kegunaan komunikasi perseorangan tetapi juga mempunyai berbagai maklumat untuk kegunaan sektor di atas (Peter, 1996). Kerajaan juga mendapat banyak faedah dari penggunaan Internet. Sebagai contoh, di Amerika Syarikat, Kongres Amerika Syarikat menggunakan Internet untuk menyebarkan maklumat terkini berkaitan dengan aktiviti kongres kepada masyarakat dunia. (Notess, 2000).

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## BIBLIOGRAFI

- Anandarajan, M., Simmer, C. and Magid, I., (2000). An Exploratory Investigation of The Antecedents and Impact of Internet Usage: Individual Perspective. **Behaviour And Technology**, Vol 19, No:1, 69-85
- Baker, C. (1992). **Attitudes and Language**. Clevedon: Multilingual Matters Ltd
- Barnes, R. N. (1996). Literacy Skills in Age of Grafical Interfaces and New Media <http://www.helsinki.fi/science/optek/1996>
- Bell, J (1987). **Doing Your Research Project: A Guide for First-Time Researchers in Education and Social Science**, U.K: Open Press
- Cheever, Cobum, Di Giammarino, Kelman, Lowd, Naiman, Sayer, Temkin, Zimmerman (1986). **School Administrator's Guide To Computers In Education**. USA, Addison-Wesley Pub. Co., Inc
- Crow, D & Crow, A. (1983). **Educational Psychology**, Litton Education Publishing Int.
- Descy, D.E. (1997). The Internet And Education: Some Lessons On Privacy And Pitfalls. **Educational Technology**, 37(3), 49-52.
- Fathahiyah Abdullah. (1997). **Sikap Guru terhadap Penggunaan Internet**, Tesis BBA Universiti Utara Malaysia
- Fuori, William M. Dan Gioia, Louis V. ( 1993 ). **Computers and Information Proccesing**. Prentice Hall.
- Gilbert, D.C., Perry, J.P and Wijijoso, S. (1999), Approaches By Hotel To Use O The Internet As A Relationship Marketing Tool. **Journal of Marketing Practice: Applied Marketing Sceince**, Vol. 5, Issue 1, 21-38
- Goh, C. W., (1997). **Penggunaan Dan Penerimaan Internet Sebagai Alat Komunikasi Moden: Satu Kajian Di Sekitar Bandaraya Kuala Lumpur**. Kertas Projek Sarjanamuda, Jabatan Komunikasi Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Gordon, M.E, Tuner, K.D.L (1997). Consumer Attitudes Toward Internet Advertising: A Sosial Contract Perspectives. **International Marketing Review**, Nol. 14 Issue 5, 362-375.

- Hoffman, D.I, and Novak, T.P., (1998). Bridging The Racial Divide On The Internet. **Journal Science**, Vol. 280, 390-391.
- International Data Corporation (2001). <http://www.webmastermelayu.com/cgi-bin/berita/viewnews.cgi?newsid988964380,33071>
- Jabatan Perdana Menteri, Penggunaan IT Dalam Sektor Awam., <http://www.epu.jpm.my/rm7/71416.htm>
- Jordan, L., & Churchill,B., (1994). **Communication And Networking For The PC**. Indianapolis: New Riders Publishing.
- Katz , J and Aspden, P. (1997), Motivation And Barriers To The Internet Usage: Result Of A National Public Opinion Survey. **Internet Research: Electronic Application And Policy**, Vol. 7 No: 3, 170-188
- Kenneth, Kraemer L. dan Jason Dedrick. ( 1994). Payoffs From Investment In Computer Technology : Lessons From The Asia-Pacific Region, **Journal ICIT**, 11( 4 ), 7-17.
- Krathwool, R, Bloom, S & Masia, B. (1986). **Taxonomy of Educational Objectives. The Classification of Educational Goals**, Handbook ii: Affective Domain, New York : David McKay Company.
- Madon Shirin (2000). The Internet And Sosial Economic Development: Exploring The Interaction. **Information Technology & People**, Vol. 13, No: 2, 85-101.
- Mahathir Mohamed (2000). PM Tegur Kakitangan Enggan Guna IT. **Utusan Melayu** , 10 Disember 2000.
- McBride, P.K (1995). **The Internet Made Simple**. British Library Catalogue: Publication Data.
- Mols, N.P (1999), The Internet And The Banks Strategic Distribution Channel Decisions. **The International Journal of Bank Marketing**, Vol.17, Issue 6. 295-300
- Murray, Richard J.; Hardin, Richard C (1991). The IT organization of the future, **Information Systems Management**, 8 (4), 68-73.
- Nafisah Hj Mahmud (1997). **Pengetahuan dan Sikap Staf Akademik Universiti Utara Malaysia Terhadap Penggunaan Komputer**. Tesis Ijazah Sarjana Sains, UPM
- Nor Akmal Abdul Fatah (2000), Pengarah Pengarah Unit Pengurusan Maklumat Negeri Terengganu, 11 Disember 2000. **E-mel**.

- Nor Azila Mohd Noor, Azilah Kassim, Nizamuddin Zainuddin (1999), **Sikap Pelajar Terhadap Penggunaan Internet : Satu Tinjauan Ke Atas Pelajar Program Pengurusan Perniagaan (BBA) UUM**. laporan Penyelidikan.
- Notess, Greg (2000). **Government Information on the Internet**, Boston: Ilyn and Bacon
- Pang, W. L., (1997), **Penggunaan Internet Di Lembah Kelang: Satu Kajian Kes Di Petaling Jaya**. Kertas Projek Sarjanamuda, Jabatan Komunikasi Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Peter, Kindsley (1996). **Multimedia the Complete Guide: The Complete Guide to Internet**, London: Dorling Kindersley.
- Pereira, R.E (1999), Factors Influencing Consumers Perceptions Of Web Based Decision Support System. **Logistics Information Management**, Vol.12, Issue 1. pp157-181.
- Rahmah Hashim & Arfah Yusof (1999). Internet in Malaysia, <http://www.interasia.org/malaysia/hashim-yusof.html>
- Raja Malik Mohamed (2000), Teknologi Maklumat: Peranannya Sebagai Agen Perubahan, [www.intanbk.intan.my/imatec/buletin/IT-CMgt1.htm](http://www.intanbk.intan.my/imatec/buletin/IT-CMgt1.htm), 15.6.2001
- Razli Che Razak dan Juhary Ali (2001), Small & Medium Enterprise & E-Commerce Prospect, Problem & Structure, dibentangkan **International Seminar Of Education Management**, Hanoi Vietnam, 11-13 September 2001.
- Sekaran, U. (2000) **Research Methods For Business: A Skill Building Approach**, 2nd Edition. New York: John Wiley & Son
- Siti Hawa Muji dan Maarof Redzuan (1990). **Pengantar Psikologi**, Kuala Lumpur: Fajar Bakti
- Siyam. K.S., (1997). **Inside TCP/IP.**, 3rd edition.. Indianapolis: New Riders Publishing.
- Tanenbaum, A.S (1996), **Computer Networks**, Prentice Hall, New Jersey.
- Teo Thompson, S.H, (1998). Differential Effect Of Occupation On Internet Usage. **Internet Reasearch: Electronic Networking Applications And Policy**, Vol. 8, No: 2, 156-165.
- Uekawa, C.K (1999), <http://www.wel.com/user/monsell/frame2.html>
- Wee, S.H (1999). Internet Use Amongst Secondary School Students In Kuala Lumpur, Malaysia. **Malaysia Journal Of Library & Information Scince**, Vol. 4 No: 2, 1-20.

White, R.T(1988), **Learning Science** , Oxford, Blackwell Ltd.

Zulkifli Abdul Manaf Dan Raja Maznah Raja Hussain (1994). Attitudes, Knowledge And Previous Computer Experience Of Teacher Trainees In The Diploma Of Education Programme At The University Of Malaya. **Journal Of Education Research, Fakulti Pendidikan, University Malaya**, Jilid 16, 1-19.