

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**KAJIAN TERHADAP KEPADANANFACEBOOK SEBAGAI  
TEKNOLOGI UNTUK BERKONGSI MAKLUMAT SEMASA BANJIR**

**SITI HASANAH BINTI ISHAK**



**SARJANA SAINS (TEKNOLOGI MAKLUMAT)  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
2015**



Awang Had Salleh  
Graduate School  
of Arts And Sciences

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA TESIS / DISERTASI  
(Certification of thesis / dissertation)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
(We, the undersigned, certify that)

SITI HASANAH'ISHAK

calon untuk Ijazah  
(candidate for the degree of)

SARJANA

telah mengemukakan tesis / disertasi yang bertajuk:  
(has presented his/her thesis / dissertation of the following title):

"KAJIAN TERHADAP KEPADANAN FACEBOOK SEBAGAI TEKNOLOGI  
UNTUK BERKONGSI MAKLUMAT SEMASA BANJIR"

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis / disertasi.  
(as it appears on the title page and front cover of the thesis / dissertation).

Bahawa tesis/disertasi tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh calon dalam ujian lisan yang diadakan pada: 07 Jun 2015.

That the said thesis/dissertation is acceptable in form and content and displays a satisfactory knowledge of the field of study as demonstrated by the candidate through an oral examination held on: June 07, 2015.

Pengerusi Viva:  
(Chairman for VIVA)

Assoc. Prof. Dr. Fauziah Baharom

Tandatangan  
(Signature)

Pemeriksa Luar:  
(External Examiner)

Dr. Fariza Hanum Md Nasaruddin

Tandatangan  
(Signature)

Pemeriksa Dalam:  
(Internal Examiner)

Dr. Azizah Hj Ahmad

Tandatangan  
(Signature)

Nama Penyelia/Penyelia-penyelia:  
(Name of Supervisor/Supervisors)

Dr. Kamarul Faizal Hashim

Tandatangan  
(Signature)

Nama Penyelia/Penyelia-penyelia:  
(Name of Supervisor/Supervisors)

Dr. Mazida Ahmad

Tandatangan  
(Signature)

Tarikh:

(Date) June 07, 2015

## **Kebenaran Mengguna**

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan sarjana di Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan universiti mempamerkan sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Awang Had Salleh Graduate School of Arts and Sciences. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penulis. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika terdapat sebarang rujukan ke atas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin dan menggunakan tesis sarjana ini sama ada secara keseluruhan ataupun sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui :



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

Dekan Awang Had Salleh Graduate School of Art and Sciences

UUM College of Art and Sciences

Universiti Utara Malaysia

06010 Sintok Kedah

## Abstrak

Media sosial merupakan salah satu medium teknologi maklumat dan komunikasi yang popular untuk perkongsian maklumat. Baru-baru ini, media sosial telah dikenal pasti sebagai satu teknologi komunikasi yang penting untuk tujuan perkongsian maklumat semasa bencana. Walaupun ia diakui sangat berfaedah dalam membantu tugas perkongsian maklumat, namun masih terdapat sesetengah situasi yang mana media sosial didapati tidak sesuai dalam melakukan tugas perkongsian maklumat. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepadanan antara media sosial khususnya Facebook dan tugas perkongsian maklumat semasa bencanabanjir. Teori kepadanan teknologi-tugas telah digunakan sebagai teori asas kepada kajian ini. Kajian ini telah menggunakan soal selidik berasaskan web sebagai teknik pengumpulan data. Responden bagi kajian ini adalah pengguna Facebook rasmi Majlis keselamatan negara (MKN). Seterusnya, data yang diperolehi dianalisis menggunakan teknik *partial least square* (PLS). Perisian Smartpls 2.0 telah digunakan bagi mengesahkan model kajian dan menguji hipotesis yang telah dicadangkan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa ciri-ciri tugas mempunyai pengaruh yang kuat berbanding dengan ciri-ciri teknologi dalam menentukan kepadanan teknologi Facebook dan tugas perkongsian maklumat. Secara teori, kajian ini membina kefahaman yang lebih menyeluruh tentang kepadanan Facebook sebagai salah satu aplikasi yang digunakan untuk membantu tugas perkongsian maklumat semasa banjir; mengkaji faktor-faktor kepadanan yang signifikan dalam membantu tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir; dan mencadangkan satu model kajian yang dapat meramal kepadanan di antara penggunaan aplikasi Facebook dalam menjalankan tugas perkongsian maklumat semasa banjir. Secara praktikalnya, kajian ini memberi sumbangan dengan mencadangkan satu mekanisme yang perlu diberi perhatian dalam meningkatkan kepadanan di antara aplikasi Facebook dalam menyokong tugas perkongsian maklumat semasa banjir.

**Kata kunci:** Pengurusan banjir, Pensiratan pengetahuan, Pensuratan pengetahuan, Perkongsian maklumat, Teori kepadanan teknologi-tugas (TTF), Facebook

## Abstract

Social media is gaining its popularity as one of the most used ICT platform for information sharing. Recently, social media has been identified as one of the important communication platforms to disseminate information during the event of disaster. Although it has been acknowledged as one of the most useful platforms to disseminate information, there are situations where this platform has been found not suitable to support this task. Thus, examining the fit between the task and technology can enhance the efficiency of information sharing. The main aim of this study is to identify the factors that influenced task technology fit using social media especially Facebook when sharing information during the flood. Theory of task-technology fit (TTF) has been used as an underlying theory for this study. This study administered web based questionnaire as the data collection technique to obtain data from respondent which is the user of National Security Council's Facebook. Then, the obtained data is analyzed using partial least square (PLS) technique. SmartPLS 2.0 software was used to validate the research model and test the proposed research hypotheses. The findings showed that task characteristic has a strong influence over technology characteristic to determine the fit between information sharing task and Facebook technology. Theoretically, this study developed a better understanding of what influence task technology fit using Facebook to share information during the event of flood; examined the significant factors that contribute to higher task technology fit during the flood; and proposed a theoretical model that can be used to predict the fit between information sharing task and Facebook during the occurrence of flood. Practically, this study contributes by proposing a mechanism to the government agencies on how to improve the fit between Facebook and information sharing task during flood.

**Keywords:** Flood Management, Tacit knowledge, Explicit knowledge, Knowledge sharing, Task-technology fit (TTF) theory, Facebook

## **Penghargaan**

Pertama sekali, syukur ke hadrat Ilahi dengan limpah kurnia dan rahmat-Nya dapat saya siapkankajian ini bagi melengkapkan pengajian saya di peringkat sarjana. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga buat penyelia saya yang telah mencurahkan ilmu dan memberi bimbingan kepada saya. Terima kasih buat Dr. Kamarul Faizal bin Hashim dan Dr. Mazida binti Ahmad atas segala sokongan, idea, komen dan doa yang berterusan kepada saya.

Terima kasih buat ibu tersayang Faridah Binti Ariffin kerana sentiasa menyokong dan mendoakan kejayaan saya. Tidak lupa kepada arwah ayah saya Ishak bin Mohamed yang telah memberi inspirasi kepada saya dalam meneruskan pengajian ini. Terima kasih juga kepada semua ahli keluarga saya yang sentiasa memberi sokongan kepada saya.

Terima kasih buat rakan-rakan yang sentiasa memberi sokongan, komen dan nasihat kepada saya bagi melengkapkan kajian ini. Segala sokongan daripada mereka tidak akan saya lupakan. Akhir sekali, ribuan terima kasih kepada mereka yang telah memberi sokongan kepada saya sama ada secara langsung ataupun tidak.

## Kandungan

Kebenaran Mengguna .....	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
Penghargaan.....	iv
Kandungan .....	v
Senarai Jadual .....	viii
Senarai Rajah .....	ix
Senarai Lampiran.....	x
Senarai Singkatan.....	xi
<b>BAB SATU PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Pengenalan .....	1
1.2 Latar Belakang Kajian.....	1
1.3 Penyataan Masalah.....	4
1.4 Persoalan Kajian.....	5
1.5 Objektif Kajian.....	6
1.6 Model Kajian.....	7
1.6.1 Hipotesis Kajian.....	8
1.7 Skop Kajian.....	8
1.8 Definisi Operasi .....	9
1.9 Signifikan Kajian .....	10
1.10 Ringkasan Bab .....	11
<b>BAB DUA KAJIAN LITERATUR.....</b>	<b>13</b>
2.1 Pengenalan .....	13
2.2 Perkongsian Maklumat dan ICT .....	13
2.3 Pengurusan Bencana dan ICT .....	16
2.4 Media Sosial dalam Pengurusan Bencana.....	19
2.5 Pengurusan Bencana Banjir di Malaysia.....	22
2.6 Kajian Lampau tentang Media Sosial dalam Pengurusan Bencana.....	26
2.7 Teori Kepadanan Teknologi-Tugas ( <i>Theory of Task-Technology Fit-TTF</i> ).....	27
2.7.1 Ciri-Ciri Tugas .....	31

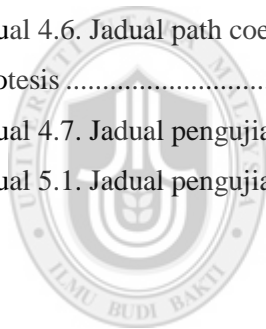


2.7.1.1 Pensiratan Pengetahuan .....	31
2.7.1.2 Pensuratan Pengetahuan .....	33
2.7.2 Ciri-Ciri Teknologi .....	34
2.7.2.1 Kandungan.....	35
2.7.2.2 Senang Digunakan.....	36
2.7.2.3 Komuniti.....	36
2.8 Model Kajian.....	37
2.9 Hipotesis Kajian .....	38
2.10 Ringkasan Bab .....	44
<b>BAB TIGA METODOLOGI KAJIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Pengenalan .....	45
3.2 Prosedur Kajian.....	45
3.3 Pemboleh Ubah Kajian .....	47
3.4 Pembangunan Instrumen.....	48
3.4.1 Kesahan Kandungan .....	50
3.4.2 Kajian Rintis .....	51
3.5 Reka Bentuk Kajian .....	51
3.6 Pensampelan.....	54
3.6.1 Unit Analisis .....	55
3.7 Analisis Data .....	56
3.7.1 Structural Equation Modeling (SEM) .....	56
3.7.1.1 Measurement dan Structural Model .....	57
3.7.1.1.1 Measurement Model .....	57
3.7.1.1.2 Structural Model .....	59
3.8 Ringkasan Bab 3 .....	59
<b>BAB EMPAT DAPATAN KAJIAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Pengenalan .....	60
4.2 Analisis Demografik .....	60
4.3 Analisis Data .....	63
4.3.1 Measurement Model .....	63
4.3.1.1 Internal Consistency Reliability .....	63

4.3.1.2 Indicator Reliability .....	65
4.3.1.3 Convergent Reliability .....	65
4.3.1.4 Discriminant Reliability .....	66
4.3.2 Structural Model .....	69
4.3.2.1 Coefficient of Determination ( $R^2$ ) .....	69
4.3.2.2 Path Coefficient .....	70
4.3.2.3 Pengujian Hipotesis .....	71
4.4 Ringkasan Bab .....	72
<b>BAB LIMA PERBINCANGAN DAN RUMUSAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Pengenalan .....	74
5.2 Ringkasan Dapatan Kajian .....	74
5.2.1 Perbincangan Dapatan Kajian Soal Selidik .....	75
5.3 Sumbangan Kajian .....	81
5.3.1 Sumbangan Secara Teori .....	81
5.3.2 Sumbangan Secara Praktikal .....	83
5.4 Kekangan dan Cadangan Lanjutan Kajian .....	87
5.5 Ringkasan Bab .....	89
<b>RUJUKAN .....</b>	<b>90</b>

## Senarai Jadual

Jadual 1.1. Senarai hipotesis .....	8
Jadual 1.2. Definisi operasi .....	9
Jadual 2.1. Semakan semula kajian lampau berkenaan TTF .....	29
Jadual 3.1. Komponen-komponen instrumen kajian.....	48
Jadual 3.2. Kelebihan-kelebihan soal selidik berasaskan web .....	53
Jadual 3.3. Panduan kesahan bagi menilai measurement model yang reflektif .....	58
Jadual 3.4. Panduan kesahan bagi menilai structural model yang reflektif .....	59
Jadual 4.1. Latar belakang demografik responden.....	62
Jadual 4.2. Nilai CR dan Item Loading bagi setiap konstruk.....	64
Jadual 4.3. Nilai AVE untuk setiap konstruk.....	66
Jadual 4.4. Inter-correlation matrix.....	67
Jadual 4.5. Output cross loading menggunakan smartPLS .....	68
Jadual 4.6. Jadual path coefficient, t-statistic dan peringkat signifikan bagi ke semua laluan hipotesis .....	71
Jadual 4.7. Jadual pengujian bagi semua hipotesis .....	72
Jadual 5.1. Jadual pengujian hipotesis .....	75



Universiti Utara Malaysia

## Senarai Rajah

Rajah 1.1. Model kajian kepadanan teknologi-tugas .....	7
Rajah 2.1. Antara muka Facebook MKN (Informasi Bencana).....	25
Rajah 2.2. Antara muka Twitter MKN (Informasi Bencana).....	25
Rajah 2.3. Model umum kepadanan teknologi-tugas.....	28
Rajah 2.4. Model kepadanan media sosial-perkongsian maklumat .....	38
Rajah 3.1. Prosedur kajian .....	47
Rajah 4.1. Hasil kajian daripada structural model .....	70



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## Senarai Lampiran

Lampiran A Soal Selidik Berasaskan Web ..... 100



## Senarai Singkatan

AVE	<i>Average Variance Extracted</i>
CR	<i>Composite Reliability</i>
ICT	Teknologi Maklumat dan Komunikasi
MKN	Majlis Keselamatan Negara
PLS	<i>Partial Least Square</i>
SEM	<i>Structural Equation Modelling</i>
TTF	<i>Theory of Task-Technology Fit</i>
TAM	<i>Theory Acceptance Model</i>
UTAUT	<i>Unified Technology of Acceptance and Use of Technology</i>

# **BAB SATU**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Pengenalan**

Dalam bab ini, subtopik yang pertama akan menerangkan tentang latar belakang kajian. Ia diikuti oleh perbincangan mengenai pernyataan masalah kajian. Subtopik seterusnya akan menjelaskan tentang persoalan kajian dan juga objektif kajian. Seterusnya, diikuti dengan penerangan model kajian dan juga skop kajian. Kemudian, definisi operasi akan dibincangkan dalam subtopik seterusnya. Dalam bab ini juga akan diterangkan tentang signifikan kajiandan diakhiri dengan ringkasan bab.

### **1.2 Latar Belakang Kajian**

Media sosial adalah sebuah media atas talian yang menyediakan ruang kepada pengguna untuk berhubung dan berinteraksi di antara satu sama lain tanpa batasan waktu dan sempadan. Ia terkenal sebagai salah satu platform komunikasi secara atas talian yang menyokong aktiviti interaksi dan perkongsian maklumat di antara komuniti (Bird, Ling & Haynes, 2012). Penggunaan aplikasi media sosial bukan sahaja membenarkan perkongsian maklumat berasaskan teks malah ia juga boleh digunakan untuk berkongsi maklumat dalam bentuk gambar, grafik, video pendek dan juga pautan untuk dikongsi (Dabner, 2012). Antara contoh aplikasi media sosial adalah seperti Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Blog dan Wikipedia.

Berbeza dengan teknologi komunikasi internet yang lain, media sosial mengurus kandungan perbualan atau interaksi dalam persekitaran atas talian (Yates & Paquette,

2011). Ia telah menyediakan satu cara baru kepada pengguna untuk berkongsi maklumat dengan pengguna yang lain. Ini membolehkan pengguna aplikasi media sosial saling bertukar maklumat dan pengetahuan secara terbuka melalui perbualan dan interaksi di atas talian. Dengan jumlah pengguna yang sangat besar, aplikasi media sosial bukan hanya digunakan untuk tujuan interaksi sosial tetapi ia juga digunakan untuk tujuan pembelajaran (Wolf, Wolf, Frawley, Torres & Wolf, 2012), pemasaran (Pradiptarini, 2011), mengadakan kempen politik (Tumasjan, Sprenger, Sandner & Welpe, 2010), mempromosikan kerja-kerja amal (Barnes & Mattson, 2009), dan juga digunakan semasa dalam keadaan kecemasan (cth., bencana alam) (Kaigo, 2012; Shklovski, Palen & Sutton, 2008).

Baru-baru ini, media sosial telah dikenal pasti sebagai salah satu aplikasi komunikasi yang penting untuk digunakan bagi tujuan maklumat semasa berlakunya bencana (Bird et al., 2012). Menurut kajian ini, media sosial dapat memainkan peranan yang penting sebagai teknologi pengurusan maklumat kecemasan semasa berlakunya bencana. Penggunaan teknologi ini dapat menggalakkan usaha kolaboratif untuk mengumpul dan berkongsi maklumat di antara agensi penyelamat dan mangsa yang terlibat dengan bencana (Yates & Paquette, 2011). Sebagai contoh semasa gempa bumi yang berlaku di Haiti pada tahun 2010, kerajaan Amerika Syarikat bersama-sama dengan Bangsa-Bangsa Bersatu (*United Nations*) dan pihak-pihak berkuasa tempatan telah menggunakan platform Wikipedia dan aplikasi-aplikasi kolaboratif maya yang lain untuk mengumpul, menyebarkan dan menggunakan maklumat berkaitan bencana untuk tujuan pembuatan keputusan. Aplikasi ini juga didapati



berguna dalam perkongsian maklumat dan ia hanya memerlukan penyeliaan yang minimum dari sudut pelaksanaan (Yates & Paquette, 2011).

Secara amnya, ICT telah dikenal pasti sebagai salah satu teknologi yang memainkan peranan penting untuk menyebarkan maklumat kepada mangsa banjir semasa berlakunya sesuatu bencana (Shklovskiet al., 2008). Teknologi ICT menyediakan platform untuk perkongsian maklumat di kalangan mangsa banjir. Ia dapat menghubungkan agensi dengan mangsa bencana dan membantu mereka dalam menyebarkan maklumat berkaitan bencana dalam masa nyata (Imafuku & Yamamoto, 2006). Semasa bencana, maklumat yang dikongsi dalam masa nyata dapat menyelamatkan nyawa mereka. Sebagai contoh maklumat berkaitan dengan tempat perlindungan yang disediakan di kawasan berhampiran bencana.

Di Malaysia, MKN adalah salah satu agensi yang terlibat dalam menguruskan bencana alam seperti banjir, tsunami dan tanah runtuh. Secara amnya, MKN bertanggungjawab untuk merancang, menyelaraskan serta mengawasi strategi kependidikan, latihan dan pencegahan kepada pegawai-pegawai dan anggota-anggota jabatan kerajaan, komuniti dan badan-badan bukan kerajaan dalam menghadapi dan mencegah bencana. Di samping itu, MKN juga berperanan dalam memberi nasihat kepada jawatan pengurusan dan bantuan bencana apabila diminta ke arah kelancaran pengendalian serta pengurusan sesuatu bencana.

Selain itu, MKN juga bertanggungjawab dalam menyebarkan maklumat berkaitan bencana kepada komuniti. Sehingga kini, MKN telah membangunkan beberapa aplikasi ICT yang bertujuan untuk berkongsi maklumat kepada komuniti semasa

berlaku bencana. Di antaranya adalah melalui: 1) WebPortal Rasmi MKN, 2) Facebook MKN, dan 3) Twitter MKN. Berdasarkan pemerhatian yang dijalankan, MKN telah menggunakan aplikasi ini untuk menyebarkan maklumat berkaitan banjir kepada mangsa-mangsa banjir, agensi-agensi yang terlibat dengan bencana dan juga komuniti. Melalui penggunaan aplikasi ini, komuniti boleh mendapatkan maklumat berkaitan dengan bencana amnya dan banjir secara khusus.

### **1.3 Penyataan Masalah**

Berdasarkan dapatan kajian Yates dan Paquette (2011), kerajaan Amerika Syarikat telah menggunakan aplikasi media sosial secara meluas untuk tujuan perkongsian maklumat dengan komuniti semasa berlakunya gempa bumi di kepulauan Haiti pada tahun 2010. Semasa berlakunya bencana ini, komuniti didapati telah menggunakan aplikasi ini untuk berkongsi maklumat seperti teks, gambar dan video. Melalui maklumat yang dikongsi, ia dapat membantu pihak pengurusan bencana merancang aktiviti bantuan dan menyelamatkan mangsa bencana (Sakaki et al., 2013). Namun, walaupun aplikasi ini diakui berfaedah dalam membantu meningkatkan kecekapan aktiviti pengurusan bencana, terdapat sesetengah situasi yang mana media sosial didapati tidak sesuai untuk melakukan tugas perkongsian maklumat (Hagar, 2013; Kaigo, 2012). Sebagai contoh, semasa bencana terlalu banyak maklumat yang tidak diketahui kesahihannya dikongsi kepada awam (Gao, Barbier & Goolsby, 2011). Memandangkan media sosial adalah platform komunikasi yang terbuka; maka adalah sukar bagi pihak bertanggungjawab untuk menyaring atau menyekat maklumat-maklumat yang dikongsi oleh pihak yang tidak bertanggungjawab (Hagar, 2013; Kaigo, 2012). Selain itu, bentuk komunikasi yang

terbuka ini juga menyukarkan pihak berkuasa menganalisa maklumat-maklumat yang disampaikan secara *mass* oleh individu-individu yang terlibat dengan bencana banjir (Hagar, 2013). Oleh sebab itu, timbul keperluan untuk mengkaji kepadanan diantara teknologi media sosial dengan tugas perkongsian maklumat. Kajian kepadanan ini penting dalam memastikan tugas perkongsian maklumat dapat dilaksanakan secara berkesan. Ini adalah penting bagi menentukan sama ada aplikasi media sosial yang digunakan adalah sepadan atau tidak dengan tugas perkongsian maklumat (*task and technology fit*) yang dilaksanakan. Berdasarkan kajian Goodhue dan Thompson (1995), sesuatu teknologi boleh dianggap mempunyai kepadanan apabila ia menyediakan ciri-ciri yang dapat menyokong keperluan tugas yang sedang dilaksanakan.

Berdasarkan kajian literatur yang dijalankan, terdapat keperluan untuk mengkaji sejauh mana kepadanan di antara teknologi media sosial dan tugas perkongsian maklumat (Castillo, Mendoza & Poblete, 2012; Hughes & Palen, 2009; Power, Robinson & Wise, 2013). Ini adalah kerana pengkaji lampau lebih menumpukan perhatian terhadap penggunaan media sosial dalam menyokong tugas-tugas lain (contoh: pembuatan keputusan). Namun, masih kurang kajian yang dijalankan bagi menjelaskan kepadanan penggunaan media sosial khususnya Facebook dalam menyokong tugas perkongsian maklumat terutamanya dalam konteks bencana banjir.

#### **1.4 Persoalan Kajian**

Berikut adalah persoalan kajian yang menjadi asas kepada kajian ini:

1. Sejauh manakah terdapat kepadanan di antara teknologi Facebook dengan tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir?
2. Apakah faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi kepadanan teknologi Facebook dalam tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir?
3. Sejauh manakah faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepadanan teknologi Facebook dalam tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir?

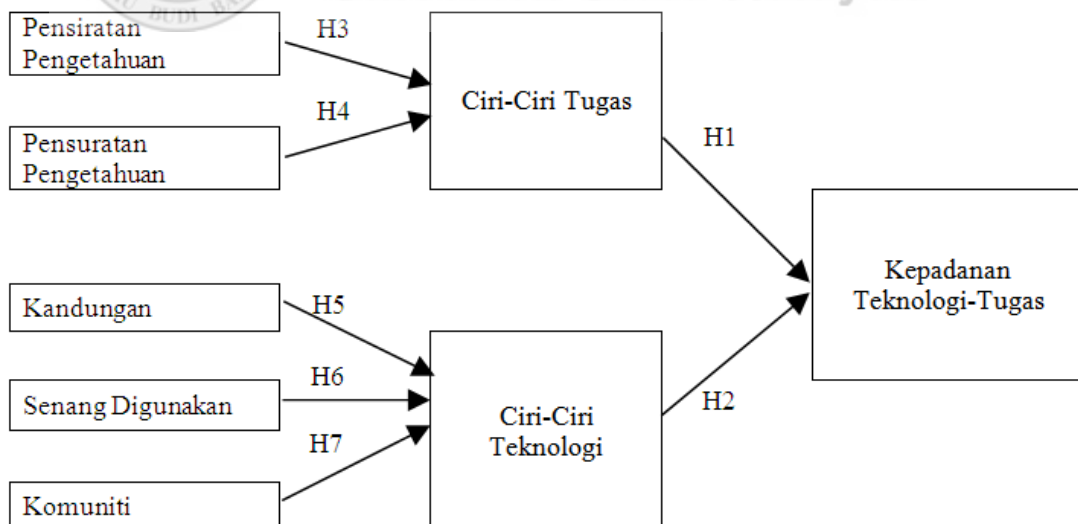
### **1.5 Objektif Kajian**

Berdasarkan kepada pernyataan masalah dan persoalan kajian yang dinyatakan sebelum ini, berikut adalah objektif kajian ini:

1. Untuk mengenal pasti kepadanan di antara teknologi Facebook dengan tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir.
2. Untuk mengenal pasti faktor-faktor signifikan untuk mempengaruhi kepadanan teknologi Facebook dalam tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir.
3. Untuk menganalisis sejauh mana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepadanan teknologi Facebook dalam tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir.

## 1.6 Model Kajian

Model kajian ini adalah berasaskan kepada TTF (Goodhue & Thompson, 1995). Terdapat lapan konstruk yang telah dikenal pasti dan setiap hubungan akan diterangkan secara terperinci di dalam bab kedua tesis ini. Model kajian adalah seperti yang digambarkan dalam rajah 1.1. Model kajian dibina untuk meramalfaktor-faktor yang mempengaruhi kepadanan aplikasi Facebook untuk melaksanakan tugas perkongsian maklumat. Di dalam model kajian ini, pemboleh ubah bersandar (kepadanan teknologi-tugas) diramal akan dipengaruhi secara positif oleh dua konstruk iaitu ciri-ciri tugas dan ciri-ciri teknologi. Manakala, konstruk ciri-ciri tugas diramal akan dipengaruhi secara negatif oleh pensiratan pengetahuan dan dipengaruhi secara positif oleh pensuratan pengetahuan. Seterusnya, konstruk ciri-ciri teknologi diramal akan dipengaruhi secara positif oleh tiga konstruk iaitu kandungan, senang digunakan dan komuniti.



Rajah 1.1. Model kajian kepadanan teknologi-tugas

### 1.6.1 Hipotesis Kajian

Jadual 1.1 menyenaraikan hipotesis bagi kajian ini. Kajian ini mempunyai tujuh hipotesis dimana enam hipotesis mempunyai hubungan positif (H1, H2, H4, H5, H6 dan H7), manakala satu hipotesis mempunyai hubungan negatif (H3). Penjelasan lanjut mengenai pembinaan hipotesis akan dijelaskan dalam bab kedua di dalam tesis ini.

Jadual 1.1

*Senarai hipotesis*

<b>Hipotesis</b>	
1. H1	Kepadanan teknologi-tugas dipengaruhi secara positif oleh ciri-ciri tugas perkongsian maklumat.
2. H2	Kepadanan teknologi-tugas dipengaruhi secara positif oleh ciri-ciri teknologi Facebook.
3. H3	Tugas perkongsian maklumat dipengaruhi secara negatif oleh tahap penerbitan pengetahuan.
4. H4	Tugas perkongsian maklumat dipengaruhi secara positif oleh tahap penerbitan pengetahuan.
5. H5	Ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi secara positif oleh kandungan.
6. H6	Ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi oleh ciri senang digunakan secara positif.
7. H7	Ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi secara positif oleh komuniti.

### 1.7 Skop Kajian

Skop kajian ini hanya tertumpu kepada penggunaan aplikasi media sosial yang ditadbir oleh MKN sahaja. Sehingga kini, MKN mempunyai dua aplikasi media sosial iaitu Facebook (Informasi Bencana) dan Twitter (Informasi Bencana). Namun kajian ini telah memberitumpuan kepada penggunaan aplikasi Facebook MKN kerana

ianya menawarkan lebih banyak fungsi berbanding Twitter. Sebagai contoh, Twitter hanya membenarkan kepada 140 karakter sahaja setiap kali “*tweet*” berbanding dengan Facebook. Selain itu, Facebook mempunyai lebih banyak fungsi untuk berkongsi maklumat seperti gambar dan video berbanding Twitter.

Skop kajian ini juga tertumpu di Malaysia kerana negara ini kerap mengalami banjir. Malaysia terletak dalam rantau tropika yang terjejas oleh hujan lebat hampir sepanjang tahun. Kebanyakan bencana yang berlaku adalah disebabkan hujan iaitu banjir, banjir kilat dan tanah runtuh (Shaluf & Ahmadun, 2006). Berdasarkan statistik bencana dari tahun 2009-2014, sebanyak 60% daripada bencana yang telah berlaku di Malaysia adalah banjir. Manakala 20% adalah tanah runtuh, 10% adalah taufan atau angin kencang dan 10% adalah banjir kilat (MKN, 2014). Oleh kerana kekerapan banjir yang berlaku di Malaysia, maka kajian ini memfokuskan kepada negara ini.

### 1.8 Definisi Operasi

Berikut adalah definisi operasi yang digunakan untuk mentakrifkan setiap konstruk di dalam kajian ini. Definisi operasi bagi setiap konstruk adalah seperti yang tersenarai di dalam Jadual 1.2.

Jadual 1.2

#### *Definisi operasi*

<b>Konstruk</b>	<b>Definisi operasi</b>
1. Kepadanan teknologi-tugas ( <i>Task-technology fit</i> )	Tahap dimana teknologi dilihat sebagai sepadan dalam membantu pengguna dalam melaksanakan

	tugas yang dijalankan.
2. Ciri-ciri tugas ( <i>Task characteristics</i> )	Ciri maklumat yang dikongsi dalam Facebook yang mempengaruhi tugas perkongsian maklumat.
3. Ciri-ciri teknologi ( <i>Technology characteristics</i> )	Ciri peralatan teknologi Facebook yang digunakan untuk menjalankan sesuatu tugas.
4. Pensiratan pengetahuan ( <i>Knowledge Tacitness</i> )	Jenis maklumat yang kabur dan dinyatakan dengan tidak jelas.
5. Pensuratan pengetahuan ( <i>Knowledge Explicitness</i> )	Jenis maklumat yang dinyatakan dengan jelas dan mudah difahami.
6. Kandungan ( <i>Content</i> )	Kandungan Facebook yang dikemaskini, kesempurnaan, ketepatan dan mempunyai kaitan kepada konteks.
7. Senang digunakan ( <i>Ease of use</i> )	Penggunaan Facebook yang memudahkan tugas perkongsian maklumat.
8. Komuniti ( <i>Community</i> )	Sekumpulan pengguna di dalam Facebook yang menyokong tugas perkongsian maklumat

## 1.9 Signifikan Kajian

Kajian ini menyumbang dari sudut teori dan praktikal. Dari sudut teori, kajian ini menyumbang kepada: 1) membangunkan kefahaman yang lebih menyeluruh tentang kepadanan Facebook sebagai salah satu aplikasi yang digunakan untuk membantu tugas perkongsian maklumat di antara komuniti. TTF telah diadaptasi sebagai model terhipotesis untuk kajian ini. Model ini mengkaji kepadanan Facebook untuk membantu tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir; 2) meneliti faktor-faktor kepadanan Facebook yang signifikan dalam membantu tugas perkongsian maklumat di antara komuniti. Kefahaman ini adalah penting kerana ia dapat membantu untuk menggalakkan penggunaan Facebook untuk berkongsi maklumat berkaitan dengan banjir di antara komuniti; 3) mencadangkan satu model kajian yang dapat meramal kepadanan di antara penggunaan teknologi Facebook



dalam menjalankan tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir. Model ini adalah penting untuk mengkaji kepadanan Facebook sebagai satu aplikasi yang digunakan untuk berkongsi maklumat semasa berlakunya bencana banjir di Malaysia.

Kajian ini juga memberi sumbangan dari segi praktikal kepada pihak yang berwajib dengan mencadangkan satu mekanisme yang perlu diberi perhatian dalam meningkatkan kepadanan di antarateknologi Facebook dalam menyokong tugas perkongsian maklumat semasa bencana banjir. Kepadanan teknologi dan tugas menentukan penggunaan sesuatu teknologi. Oleh itu, pihak berwajib haruslah meneliti kepadanan teknologi Facebook dalam melaksanakan tugas perkongsian maklumat semasa bencana banjir. Dalam meningkatkan kepadanan ini, pihak berwajib perlu menumpukan faktor-faktor seperti ciri-ciri perkongsian maklumat, pensiratan pengetahuan, pensuratan pengetahuan, ciri-ciri Facebook, kandungan, senang digunakan dan komuniti. Oleh itu, kajian ini memberi sumbangan secara praktikal kepada pihak berwajib dengan menumpukan faktor-faktor tersebut bagi meningkatkan kepadanan antara teknologi Facebook dan tugas perkongsian maklumat semasa kejadian banjir.

### **1.10 Ringkasan Bab**

Bab ini menerangkan secara terperinci tentang latar belakang dan pernyataan masalah untuk membentuk kefahaman yang jelas tentang kajian yang dijalankan. Kemudian, persoalan kajian dan juga objektif kajian telah dijelaskan dalam bab ini. Selepas itu, subtopik model dan skop kajian turut dibincangkan dalam bab ini diikuti dengan

penerangan definisi operasi dan juga signifikan kajian. Bab ini diakhiri dengan ringkasan bab.



## **BAB DUA**

### **KAJIAN LITERATUR**

#### **2.1 Pengenalan**

Bab ini bertujuan membentuk satu kefahaman tentang topik kepadanan di antara teknologi (cth., Facebook) dan tugas (cth., perkongsian maklumat) semasa berlakunya bencana di Malaysia. Bagi tujuan tersebut kajian lampau berkaitan perkongsian maklumat, penggunaan media sosial khususnya Facebook dalam bencana dan pengurusan bencana di Malaysia dikaji. Selain itu, bab ini juga membincangkan mengenai adaptasi TTF sebagai asas pembentuk model teoretikal bagi kajian ini. Berdasarkan TTF sebanyak tujuh hipotesis kajian dibangunkan. Bab kedua ini diakhiri dengan subtopik yang merumuskan keseluruhan bab tersebut.

#### **2.2 Perkongsian Maklumat dan ICT**

Perkongsian maklumat merupakan satu proses di mana sumber diperolehdari satu pihak kepada pihak yang lain (Sharrat& Usoro, 2003). Ia merupakan pertukaran maklumat di antara dua pihak iaitu pemberi dan juga penerima maklumat tersebut. Selain itu, perkongsian maklumat boleh ditakrifkan sebagai set kelakuan-kelakuan yang melibatkan pertukaran maklumat di antara individu atau kumpulan dan seterusnya membentuk maklumat yang baharu (Van Den Hooff & De Ridder, 2004). Proses ini berlaku apabila individu memberikan maklumat yang diperolehi kepadaindividu lain dan pada yang sama juga dia juga mungkin akan memperolehi maklumat daripada individu tersebut. Melalui proses ini, maklumat baharu akan

terbentuk melalui proses perkongsian maklumat secara timbal balik. Selain itu, perkongsian maklumat juga berlaku apabila sesuatu maklumat itu disebarkan kepada individu ataupun kumpulan yang memerlukan maklumat tersebut. Sebagai contoh, perkongsian maklumat menggunakan ICT seperti penggunaan aplikasi media sosial semasa bencana. Media sosial menyediakan ruang kepada penggunanya untuk berkongsi maklumat secara individu ataupun kumpulan iaitu dengan memperoleh maklumat daripada komuniti ataupun agensi yang terlibat dan memberi maklumat tersebut kepada mereka yang berada di tempat kejadian (Merchant, Elmer & Lurie, 2011).

Perkongsian maklumat menggunakan ICT merupakan proses pertukaran maklumat yang berlaku dengan bantuan ICT. Sidang video, telesidang, e-mel dan mel suara, permesejan segera, perbincangan kumpulan dalam talian merupakan antara contoh-contoh teknologi ICT yang membenarkan tugas perkongsian maklumat berlaku di antara penggunanya (Hassandoust & Kazerouni, 2011; Roberts, 2000). ICT telah digunakan sebagai salah satu alat untuk memudahkan proses perkongsian maklumat. Ia telah mengalakkan pengguna ICT untuk berkongsi maklumat dengan penggunanya yang lain (Roberts, 2000; Van De Hooff, Elving, Meeuwssen & Domoulin, 2003). ICT telah digunakan sebagai alat perkongsian maklumat dalam pelbagai bidang termasuklah pendidikan (Magogwe, Ntereke & Phetlhe, 2014; Toro & Joshi, 2012), kesihatan (Abidi, Hussini, Sriraj, Thinthong & Finley, 2009; Logsdon, Mittelberg & Myers, 2014), politik (Smith, 2011) dan bencana (Bird et al., 2012; Kuppuswamy & Rajarathnam, 2013; Mathew, 2004). Selain itu, ICT telah digunakan secara meluas dalam pengurusan maklumat seperti dalam bidang penyimpanan dan

perkongsian maklumat (Zailani et al., 2006); dan dalam pelancongan antarabangsa bagi memberi perkhidmatan maklumat (D'Ambra & Wilson, 2004).

Kehadiran ICT memudahkan lagi proses perkongsian maklumat. ICT boleh digunakan sebagai satu proses komunikasi dan perkongsian dalam sebaran secara geografik. Proses perkongsian maklumat akan menjadi lebih mudah apabila menggunakan ICT sebagai alat komunikasi kerana ia boleh menghubungkan individu tanpa batasan sempadan masa, situasi dan tempat. Melalui ICT, seorang individu boleh berkongsi maklumat hampir setiap masa, di mana-mana sahaja. ICT juga telah dikenal pasti sebagai satu medium yang boleh membantu bagi memudahkan proses perkongsian maklumat (Toro & Joshi, 2012). Sebagai contoh, ICT telah digunakan sebagai salah satu alat untuk menyokong proses perkongsian maklumat di antara pensyarah dan pelajar di institusi pengajian tinggi (Toro & Joshi, 2012). Melalui penggunaan ICT, pelajar boleh berkomunikasi dan berinteraksi dengan pensyarah mengenai masalah pembelajaran dan tugas yang diberikan (Magogwe et al., 2014). Mereka boleh berkongsi maklumat dan pengetahuan dengan lebih mudah dan tidak terhad semasa waktu kuliah sahaja.

ICT juga telah digunakan oleh komuniti untuk tujuan perkongsian maklumat. Sebagai contoh, Twitter merupakan aplikasi perantaraan yang digunakan dalam bidang politik untuk tujuan perbincangan berkaitan isu politik (Tumasjan, Sprenger, Sandner & Welp, 2010). Ia digunakan untuk tujuan perkongsian pendapat mengenai isu politik dan juga perbincangan berkaitan isu-isu tersebut di antara komuniti dengan komuniti yang lain. Selain itu, media sosial juga telah digunakan secara rutin oleh komuniti kini untuk tujuan interaksi sosial. Sebagai contoh, Kwai dan Wagner

(2008) menegaskan bahawa blog telah digunakan oleh remaja secara meluas untuk tujuan perkongsian aktiviti-aktiviti harian mereka kepada rakan. Berdasarkan sorotan kajian mereka, pengguna blog yang aktif akan melawat blog mereka sekali sehari atau sekali setiap dua atau tiga hari untuk berkongsi aktiviti-aktiviti mereka.

Selain itu, ICT juga digunakan dalam bidang kesihatan, dimana ia telah memberi cara baru kepada pengamal perubatan untuk berkongsi maklumat dengan pengamal perubatan yang lain dari hospital yang berlainan (Abidi et al., 2009). Mereka boleh berkongsi pengalaman, idea, cadangan dan juga pandangan berkaitan kesihatan melalui forum perbincangan dalam talian. ICT juga telah digunakan sebagai perantara bagi mengalakkan ibu-ibu remaja yang berada di kawasan desa memperoleh maklumat berhubung kesihatan diri dan bayi mereka. Dapatan kajian mendapati bahawa perkongsian maklumat menggunakan media sosial adalah efektif bagi ibu-ibu remaja dari kawasan desa bagi memperoleh maklumat kesihatan yang tepat (Logsdon et al., 2014).

Secara ringkasnya, berdasarkan perbincangan tersebut dapat disimpulkan bahawa kewujudan ICT adalah penting untuk menyokong proses perkongsian maklumat diantara individu dan juga secara berkumpulan.

### **2.3 Pengurusan Bencana dan ICT**

Deshmukh, Rodrigueos dan Krishnamurthy (2008) menakrifkan pengurusan bencana sebagai satu gabungan proses perancangan, pengurusan, penyelarasan dan pelaksanaan kaedah-kaedah yang diperlukan dalam menguruskan kesan bencana kepada mangsa-mangsa. Tujuan pengurusan bencana adalah untuk mengurangkan

atau mengelakkan risiko kehilangan nyawa dan juga harta disebabkan oleh bencana; untuk menguruskan persiapan bagi membantu mangsa-mangsa; dan untuk menangani bencana sebelum, semasa dan selepas krisis tersebut.

Dalam pengurusan bencana, ICT berperanan sebagai salah satu medium penting yang digunakan pada masa kini untuk menyebarkan maklumat secara meluas (Shklovski et al., 2008). Seseorang boleh berkongsi maklumat menggunakan ICT dalam keadaan krisis seperti bencana (Kuppuswamy & Rajarathnam, 2013; Shklovski et al., 2008). Dengan kehadiran ICT, maklumat berkaitan bencana bukan sahaja boleh dikongsi pada peringkat agensi tetapi juga pada peringkat komuniti. Berdasarkan kajian Kuppuswamy & Rajarathnam (2013), perkongsian maklumat seperti agensi memberi amaran awal kepada komuniti sebelum berlakunya bencana adalah penting bagi mengurangkan risiko kehilangan harta benda dan nyawa.

Dapatan kajian Mathew (2004) mendapati bahawa Pengurusan Penjagaan Kesihatan di India telah menggunakan ICT untuk tujuan perkongsian maklumat, serta menghubungkan kepada organisasi yang terlibat dalam pengurusan dan perubatan bencana. Kajian ini mendapati bahawa ICT telah menyediakan data dan maklumat yang berkaitan dan membantu organisasi Pengurusan Penjagaan Kesihatan bagi menyediakan bantuan dan perubatan sebelum, semasa dan selepas kejadian bencana. Manakala di Turki pula, pihak berkuasa pengurusan bencana dan kecemasan telah menyediakan laman web untuk menyebarkan maklumat yang berkaitan dengan bencana di seluruh dunia (Fatma, 2012). Selain itu, ICT juga telah digunakan oleh komuniti pesisiran di Tamilnadu di India (Kuppuswamy & Rajarathnam, 2013).

Sistem radio frekuensi sangat tinggi dan siren telah digunakan sebagai saluran komunikasi dan memberi amaran kepada komuniti semasa kejadian bencana.

Penggunaan ICT telah mengubah kaedah agensi-agensi dan komuniti untuk berkomunikasi semasa kejadian bencana (Marincioni, 2007). Shklovski et al. (2008) telah mendapati bahawa ICT boleh digunakan oleh komuniti untuk meminta bantuan serta untuk menyebarkan maklumat semasa bencana. Dapatan kajian ini mendapati bahawa, komuniti bukan sahaja dapat menerima faedah segera dari interaksi ICT tetapi mereka juga boleh menggunakannya untuk persediaan pada masa akan datang. Melalui penggunaan ICT, perkongsian maklumat bukan sahaja terbatas kepada maklumat berasaskan teks tetapi juga boleh dikongsi menggunakan maklumat berasaskan audio dan visual. Sebagai contoh, sesebuah organisasi boleh berkongsi kepada komuniti cara-cara untuk menjalankan bantuan pernafasan kepada mangsa dalam satu bentuk visual.

Menurut kajian Imafuku dan Yamamoto (2006), ICT telah digunakan untuk menyediakan maklumat yang berguna kepada komuniti semasa bencana dalam masa nyata. Kajian menjelaskan bahawa, maklumat yang dikongsi secara perlahan boleh mengakibatkan kerosakkan yang teruk dan mengancam keselamatan mereka semasa bencana berlaku. Oleh itu, perkongsian maklumat melalui ICT dalam masa nyata boleh menerajui keselamatan mereka. ICT menyebarkan maklumat berkaitan bencana dengan membenarkan komuniti untuk berkongsi maklumat di antara komuniti yang lain. Ia merupakan medium komunikasi yang diguna oleh komuniti untuk menyebarkan dan mendapatkan maklumat semasa bencana dalam masa nyata (Bird et al., 2012; Latonero & Shklovski, 2010). Kajian ini menegaskan bahawa ICT telah



digunakan untuk berhubung dengan komuniti yang lain termasuklah keluarga dan juga rakan mereka.

ICT memberi sokongan saluran komunikasi dalam perkongsian maklumat secara meluas semasa bencana (Bird et al., 2012; Shklovski et al., 2008). Iadapat mempengaruhi komuniti untuk berkongsi dan menyebarkan maklumatbencana dengan komuniti yang lain. Selain itu, ICT telah digunakan oleh agensi-agensi kerajaan terutamanya dalam perkongsian maklumat semasa berlakunya bencana. Sebagai contoh, *Queensland police station service* (QPS) di Australia telah menggunakanICT sepertiaplikasi media sosial dalam perkongsian maklumat semasa berlakunya bencana (OCHA, 2012). Berdasarkan dapatan kajian mereka, aplikasi iniadalah cara yang terpadat dan terbaik untuk mengedarkan maklumat keselamatan kepada komuniti. Selain Selain itu, aplikasi ini juga telah dikenalpasti sebagai mekanisme utama yang digunakan untuk berkongsi maklumat berkaitan bencana (Sutton et al., 2008; Yates & Paquette, 2011)

Oleh itu, berdasarkan sorotan kajian telah menunjukkan bahawa penggunaan ICT memainkan peranan yang penting kepada agensi dan komuniti bagi menyediakan dan menyebarkan maklumat berkaitan bencana dalam masa nyata.

#### **2.4 Media Sosial dalam Pengurusan Bencana**

Media sosial merupakan sebuah media atas talian yang membenarkan komunitibertukar maklumat melalui perbualan dan interaksi dengan komuniti lain (Yates &Paquette, 2011). Media sosial membenarkan proses interaksi berlaku di kalangan penggunanya di samping memberi mereka maklumat melalui proses

perkongsian. Media sosial merupakan satu aplikasi berasaskan internet yang boleh dicapai menggunakan teknologi seperti komputer, *tablet* dan telefon pintar. Aplikasi ini membolehkan komuniti untuk berinteraksi dan berkongsi maklumat dengan komuniti lain (Lindsay, 2011). Media sosial telah menyediakan satu cara baru kepada komuniti untuk berkongsi maklumat. Mereka boleh menggunakan aplikasi media sosial untuk tujuan perkongsian maklumat tanpa batasan waktu dan juga sempadan. Antara contoh aplikasimedia sosial adalah seperti Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, dan Blog.

Setiap tahun, penggunaan media sosial semakin meningkat secara mendadak. Sebagai contoh, pada tahun 2008 jumlah pengguna Facebook adalah seramai 100 juta dan telah meningkat sehingga 1.11 bilion pada bulan Mac 2013 (Facebook *Statistic*, 2014). Facebook merupakan media atas talian yang membenarkan penggunaanya untuk berhubung dan berkongsi maklumat di antara komuniti dan juga kumpulan di kalangan penggunaanya (Bird et al., 2012). Aplikasi ini telah dilancarkan pada tahun 2004 dan pada awalnya ia telah digunakan oleh pelajar dan seterusnya ia boleh dicapai secara umum untuk tujuan interaksi sosial (McClard & Anderson, 2008). Berdasarkan kajian mereka, Facebook telah digunakan untuk interaksi sosial dengan komuniti secara individu dan juga kumpulan pada permulaanya. Namun, dengan jumlah pengguna yang sangat besar, aplikasi Facebook bukan hanya digunakan untuk tujuan interaksi sosial tetapi ia juga digunakan untuk tujuan pembelajaran (Dabner, 2012; Wolf, Wolf, Frawley, Torres & Wolf, 2012), pemasaran (Pradiptarini, 2011), mengadakan kempen politik (Tumasjan et al., 2010), mempromosikan kerja-kerja amal (Barnes & Mattson, 2009), kesihatan (Abidi et al.,

2009; Logsdon et al., 2014), dan juga digunakan semasa dalam keadaan kecemasan (Shklovski et al., 2008; Smith, 2010).

Akhir-akhir ini, Facebook telah dikenapasti sebagai salah satu aplikasi komunikasi yang penting semasa banjir di Queensland dan Victorian (Bird et al., 2012). Kajian ini telah mendapati bahawa Facebook merupakan salah satu sumber maklumat yang telah digunakan untuk berkongsi dan mendapatkan maklumat berkaitan bencana. Facebook membenarkan perkongsian dalam pelbagai bentuk keratan maklumat seperti teks, gambar, video, posblog, dan pautan web (Yates & Paquette, 2011). Dapatan kajian menjelaskan bahawa maklumat dalam bentuk keratan adalah lebih senang untuk diperoleh, dikongsi dan juga diguna. Oleh sebab itu, Facebook telah digunakan secara meluas semasa dan selepas berlakunya bencana. Sebagai contoh, aplikasi ini telah digunakan semasa berlaku gempa bumi di kepulauan Haiti, Amerika Syarikat dan gempa bumi di Canterbury, New Zealand pada tahun 2010. Semasa berlakunya kejadian gempa bumi di Kepulauan Haiti pada tahun 2010, komuniti telah menggunakan Facebook untuk berkongsi pengalaman mereka. Mereka telah menggunakan aplikasi ini untuk berkongsi gambar, teks dan juga videodengan komuniti lain berkaitan bencana tersebut. Selain itu Facebook juga telah digunakan untuk menghubungkan mangsa dengan keluarga mangsa, memberi amaran kepada masyarakat berkaitan bencana dan juga mendapatkan dana untuk tujuan pemulihan (Gao, Barbeir, Goolsby & Zheng, 2011; Lindsay, 2011).

Berdasarkan dapatan kajian Dabner (2012), Facebook telah digunakan untuk perkongsian maklumat semasa dan selepas berlakunya bencana. Sebagai contoh, selepas beberapa jam gempa bumi berlaku di Canterbury, ia telah digunakan untuk

berkongsi teks keprihatinan dan sokongan komuniti terhadap mangsa bencana dan juga gambar kerosakkan disebabkan bencana. Selain itu, penggunaan Facebook selepas bencana juga adalah penting. Berdasarkan sorotan kajian Lindsay (2011), Facebook memainkan peranan dalam proses pemulihan bencana. Contohnya, ia digunakan oleh agensi-agensi yang terlibat untuk tujuan penyediaan maklumat seperti permohonan bantuan, perhubungan dengan agensi-agensi lain selain digunakan untuk tujuan penaksiran kerosakkan akibat bencana melalui gambar-gambar kerosakan yang diambil seperti empangan, jambatan dan bangunan.

Oleh itu, Facebook adalah satu alternatif kepada individu, komuniti dan juga agensi untuk menyebarkan dan berkongsi maklumat berkaitan bencana semasa dan selepas berlakunya bencana tersebut.

## **2.5 Pengurusan Bencana Banjir di Malaysia**

Moe, Gehbauer & Senitz (2007, p. 787) telah menjelaskan bahawa bencana adalah “satu keadaan dimana akan memberi kesan kepada kemampuan pihak berkuasa tempatan. Oleh itu, ia memerlukan bantuan dari pihak yang bertanggungjawab di peringkat kebangsaan dan antarabangsa”. Bangsa-Bangsa Bersatu (*United Nations*) telah mengkategorikan bencana kepada bencana alam (cth., banjir, gempa bumi, ribut, kemarau dan tanah runtuh) dan juga bencana disebabkan kelakuan manusia (cth., tumpahan kimia, letupan, kebakaran dan kebocoran gas).

Sejak beberapa tahun yang lepas, Malaysia telah terjejas oleh bencana banjir dengan teruk. Bencana banjir bukan sahaja menjejaskan nyawa manusia tetapi juga telah menyebabkan kerosakkan harta benda dan sekali gus menjejaskan ekonomi negara.

Mangsa bencana banjir turut mengalami kecederaan dan juga kehilangan tempat tinggal semasa dan selepas berlakunya bencana. Sebagai contoh, dalam tempoh Disember 2006 hingga Januari 2007, seramai 60 000 orang di Johor telah menderita akibat limpahan banjir dimana seramai 6 orang telah terbunuh dan beribu yang lain telah tercedera. Kos kerosakkan disebabkan bencana banjir telah dianggarkan sebanyak kira-kira Ringgit Malaysia 1.5 bilion (*Relief Web*, 2011). Baru-baru ini, pada Disember 2012, dua orang telah meninggal dunia dan 14,000 lagi terpaksa meninggalkan rumah mereka dan mencari tempat perlindungan di pusat bantuan disebabkan hujan monson (*Relief Web*, 2012).

Di Malaysia, MKN ialah agensi yang bertanggungjawab untuk mengurus bencana dan bantuan kemanusiaan serta dibantu oleh agensi-agensi kerajaan dan bukan kerajaan sebagai pelaksana. MKN bertanggungjawab untuk menyediakan khidmat keurusetiaan kepada jawatan kuasa, memantau amalan serta perlaksanaan dasar, dan mekanisme pengurusan bencana berjalan dengan lancar. Selain itu, MKN berperanan dalam mengadakan post-mortem bencana dan menggerakkan *Special Malaysia Disaster Assistance And Rescue Team* (SMART) untuk operasi mencari dan menyelamatkan; mengawasi langkah pencegahan dan kawalan bencana dijalankan. MKN juga bertanggungjawab untuk merancang, menyelaras serta mengawasi strategi kependidikan, latihan dan pencegahan kepada pegawai-pegawai dan anggota-anggota jabatan kerajaan, komuniti dan badan-badan bukan kerajaan dalam menghadapi dan mencegah bencana. Di samping itu, MKN juga berperanan dan memberi nasihat kepada jawatan pengurusan dan bantuan bencana apabila diminta ke arah kelancaran pengendalian serta pengurusan sesuatu bencana.

MKN telah menyediakan Majlis Keselamatan Negara Arahan No. 20 sebagai satu mekanisme yang digunakan untuk menguruskan bencana negara dan bantuan kemanusiaan. Arahan ini akan disebar kepada organisasi yang terlibat dalam mengurus bencana. Majlis Keselamatan Negara Arahan No. 20 memastikan bentuk tindakan menjadi lebih kemas, selaras dan teratur; serta mengelakkan pembaziran dan kekeliruan dan konflik antara agensi-agensi yang bertanggungjawab dalam menguruskan bencana seperti banjir sebelum, semasa dan selepas ia berlaku. MKN berkongsi maklumat berkaitan bencana banjir kepada komuniti melalui aplikasi ICT iaitu web dan aplikasi media sosial. Di Malaysia, MKN menggunakan aplikasi media sosial seperti Facebook dan Twitter untuk berkongsi maklumat berkaitan bencana banjir kepada komuniti. Perkongsian maklumat akan berlaku sekiranya mereka klik butang “like” pada halaman Facebook MKN atau klik butang “follow” pada halaman Twitter MKN. Dengan menekan butang tersebut, isi kandungan yang terdapat dalam halaman tersebut akan dikongsi dengan komuniti tersebut.

Aplikasi ini telah digunakan untuk menyebarkan maklumat berkaitan bencana banjir dan membenarkan komuniti untuk berkongsi maklumat dengan memberi pandangan mereka di Facebook (Informasi Bencana) dan/atau di Twitter (Informasi Bencana) seperti yang telah dipaparkan dalam Rajah 2.1 dan Rajah 2.2. Komuniti boleh mengakses aplikasi ini untuk mendapatkan maklumat berkaitan bencana. Maka, kajian ini dijalankan untuk mengkaji kepadanan media sosial seperti Facebook untuk tujuan perkongsian maklumat berkaitan bencana banjir di Malaysia dengan menggunakan teori TTF.



Rajah2.1. Antara muka Facebook MKN (Informasi Bencana)



Rajah2.2. Antara muka Twitter MKN (Informasi Bencana)

## **2.6 Kajian Lampau tentang Media Sosial dalam Pengurusan Bencana**

Dalam pengurusan bencana, media sosial telah digunakan secara meluas bagi tujuan penyebaran maklumat (Hughes & Palen, 2009; Tyshchuk & Wallace, 2013; Yates & Paquette, 2011). Sebagai contoh, penggunaan media sosial seperti Twitter dalam keadaan bencana. Kajian telah mendapati bahawa paparan berkaitan bencana dalam Twitter adalah lebih banyak berbanding dengan paparan dalam penyiaran maklumat (Hughes & Palen, 2009). Selain itu, media sosial juga telah diakui sebagai aplikasi yang sangat berguna dalam perkongsian maklumat semasa berlakunya bencana di antara agensi dan komuniti (Yates & Paquette, 2011). Agensi-agensi yang terlibat dengan bencana telah menggunakan sosial media sebagai aplikasi perantaraan bagi tujuan perkongsian maklumat berkaitan bencana kepada komuniti (Tyshchuk & Wallace, 2013).

Selain itu, kajian lepas telah membincangkan perbandingan antara media sosial dan web yang telah digunakan semasa bencana (Power, Robinson & Wise, 2013). Perbandingan telah dibuat ke atas Twitter dan web yang telah digunakan oleh agensi yang terlibat dengan bencana. Hasil kajian mendapati bahawa, maklumat di dalam Twitter lebih kerap dikemaskini dan lebih aktif digunakan oleh agensi untuk berkomunikasi dengan komuniti.

Kajian terhadap media sosial juga telah dibuat bagi menganalisis kesahihan maklumat yang dikongsi semasa berlakunya bencana (Castillo, Mendoza & Poblete, 2012). Ini kerana, maklumat yang dikongsi di dalam media sosial terlalu banyak dan mungkin tidak tepat. Ianya akan menyukarkan agensi yang terlibat dengan bencana untuk proses membuat keputusan (Hagar, 2012).



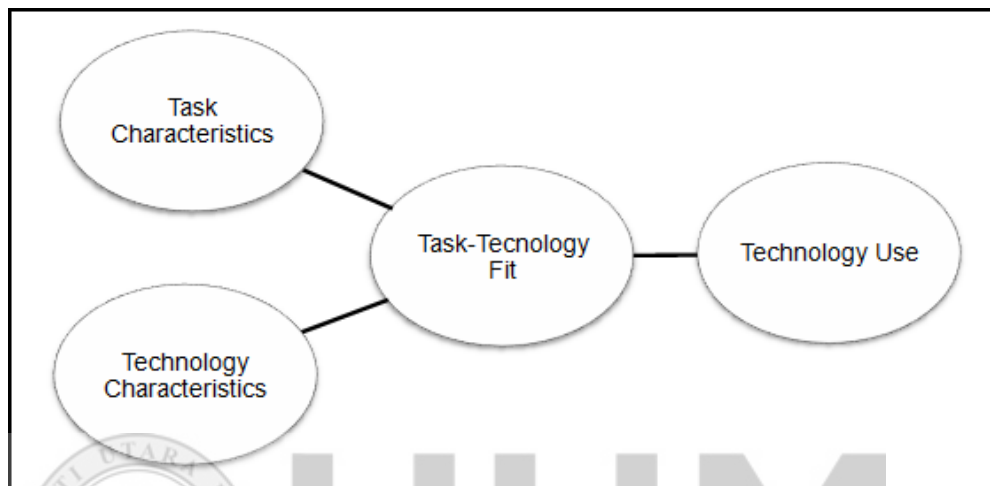
Walaupun terdapat banyak kajian lampau yang telah dilakukan berkaitan dengan penggunaan media sosial dalam pengurusan bencana namun kajian untuk mengkaji kepadanan teknologi ini bagi melakukan tugas perkongsian maklumat dalam pengurusan bencana masih berkurangan. Oleh itu, kajian ini telah dibuat bagi mengkaji kepadanan media sosial khususnya Facebook dalam melakukan tugas perkongsian maklumat semasa bencana banjir. Teori kepadanan teknologi-tugas (Goodhue & Thompson, 1995) telah digunakan sebagai teori asas bagi kajian ini.

## **2.7 Teori Kepadanan Teknologi-Tugas (*Theory of Task-Technology Fit-TTF*)**

Kajian ini telah mengambil kira beberapa teori yang sering digunakan untuk mengkaji penggunaan teknologi. Antara teori yang diambil kira adalah *theory acceptance model* (TAM), *unified technology of acceptance and use of technology* (UTAUT), dan TTF. TAM dan UTAUT sering digunakan oleh kajian-kajian lampau dalam pelbagai konteks. Sungguhpun begitu, fokus TAM dan UTAUT adalah lebih kepada untuk memahami sikap penggunaan sistem maklumat oleh pengguna. Untuk kajian ini, TTF dikatakan lebih sesuai kerana fokus kajian ini adalah untuk memahami isu kepadanan berbanding penggunaan sistem maklumat.

Menurut Goodhue dan Thompson (1995), penggunaan teknologi dipengaruhi oleh kepadanan teknologi-tugas. Manakala, kepadanan teknologi-tugas dipengaruhi oleh ciri-ciri tugas dan ciri-ciri teknologi. Berdasarkan kajian ini, teknologi akan digunakan dengan baik sekiranya ciri-ciri teknologi boleh menyokong keperluan tugas pengguna. Ia menerangkan keupayaan sesuatu teknologi dalam menyokong tugas pengguna. Teknologi dianggap mempunyai kepadanan

(*fit*)sekiranyaia sesuai untuk melaksanakan tugas tertentu (Dishaw & Strong, 1998). Pada kata lain, kepadanan teknologi-tugas adalah “sejauh mana sesuatu teknologi menyediakan ciri-ciri dan sepadan dengan keperluan tugas dijalankan” (Lippert & Forman, 2006, p. 275).



Rajah 2.3. Model umum kepadanan teknologi-tugas

Rajah 2.3 menggambarkan empat konstruk atau pembolehubahutama yang terdapat di dalam TTF iaitu: ciri-ciri tugas, ciri-ciri teknologi, kepadanan teknologi-tugas, dan penggunaan teknologi. Menurut teori ini, penggunaan teknologi boleh dijangka apabila terdapat kepadanan antara ciri-ciri tugas dengan teknologi yang digunakan. Sementara itu, kepadanan antara ciri-ciri tugas dengan teknologi yang digunakan pula dipengaruhi oleh ciri-ciri tugas dan teknologi. Kajian Goodhue dan Thompson (1995) telah melihat kepadanan teknologi-tugas sebagai tahap dimana teknologi dapat membantu seseorang dalam melaksanakan tugas portfolio masing-masing. Di dalam konteks TTF, Goodhue dan Thompson (1995) mendefinisikan tugas sebagai tindakan individu dalam menukarkan input ke dalam output untuk memenuhi kehendak keperluan maklumat mereka; sementara itu, penggunaan

teknologi merujuk kepada amalan pengambilan teknologi untuk menyiapkan tugas. Jadual 2.1 menunjukkan kajian-kajian lampau yang telah mengadaptasi TTF di dalam bidang kajian masing-masing. Teori ini telah digunakan secara meluas dalam pelbagai bidang.

Jadual 2.1

*Semakan semula kajian lampau berkenaan TTF*

Penyelidik	Teori	Kegunaan Teori	Kaedah	Bidang
1. Dishaw dan Strong, 1998	TTF	TTF digunakan untuk menerangkan faktor-faktor yang menerajui penggunaan perisian peralatan sokongan penyelenggaraan.	Kuantitatif (Soal selidik)	Organisasi
2. Tjahjono et al., 2001	TTF	Teori ini digunakan untuk menentukan sejauh mana sistem sokongan tugas hipermedia untuk menyokong tugas operator perkilangan dan meningkatkan prestasi mereka.	Kuantitatif (Soal selidik)	Industri (Perkilangan)
3. Bensliman et al., 2002	TTF	Kepadanan antara keperluan-keperluan tugas dan fungsi-fungsi WWW menggambarkan sejauh mana WWW iaitu perdagangan elektronik menyokong tugas pembelian.	Kuantitatif (Soal selidik)	Perniagaan
4. Gagnon dan McCarthy, 2004	TTF	TTF digunakan untuk menilai kepadanan sistem sokongan pentadbiran di persekitaran universiti dan untuk individu dan ciri tugas yang memberi kesan kepada penggunaan sistem.	Kuantitatif (Soal selidik)	Pendidikan
5. D'Ambra dan Wilson, 2004	TTF	Menggabungkan konsep ketidakpastian ke dalam TTF untuk menilai penggunaan web dalam pengembaraan peribadi.	Kuantitatif (Soal selidik)	Pengembaraan antarabangsa

6. Shang et al., 2007	TTF	TTF mengkaji kedua-dua kesan ciri-ciri tugas dan teknologi mengenai penilaian pengguna blog dan penggunaan blog.	Kuantitatif (Soal selidik)	Kemasyarakatan
7. Lee et al., 2007	TTF	Untuk mengkaji sama ada perdagangan <i>mobile</i> adalah sesuai untuk tugas industri insurans.	Kuantitatif (Soal selidik)	Industri insurans
8. Teo & Men, 2008	TTF	TTF adalah model yang sesuai untuk mengkaji K-portals bagi tugas keperluan dan fungsi teknologi dijangka menjejaskan penggunaannya.	Kuantitatif (Soal selidik)	Industri perundingan
9. Lin & Huang, 2008	TTF & Teori Social Cognitive	TTF digunakan untuk menyelidik potensi latar belakang penggunaan system pengurusan pengetahuan (KMS) untuk perkongsian pengetahuan.	Kuantitatif (Soal selidik)	Organisasi
10. McGill & Klobas, 2009	TTF	Peranan TTF dalam kejayaan sistem pengurusan pembelajaran (LMS) dan mengemukakan soalan tentang bagaimana TTF mempengaruhi impak pencapaian pelajar daripada LMS.	Kuantitatif (Soal selidik)	Pendidikan
11. Pai, 2012	Knowledge Integration & TTF	Menyiasat integrasi pengetahuan dan TTF mempengaruhi pelaksanaan aplikasi e-perniagaan.	Kuantitatif (Soal selidik)	Perniagaan

Secara umumnya, TTF merupakan teori yang *robust* dan sesuai digunakan untuk mengukur kepadanan di antara tugas dengan teknologi yang digunakan. Berdasarkan jadual 2.1, teori ini telah digunakan untuk mengukur kepadanan tugas-teknologi dalam pelbagai bidang. Sungguhpun begitu, masih kurang kajian dilakukan untuk mengukur kepadanan di antara tugas dengan teknologi di dalam bidang perkongsian maklumat dan pengurusan bencana. Menyedari hakikat kepentingan perkongsian

maklumat dalam konteks pengurusan bencana, kajian ini merasakan adalah wajar kajian dijalankan untuk mengukur kesesuaian TTF digunakan dalam konteks perkongsian maklumat dan pengurusan bencana.

### **2.7.1 Ciri-Ciri Tugas**

Ciri-ciri tugas dalam konteks kajian ini adalah merujuk kepada ciri-ciri perkongsian maklumat. Untuk berkongsi maklumat, jenis maklumat yang dikongsi perlu diambil kira. Antara jenis maklumat tersebut adalah pensiratan dan pensuratan pengetahuan. Ciri-ciri ini telah disokong dalam kajian lampau yang mengkaji berkaitan pensiratan dan pensuratan pengetahuan (Santoro & Bierly, 2006; Teo & Men, 2008; Zander & Kogut, 1995). Dalam subtopik berikutnya, penjelasan bagaimana pensiratan dan pensuratan pengetahuan mempengaruhi tugas perkongsian maklumat akan dibincangkan.

#### **2.7.1.1 Pensiratan Pengetahuan**

Untuk berkongsi sesuatu maklumat atau pengetahuan, adalah penting untuk mengambil kira jenis maklumat atau pengetahuan yang dikongsi. Maklumat menunjukkan data dengan konteks yang bermakna. Manakala, pengetahuan adalah maklumat yang terancang atau teratur dan menunjukkan apa yang kita percaya (Zack, 1999). Kajian lampau telah membincangkan mengenai perbezaan maklumat dan pengetahuan, namun terdapat perbincangan bahawa tidak banyak perbezaan yang wujud di antara maklumat dan pengetahuan (Zander & Kagout, 1995). Maksud maklumat adalah subjektif kerana ia boleh ditafsir oleh individu sebagai maklumat atau pengetahuan bergantung kepada pengetahuan individu masing-masing (Sharratt & Usoro, 2003). Pada kata lain, maklumat yang sama boleh ditafsirkan sebagai

maklumat atau pengetahuan oleh individu yang berlainan berdasarkan pentafsiran masing-masing. Dalam konteks kajian ini, penyelidik telah menyokong kajian lampau yang membahaskan pengertian maklumat dan pengetahuan yang subjektif kerana kedua-dua istilah ini mempunyai hubungan di antara satu sama lain iaitu maklumat merupakan prasyarat kepada pengetahuan (Sharrat & Usoro, 2003). Dengan kata lain, seseorang mestilah mengetahui maklumat sebelum mengetahui pengetahuan dan ia boleh ditafsir secara berbeza berdasarkan pengetahuan setiap individu. Selain itu, kajian ini lebih cenderung untuk menggunakan istilah maklumat berbanding pengetahuan kerana istilah ini telah diguna pakai secara meluas dalam perkongsian maklumat menggunakan media sosial (Bird et al., 2012; Dabner, 2012; Gao et al., 2011; Merchant et al., 2011). Oleh itu, maklumat dalam konteks kajian ini merujuk kepada maklumat atau pengetahuan bergantung kepada kefahaman setiap individu.

Pengetahuan boleh dikategorikan kepada dua jenis tertentu, iaitu, pensiratan dan pensuratan pengetahuan (Polanyi, 1966). Pensiratan pengetahuan melibatkan sifat individu yang membuatkan ianya sukar untuk diformalkan dan berkomunikasi dengan yang lain. Secara tradisi, pensiratan pengetahuan boleh diperolehi daripada pengalaman dan biasanya boleh dikongsi melalui aktiviti bercerita dan perkongsian maklumat (Zack, 1999). Pensiratan pengetahuan juga boleh dikongsi melalui mesyuarat, bimbingan, putaran kerja, dan pembangunan staf (Alavi & Leidner, 1999). Pensiratan pengetahuan adalah maklumat yang berada dalam minda seseorang dan ianya susah untuk dikongsi. Kajian Bollinger dan Smith (2001) meletakkan bahawa pensiratan pengetahuan adalah maklumat yang tidak jelas; ia berada di

dalam fikiran seseorang yang membuatkan ianya susah untuk digambarkan dan dikongsikan.

Kenyataan ini disokong dalam kajian Cavusgil, Calantone dan Zhao (2003) apabila mereka telah menyatakan bahawa pensiratan pengetahuan tidak dinyatakan dengan jelas dan ianya sukar ditafsirkan dan dikongsikan daripada individu kepada individu yang lain. Selain itu, pensiratan pengetahuan boleh dijelaskan dalam dengan cara yang kabur; memerlukan masa yang lama untuk individu membaca dan memahami maklumat yang dikongsi (Teo & Men, 2008). Manakala, kajian Zander dan Kogut (1995) mendapati bahawa apabila maklumat yang dikongsi mudah difahami maka masa yang diperlukan untuk berkongsi maklumat adalah sedikit. Oleh yang demikian, dalam memastikan kelancaran tugas perkongsian maklumat, jenis maklumat yang ingin disampaikan memainkan peranan yang penting. Kajian lampau mendapati maklumat yang mempunyai tahap pensiratan yang tinggi akan mendatangkan kesukaran kepada pemilik pengetahuan atau maklumat untuk menyebarkannya kepada individu lain (Santoro & Bierly, 2006; Teo & Men, 2008).

### **2.7.1.2 Pensuratan Pengetahuan**

Sebaliknya, pensuratan pengetahuan merujuk kepada pengetahuan yang boleh dihantar secara bahasa formal dan sistematik. Pensuratan pengetahuan boleh dijelaskan dalam perkataan bertulis, dalam bentuk teks, output komputer dan percakapan (Alavi & Leidner, 1999). Ia juga boleh ditulis atau direkodkan dalam bentuk corak, laporan, dokumen, penilaian dan pangkalan data (Goh, 2002). Menurut kajian Bollinger dan Smith (2001), pensuratan pengetahuan dirumuskan dan

ditakrifkan dengan jelas; tambahan lagi ia boleh dinyatakan tanpa keaburan atau kesamaran. Mereka juga telah menyatakan bahawa pensuratan pengetahuan boleh disusun dan disimpan secara elektronik (cth., pangkalan data). Kenyataan ini juga disokong oleh Lai dan Chu (2000) apabila mereka telah menjelaskan bahawa pensuratan pengetahuan boleh disimpan dan dikongsi melalui teknologi maklumat (IT) sebagai satu saluran untuk mengagihkan dan berkongsi maklumat. Pensuratan pengetahuan boleh dikongsi melalui dorongan teknologi seperti mel elektronik, perbincangan secara elektronik, forum dan media sosial.

Bagaimanapun, untuk berkongsi maklumat melalui teknologi ini, maklumat mestilah dinyatakan dengan jelas; iaitu dinyatakan tanpa sebarang keaburan (Bollinger & Smith, 2001). Apabila maklumat dapat dinyatakan dengan jelas dan secara terperinci, ia akan mengurangkan masa yang diperlukan untuk membaca dan memahami maklumat yang telah dikongsi (Teo & Men, 2008). Menurut kajian Zander dan Kogut (1995) mendapati bahawa apabila maklumat yang telah dikongsi senang untuk difahami, maka masa yang diperlukan untuk berkongsi maklumat adalah berkurangan. Dalam konteks kajian ini maklumat yang dikongsi dalam Facebook mestilah jelas bagi memudahkan komuniti untuk memahami maklumat yang dikongsi di antara mereka.

### **2.7.2 Ciri-Ciri Teknologi**

Teknologi (cth., Facebook) merujuk kepada peralatan yang digunakan untuk menjalankan sesuatu tugas (cth., perkongsian maklumat) (Goodhue & Thompson, 1995). Berdasarkan kajian Ong dan Lai (2007), ciri-ciri teknologi yang



mempengaruhi kepada perkongsian maklumat terdiri daripada tiga ciri, iaitu: kandungan, senang digunakandan komuniti. Ciri-ciri ini telah disokong dalam kajian lampau (Bollinger & Smith, 2001; Duffy, 2001; Gummerus, Liljander, Pura, & Van Riel, 2004; Kaynama & Black, 2000; Parker, Moleshe & Harpe, 2006; Ranganathan & Ganapathy, 2002; Zhou & Zhang, 2009).

### **2.7.2.1 Kandungan**

Kandungan Facebook adalah penting kerana ia dapat menyediakan komuniti dengan maklumat yang berkaitan dan terkini yang akan memenuhi keperluan mereka. Kajian ini mendapati sesuatu aplikasi perkongsian maklumat berada dalam keadaan yang memuaskan sekiranya ia dapat menyediakan kandungan yang sentiasa dikemaskini, tepat dan berkaitan dengan konteks perbincangan (Zhou & Zhang, 2009). Sokongan daripada pihak berwajib adalah penting dalam usaha memastikan kesahihan maklumat dan ia juga dapat membantu daripada penyebaran maklumat yang tidak tepat oleh pihak yang tak bertanggungjawab. Kandungan maklumat di dalam Facebook yang tidak tepat akan menyebabkan salah faham berlaku kepada kedua-dua pihak iaitu agensi dan komuniti (Parker, Moleshe & Harpe, 2006). Oleh itu, kandungan yang dimuat naik melalui aplikasi Facebook mestilah mudah difahami dan dapat memenuhi keperluan maklumat pengguna (Gummerus et al., 2004). Selain itu, Kaynama dan Black (2000) telah mendapati bahawa sekiranya kandungan Facebook sukar diperoleh oleh komuniti, ianya akan lebih sukar untuk memenuhi keperluan mereka. Oleh itu, agensi mestilah memastikan kandungan Facebook mestilah sentiasa dikemaskini, tepat dan berkait dengan bencana bagi mengelakkan kekeliruan kepada komuniti.

### **2.7.2.2 Senang Digunakan**

Berdasarkan kajian Davis (1993), ciri senang digunakan adalah tahap dimana seseorang individu percaya bahawa Facebook yang digunakan tidak memerlukan bantuan dari segi mental dan fizikal. Manakala, dapatan kajian menjelaskan bahawa ciri senang digunakan merujuk kepada Facebook yang senang untuk digunakan serta boleh menguruskan kandungan Facebook dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang banyak (Mazman & Usluel, 2010). Bagaimanapun, menurut Ranganathan dan Ganapathy (2002), ciri senang digunakan merujuk kepada reka bentuk Facebook dari segi kemudahan untuk aktiviti navigasi. Navigasi merujuk kepada kemudahan dimana pengguna boleh mendapatkan kembali maklumat daripada Facebook (Ho & Lee, 2007; Ranganathan & Ganapathy, 2002). Kaynama dan Black (2000) telah menyatakan bahawa navigasi adalah penting untuk membina kualiti perkhidmatan Facebook. Ciri senang digunakan dalam konteks kajian ini merujuk kepada reka bentuk Facebook yang memudahkan pengguna untuk menggunakan aplikasi ini tanpa memerlukan usaha yang banyak.

### **2.7.2.3 Komuniti**

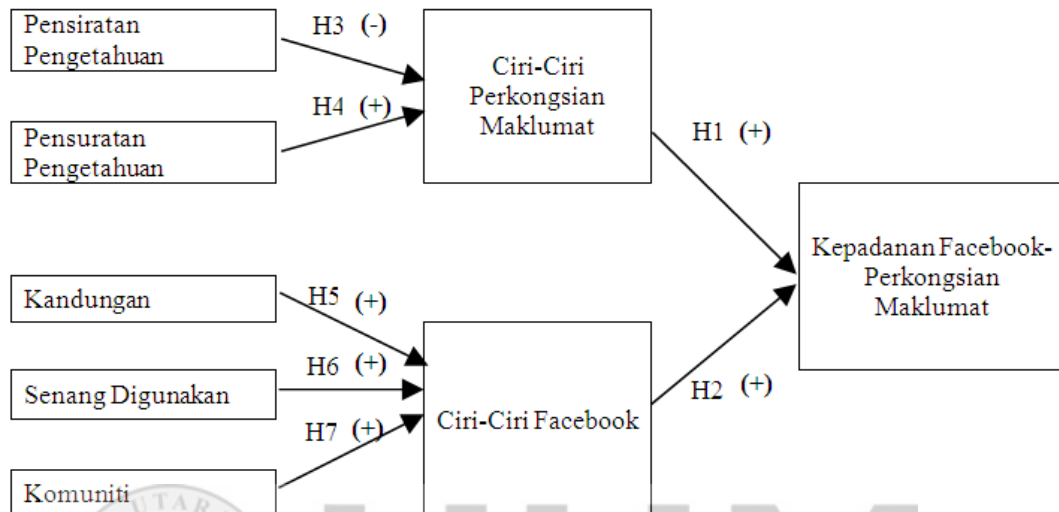
“Amalan komuniti” merujuk kepada kerjasama di antara komuniti dalam memainkan peranan bagi menjana maklumat berguna dalam komuniti maya (Brown & Digid, 1998). Kajian ini mendapati bahawa kerjasama di antara komuniti telah menggalakkan mereka untuk berkongsi maklumat di antara satu sama lain. Berdasarkan kajian Ong dan Lai (2007), kerjasama di antara komuniti adalah penting kerana ia membolehkan pengguna untuk berkomunikasi secara bebas. Kebebasan untuk berkomunikasi ini dapat membantu meningkatkan tugas perkongsian

maklumat di kalangan komuniti yang menggunakan teknologi ICT. ICT seperti aplikasi Facebook menggalakkan proses perkongsian dan kerjasama di kalangan komuniti penggunaanya (Bollinger & Smith, 2001). Berdasarkan kajian mereka, komuniti akan lebih cenderung untuk berkongsi maklumat di antara satu sama lain sekiranya wujud kerjasama dan ikatan yang baik di kalangan komuniti. Selain itu, Duffy (2001) menganggap bahawa ia merupakan satu kepuasan kepada komuniti apabila mereka berkongsi maklumat dengan rela tanpa diminta untuk berbuat demikian. Teknologi (cth., Facebook) telah menggalakkan tugas perkongsian maklumat dan kerjasama di antara komuniti (Bollinger & Smith, 2001). Kajian dapatan Brown dan Digid (1998) menjelaskan bahawa teknologi dan maklumat akan menyokong proses perkongsian maklumat di antara komuniti. Oleh itu, kemunculan teknologi telah membantu dalam membina satu perhubungan di kalangan komuniti yang menggunakannya (Duffy, 2001). Komuniti dalam konteks kajian ini merupakan sekumpulan pengguna di dalam Facebook yang menyokong tugas perkongsian maklumat

## **2.8 Model Kajian**

Rajah 2.4 menunjukkan model bagi kajian ini iaitu model kepadanan Facebook dalam melakukan tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya bencana banjir. Berdasarkan rajah tersebut, kepadanan teknologi-tugas dijangka akan dipengaruhi secara positif oleh dua konstruk iaitu konstruk ciri-ciri perkongsian maklumat dan konstruk ciri-ciri Facebook. Manakala konstruk ciri-ciri perkongsian maklumat pula dijangka akan dipengaruhi oleh dua jenis maklumat iaitu pensiratan dan pesuratan pengetahuan. Dimana, ciri-ciri tugas dijangka akan dipengaruhi secara negatif oleh

konstruk pensiratan pengetahuan dan dipengaruhi secara positif oleh konstruk pensuratan pengetahuan. Seterusnya, konstruk ciri-ciri Facebook akan dipengaruhi secara positif oleh tiga konstruk iaitu kandungan, senang digunakan dan komuniti.



Rajah 2.4. Model kepadanan Facebook-perkongsian maklumat

## 2.9 Hipotesis Kajian

Bagi kajian ini, terdapat tujuh hipotesis yang telah dicadangkan. Secara keseluruhannya, terdapat enam hipotesis yang mempunyai hubungan positif (H1, H2, H4, H5, H6 dan H7) dan satu hipotesis yang mempunyai hubungan negatif (H3). Berikut merupakan penjelasan lanjut mengenai pembinaan hipotesis yang dinyatakan di atas.

Berdasarkan kajian lampau, salah satu faktor yang mempengaruhi kepadanan teknologi-tugas adalah ciri-ciri tugas yang dijalankan (Benford & Hunton, 2000; Gagnon & McCarthy, 2004; Goodhue & Thompson, 1995). Berdasarkan kepada teori kepadanan teknologi-tugas (TTF), sesuatu teknologi itu dikatakan mempunyai

kepadanan apabila teknologi yang sedang digunakan dapat menyokong pelaksanaan tugas yang sedang dijalankan (Dishaw & Strong, 1998). Kajian Benford dan Hunton (2000) menyatakan pencapaian sesuatu tugas dapat dioptimumkan apabila teknologi yang sedang digunakan dapat memenuhi keperluan tugas yang sedang dijalankan. Berdasarkan D'ambra dan Wilson (2004), seseorang individu akan percaya bahawa sesuatu teknologi itu mempunyai kepadanan dengan tugas yang sedang dijalankan sekiranya teknologi tersebut boleh membantu mereka melaksanakan tugas dengan baik dan berkesan (Gagnon & McCarthy, 2004; Lin & Huang, 2008). Dalam konteks bencana, Facebook memainkan peranan penting untuk tujuan tugas perkongsian maklumat (Yates & Paquette, 2011). Aplikasi ini dikatakan mempunyai kepadanan yang tinggi sekiranya ia dapat memenuhi keperluan tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir. Oleh itu, kajian ini mencadangkan bahawa kepadanan teknologi-tugas adalah dipengaruhi oleh ciri-ciri tugas perkongsian maklumat.

*H1: Kepadanan teknologi-tugas dipengaruhi secara positif oleh ciri-ciri tugas perkongsian maklumat.*

Selain ciri-ciri tugas, kepadanan teknologi-tugas juga ditentukan oleh ciri-ciri teknologi yang digunakan untuk melaksanakan sesuatu tugas (Benslimane et al., 2003; Benford & Hunton, 2000; Goodhue & Thompson, 1995; Lin & Huang, 2008). Berdasarkan kajian Goodhue dan Thompson (1995), sesuatu teknologi boleh dianggap mempunyai kepadanan teknologi-tugas yang tinggi apabila teknologi tersebut mempunyai kegunaan yang dapat menyokong keperluan tugas. Kenyataan ini disokong oleh Vankatesh dan Davis (2000) dan juga Lin dan Huang (2008),

apabila mereka telah mendapati bahawa seseorang individu akan mempunyai tanggapan yang lebih baik tentang kepadanan teknologi-tugas sekiranya ciri-ciri teknologi dapat memenuhi jangkaan mereka. Mereka lebih cenderung untuk memilih teknologi yang mampu membantu mereka melakukan tugas dengan baik. Di dalam situasi banjir, teknologi khususnya Facebook memainkan peranan penting untuk tujuan perkongsian maklumat (Bird et al., 2012). Penggunaan Facebook bergantung kepada ciri-cirinya yang akan membantu kepada kelancaran dalam menyelesaikan tugas perkongsian maklumat. Oleh itu, ciri-ciri Facebook akan menentukan samada teknologi yang digunakan boleh menyokong tugas perkongsian maklumat ataupun tidak (Ong & Lai, 2007). Lantaran itu, Facebook dianggap mempunyai kepadanan yang tinggi sekiranya ia mempunyai ciri-ciri yang sesuai untuk menyokong tugas perkongsian maklumat semasa banjir. Oleh demikian, kajian ini mencadangkan bahawa tanggapan kepadanan Facebook MKN ditentukan oleh ciri-ciri teknologinya untuk menyokong tugas perkongsian maklumat.

*H2: Kepadanan teknologi-tugas dipengaruhi secara positif oleh ciri-ciri teknologi Facebook.*

Dalam konteks perkongsian maklumat, tugas perkongsian maklumat dipengaruhi oleh tahap pensiratan dan pensuratan sesuatu pengetahuan. Secara tradisi, pensiratan pengetahuan boleh diperolehi daripada pengalaman dan biasanya boleh dikongsi melalui aktiviti bercerita dan perkongsian maklumat (Zack, 1999). Melalui penggunaan teknologi, pensiratan pengetahuan boleh diperolehi dengan membaca perbincangan dan perbualan yang ditulis secara atas talian (Panahi, Watson & Partridge, 2013). Berdasarkan kajian Kankanhalliet al. (2005), kejayaan sesuatu

tugas perkongsian maklumat menggunakan teknologi adalah bergantung kepada tahap keupayaan penerima maklumat untuk memahami tahap pensiratan pengetahuan yang terdapat pada transkrip perbualan dan perbincangan yang tertulis menggunakan teknologi tersebut. Apabila pensiratan pengetahuan dinyatakan dengan cara yang kabur, lebih banyak masa yang diperlukan untuk membaca dan memahami maklumat yang dikongsi (Teo & Men, 2008). Sekiranya pensiratan pengetahuan sukar untuk difahami, ia dianggap sebagai satu tahap pensiratan yang tinggi dan ini akan mempengaruhi kelancaran tugas perkongsian maklumat. Oleh itu, dalam konteks bencana, tahap pensiratan pengetahuan akan memberi kesan kepada tugas perkongsian maklumat. Oleh demikian, kajian ini mencadangkan bahawa tahap pensiratan pengetahuan yang dikongsi dalam aplikasi Facebook MKN akan memberi kesan kepada tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir. Tahap pensiratan pengetahuan yang tinggi akan melambatkan tugas perkongsian maklumat.

*H3: Tugas perkongsian maklumat dipengaruhi secara negatif oleh tahap pensiratan pengetahuan.*

Selain pensiratan pengetahuan, tugas perkongsian maklumat juga dipengaruhi oleh tahap pensuratan pengetahuan (Lou, 2009). Berdasarkan kajian ini, pensuratan pengetahuan mempunyai kesan yang positif terhadap sikap perkongsian maklumat seseorang individu. Maklumat yang mempunyai tahap pensuratan pengetahuan yang tinggi menggambarkan bahawa maklumat tersebut adalah senang untuk disusun dan dipindahkan kepada individu lain (Nonaka, 2007). Nonaka (2007) menjelaskan bahawa pensuratan pengetahuan boleh dihantar dalam bentuk bertulis dan jelas seperti dokumen dan pangkalan data. Teo dan Men (2008) juga percaya,

apabila maklumat dinyatakan dengan jelas dan terperinci, proses untuk mendapatkan maklumat menjadi lebih mudah dan menjimatkan masa. Maklumat boleh dikongsi dengan cepat sekiranya ia boleh difahami dengan mudah (Zander & Kogut, 1995). Maka dalam konteks bencana, tahap pensuratan pengetahuan mempunyai pengaruh positif ke atas tugas perkongsian maklumat. Sebagai contoh, maklumat yang mudah difahami akan membantu memudahkan pengguna aplikasi Facebook MKN untuk memahami dan mengaplikasikan maklumat yang dikongsi semasa bencana banjir.

*H4: Tugas perkongsian maklumat dipengaruhi secara positif oleh tahap pensuratan pengetahuan.*

Berdasarkan Ong dan Lai (2007), sesuatu teknologi yang berjaya atau efektif adalah diukur berdasarkan kepuasan pengguna menggunakan teknologi tersebut. Kepuasan pengguna dalam teknologi merujuk kepada sejauh mana pengguna percaya bahawa teknologi yang digunakan memenuhi keperluan mereka (Ong & Lai, 2007). Dapatan kajian menegaskan bahawa terdapat beberapa ciri teknologi yang dapat digunakan bagi memenuhi keperluan pengguna. Ciri-ciri seperti kandungan yang jelas, senang digunakan dan juga sokongan komuniti akan membuatkan pengguna lebih selesa untuk menggunakan teknologi tersebut. Sesuatu teknologi bagi tujuan perkongsian maklumat akan lebih diguna sekiranya ia dapat menyediakan kandungan yang sentiasa dikemaskini, tepat dan berkaitan dengan konteks perbincangan (Zhou & Zhang, 2009). Dalam konteks bencana banjir, Facebook telah muncul sebagai satu aplikasi penting untuk penyebaran maklumat kepada komuniti (Sakaki et al., 2013; Shklovski et al., 2008). Lantaran itu, kandungan Facebook mestilah tepat, terkini dan memenuhi keperluan maklumat



pengguna. Kandungan maklumat yang terkini dan tepat ini dapat membantu menggalakkan pengguna untuk menggunakan aplikasi ini bagi tujuan mendapatkan maklumat ketika berlaku bencana banjir. Oleh itu, kandungan Facebook MKN akan mempengaruhi ciri-ciri teknologi secara positif.

*H5: Ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi secara positif oleh kandungan.*

Selain kandungan, ciri-ciri teknologi juga dipengaruhi oleh tahap keupayaan sesuatu teknologi iaitu ciri senang digunakan. Ciri senang digunakan adalah penting ke atas Facebook kerana ia adalah salah satu faktor yang membentuk persepsi pengguna Facebook yang berkualiti (Kim & Stoel, 2004). Berdasarkan kajian Ranganathan dan Ganapathy (2002), ciri senang digunakan merujuk kepada reka bentuk Facebook dimana kajian ini mendapati bahawa reka bentuk Facebook mestilah memiliki kemudahan navigasi. Kenyataan ini disokong oleh Kaynama dan Black (2000) apabila mereka menyatakan bahawa kemudahan navigasi Facebook akan meningkatkan keseluruhan perkhidmatan kualitasnya. Oleh itu, dalam konteks bencana banjir, Facebook MKN mestilah menawarkan perkhidmatan yang mempunyai ciri senang digunakan dari segi kemudahan navigasi. Oleh demikian, Facebook MKN yang mempunyai ciri senang digunakan boleh memberi kesan penggunaan dan tanggapan pengguna teknologi.

*H6: Ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi oleh ciri senang digunakan secara positif.*

Akhir sekali, ciri-ciri teknologi yang menyokong tugas perkongsian maklumat juga dipengaruhi oleh sikap komuniti yang menggunakan aplikasi tersebut (Ong & Lai, 2007). Kajian ini menegaskan bahawa sokongan komuniti dalam aplikasi ini adalah penting untuk menggalakkan kerjasama di kalangan mereka dan seterusnya proses komunikasi menjadi lebih bebas. Teknologi seperti Facebook telah dikenal pasti dapat membantu meningkatkan tugas perkongsian maklumat dan kerjasama di kalangan komuniti (Bollinger & Smith, 2001). Dapatan kajian mendapati bahawa komuniti akan lebih cenderung untuk berkongsi maklumat di antara satu sama lain sekiranya wujud kerjasama dan ikatan yang baik di kalangan mereka (Duffy, 2001). Oleh yang demikian, dalam konteks kajian ini, aplikasi Facebook MKN akan dilihat sebagai mempunyai ciri teknologi yang baik sekiranya ia mampu menyokong pembentukan sebuah komuniti yang berkerjasama dalam menyokong tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya bencana banjir.

*H8: Ciri-ciri teknologi Facebook secara positif dipengaruhi oleh komuniti.*

## **2.10 Ringkasan Bab**

Bab ini mengulas secara terperinci mengenai kajian literatur yang sedia ada untuk membentuk kefahaman dan gambaran yang jelas berkaitan ICT, perkongsian maklumat, pengurusan bencana (cth., banjir), media sosial, pengurusan bencana di Malaysia, teori asas kajian, model dan hipotesis kajian. Kajian ini menggunakan TTF bagi mengkaji kepadanan antara teknologi media sosial khususnya Facebook MKN dalam menyebarkan maklumat berkaitan bencana banjir di Malaysia.

## **BAB TIGA**

### **METODOLOGI KAJIAN**

#### **3.1 Pengenalan**

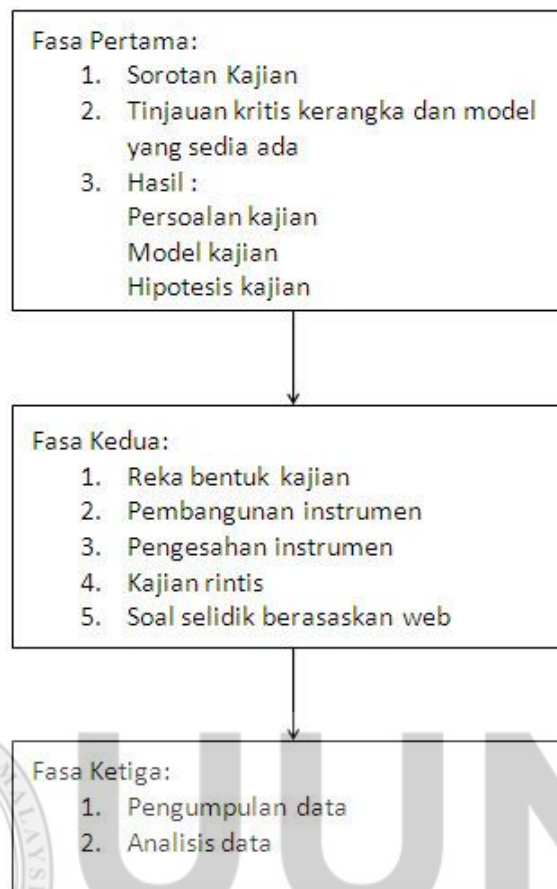
Bab ini merangkakan metodologi yang telah digunakan dalam kajian ini. Bab ini membincangkan kaedah yang telah digunakan untuk mengumpul dan menganalisis data. Subtopik pertama membincangkan secara terperinci mengenai prosedur kajian yang telah dilakukan dalam kajian ini untuk mengumpul data. Kemudian, diikuti dengan penerangan ringkas mengenai pemboleh ubah kajian. Selain itu, dalam bab ini telah menjelaskan tentang pembangunan instrumen iaitu merangkumi penerangan berkaitan kesahan kandungan dan kajian rintis. Seterusnya, reka bentuk kajian dan pensampelan telah dihurai di dalam bab ini. Analisis data telah diulas dengan terperinci dan subtopik yang seterusnya adalah ringkasan bab tiga.

#### **3.2 Prosedur Kajian**

Di dalam prosedur kajian, terdapat tiga fasa yang telah dijalankan bagi melaksanakan kajian ini. Fasa pertama dimulakan dengan mengenal pasti motivasi kajian. Motivasi kajian terhasil daripada sorotan kajian berkaitan dengan kepadanan antara teknologi dan tugas dalam pelbagai bidang. Berdasarkan sorotan tersebut, terdapat keperluan untuk mengkaji kepadanan antara teknologi dan tugas dalam konteks bencana. Seterusnya, tinjauan kritis kerangka dan model yang sedia ada yang berkaitan dengan TTF telah dikaji. Hasil daripada tinjauan kritis tersebut, persoalan kajian, model kajian dan hipotesis kajian telah bangunkan dalam fasa ini.

Manakala dalam fasa kedua iaitu dalam reka bentuk kajian, soal selidik berasaskan web telah digunakan untuk mengumpul data daripada responden dalam kajian ini. Responden terdiri daripada pengguna media sosial khususnya pengguna media sosial MKN iaitu Facebook. Dalam kajian ini, pembangunan instrumen kajian adalah berdasarkan item-item yang telah diadaptasi dari kajian-kajian lampau. Instrumen tersebut telah diubah suai bagi memastikan ia mengikut konteks kajian ini. Kemudian pengesahan ke atas instrumen dilakukan oleh tiga pakar bidang. Setelah instrumen dikemaskini, kajian rintis dijalankan bagi menguji kemampuan instrumen kajian dari sudut kebolehpercayaan instrumen (*instrument reliability*). Selepas itu soal selidik dimuat naik ke laman web soal selidik dan kemudiannya diedarkan kepada responden kajian. Sampel bagi kajian ini dipilih menggunakan reka bentuk pensampelan tujuan (*purposive sampling*) untuk mendapatkan data.

Dalam fasa ketiga, pengumpulan data dilakukan selama enam bulan. Data yang dikumpul telah dianalisis menggunakan PLS- iaitu salah satu teknik SEM. Rajah 3.1 menunjukkan gambaran keseluruhan bagi prosedur kajian yang telah dijalankan dalam kajian ini.



Rajah 3.1. Prosedur kajian

### 3.3 Pemboleh Ubah Kajian

Secara umumnya pemboleh ubah bersandar dalam kajian ini adalah merujuk kepadakepadanan teknologi–tugas, ciri-ciri tugas dan ciri-ciri teknologi. Manakala pembolehubah bebas adalah merujuk kepada pensiratan pengetahuan, pensuratan pengetahuan, kandungan, senang digunakan dan juga komuniti.

### 3.4 Pembangunan Instrumen

Untuk kajian ini, instrumen pengukuran kajian adalah berdasarkan item-item pengukuran yang diadaptasi daripada kajian lampau. Kelebihan menggunakan instrumen yang sedia ada ialah instrumen ini telah diuji dari segi kebolehpercayaan dan kesahan bagi mengetahui kualiti pengukuran bagi instrumen tersebut (Bryman & Bell, 2007). Item-item pengukuran dari kajian lampau telah diadaptasi untuk disesuaikan ke dalam konteks kajian. Instrumen kajian mengandungi sebanyak 26 item dan pemilihan kesemua item dibuat berdasarkan sorotan literatur berkaitan kajian terhadap teori kepadanan teknologi-tugas. Kesemua item yang dipilih telah diubah suai bagi memastikan ianya sesuai dengan konteks kajian seperti dalam jadual 3.1. Item tersebut telah dibina berdasarkan tujuh titik skala *likert* dengan lingkungan maklum balas daripada sangat bersetuju kepada sangat tidak bersetuju.

Jadual 3.1

*Komponen-komponen instrumen kajian*

Konstruk	Item	Kod	Sumber
1. Kepadanan teknologi-tugas	<i>The functionalities of Facebook are very useful to carryout knowledge sharing task.</i>	TTF1	Lin & Huang (2008), McGill & Klobas (2009)
	<i>The functionalities of Facebook made the knowledge sharing tasks easy.</i>	TTF2	
	<i>The functionalities of Facebook are helpful.</i>	TTF3	
	<i>In general, the functionalities of Facebook are best fit the task.</i>	TTF4	
2. Ciri-ciri Tugas	<i>I use Facebook to:</i>	KS1	Mazida (2010), Wang & Wei, (2011)
	<i>a) Obtain information.</i>	KS2	
	<i>b) Share information.</i>	KS3	
	<i>c) Give feedback.</i>	KS3	

3. Pensiratan Pengetahuan	<i>I communicate through Facebook to share knowledge.</i>	TAC1	Mazida (2010)
	<i>I communicate through Facebook to obtain knowledge.</i>	TAC2	
4. Pensuratan Pengetahuan	<i>The information available in Facebook is easy to be documented in manuals or reports.</i>	EXP1	Subramaniam & Venkatraman (2001), Teo &
	<i>The information available in Facebook is easy to understand compared to written documents (e.g. manuals, reports).</i>	EXP2	Men (2008)
	<i>The information available in Facebook is easy to communicate without having personal experiences.</i>	EXP3	
5. Ciri-Ciri Teknologi	<i>The quality of my knowledge pertaining of disaster has improved because the used of Facebook.</i>	TECH1	D'Ambra & Wilson, 2004
	<i>I can accomplished knowledge regarding of disaster more quickly because of my Facebook use.</i>	TECH2	
	<i>I have increased my knowledge about disaster because of my Facebook use.</i>	TECH3	
6. Kandungan	<i>Facebook provide correct content.</i>	CONT1	Ong & Lai
	<i>Facebook provide integral content.</i>	CONT2	(2007)
	<i>The content provided within Facebook is easy to read.</i>	CONT3	
	<i>Facebook provide practicable content.</i>	CONT4	
7. Senang Digunakan	<i>Facebook make it easy for me to search/retrieve disaster related knowledge.</i>	EOU1	Ong & Lai (2007); Wangpipatwong,
	<i>Facebook make it easy for me to share disaster related knowledge.</i>	EOU2	Chutimaskul & Papasratron
	<i>The organization and structure of Facebook is easy to follow.</i>	EOU3	(2008)
8. Komuniti	<i>Facebook make it convenient for me to</i>	COM1	Ong & Lai

<i>discuss issues pertaining of disaster to others.</i>	(2007)
<i>Facebook make it convenient for me to input comments and feedback to others.</i>	COM2
<i>Facebook make it convenient for me to share the disaster related knowledge with other community.</i>	COM3
<i>Facebook make it convenient for me to access the shared knowledge by others.</i>	COM4

---

### 3.4.1 Kesahan Kandungan

Secara asasnya, sebelum sesuatu instrumen kajian diguna pakai bagi tujuan pengumpulan data, instrumen tersebut haruslah diuji dari sudut kesahan kandungan (*content validity*) dan kebolehpercayaan instrumen (*instrument reliability*). Pengesahan kandungan bagi instrumen kajian adalah merujuk kepada perbincangan dengan pakar bidang. Bagi tujuan pengesahan kandungan instrumen bagi kajian ini, satu siri perbincangan dengan tiga pakar bidang telah dilaksanakan. Mereka terdiri daripada pakar bidang kaedah penyelidikan, bidang perkongsian maklumat dan bidang pengurusan banjir. Mereka telah diminta untuk memberi komen terhadap instrumen kajian. Hasil daripada perbincangan ini, pakar-pakar tersebut telah memberi maklum balas mengenai kesesuaian instrumen untuk kajian ini. Mereka juga mencadangkan beberapa pengubahsuaian terhadap perkataan yang diguna pakai dan juga mencadangkan perubahan terhadap susunan soalan-soalan yang terdapat di dalam soal selidik. Dalam perbincangan ini, tiada sebarang item yang ditambah atau dibuang. Kebanyakan komen yang diberi adalah berkaitan pengubahsuaian perkataan supaya item yang digunakan bersesuaian dengan konteks kajian.



### 3.4.2 Kajian Rintis

Sementara itu, kajian rintis dijalankan untuk menguji kemampuan instrumen kajian dari sudut kebolehpercayaan instrumen (*instrument reliability*). Kajian rintis dijalankan bagi mengumpul data awal untuk memastikan instrumen yang dibangunkan sesuai atau kompleks untuk kajian yang dijalankan (Van Teijlingen & Hundley, 2010). Kajian rintis dilaksanakan dalam jumlah yang kecil iaitu responden yang berada dalam populasi yang sama dan ianya dilakukan sebelum soal selidik utama dijalankan. Dalam kajian ini, bagi tujuan menguji kebolehpercayaan instrumen, satu kajian rintis yang melibatkan 30 orang pelajar daripada Universiti Utara Malaysia telah dijalankan bagi mendapatkan nilai *Cronbach Alfa* bagi soal selidik kajian dan kesahan kandungan. SPSS versi 16 telah digunakan untuk menilai *Cronbach Alfa* bagi soal selidik tersebut. Selepas data tersebut dianalisis, nilai *Cronbach Alfa* bagi instrumen tersebut adalah 0.963 dan telah memenuhi syarat minimum iaitu lebih besar daripada 0.6 (Nunnally, 1978).

### 3.5 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini telah menggunakan teknik soal selidik sebagai kaedah pengumpulan data. Oleh kerana persoalan kajian untuk penyelidikan ini lebih kepada memahami perkaitan hubungan antara pemboleh ubah, maka kaedah kuantitatif dirasakan sesuai bagi kajian ini. Tambahan lagi, pendekatan ini didapati sebagai kaedah yang paling kerap digunakan dalam kajian lampau. Pendekatan ini telah digunakan dalam kajian lepas yang berkaitan dengan teori TTF (Bensliman et al., 2002; Dishaw & Strong, 1998; Gagnon & McCarthy, 2004; Lee et al., 2007; Shang, Chen & Chen, 2007; Tjahjono et al., 2001). Sebagai tambahan, kajian ini telah menggunakan teknik

pengumpulan data soal selidik berasaskan web. Oleh kerana fokus kajian ini adalah untuk mengkaji kepadanan aplikasi Facebook bagi tugas perkongsian maklumat semasa bencana banjir, penggunaan soal selidik berasaskan web sebagai teknik pengumpulan data adalah sesuai bagi kajian ini. Selain itu, soal selidik berasaskan web telah dipilih sebagai teknik pengumpulan data kerana ianya menawarkan banyak kelebihan, seperti yang telah disenaraikan dalam jadual 3.2 (diadaptasi dari Bryman dan Bell (2007)).



### Jadual 3.2

#### *Kelebihan-kelebihan soal selidik berasaskan web*

<b>Kelebihan</b>	<b>Penerangan</b>
1. Capaian global	Penggunaan soal selidik berasaskan web adalah sesuai kerana fokus kajian ini melibatkan pengguna media sosial khususnya Facebook. Melalui soal selidik berasaskan web, ia membenarkan capaian global oleh penyelidik tanpa perlu memikirkan batasan geografi responden. Selain itu ia dapat membantu penyelidik menyebarkan soal selidik dengan lebih mudah dan murah.
2. Format yang menarik	Soal selidik berasaskan web menawarkan pelbagai format yang stilistik dalam mempersembahkan soal selidik. Keupayaannya untuk menjelaskan soalan-soalan dalam pelbagai bentuk seperti maklum balas satu atau banyak, soalan dwibahagian, soalan aneka pilihan malah soalan pilihan terbuka. Soalan-soalan ini membuatkan soal selidik menjadi lebih menarik. Selain itu, keupayaannya untuk menapis dan mengawal aliran logik adalah sangat berguna untuk mengelakkan kekeliruan.
3. Soalan yang tidak dijawab adalah kurang	Soal selidik berasaskan web boleh direka bentuk supaya responden tidak boleh ke soalan-soalan seterusnya tanpa menjawab soalan sebelumnya. Demikian, ia boleh membantu mengurangkan bilangan tindak balas yang tidak lengkap.
4. Kemudahan bagi kemasukan data dan analisis.	Maklum balas daripada responden akan disimpan secara automatik di dalam pangkalan data dan dikeluarkan dengan mudah untuk tujuan analisis data.

Setelah itu, soal selidik dimuat naik ke laman web soal selidik dan kemudiannya diedarkan kepada responden kajian melalui pautan soal selidik yang telah diletakkan di dalam Facebook. Responden boleh menekan pautan ini bagi menjawab soal selidik tersebut. Penerangan ringkas berkenaan tujuan kajian ini dijalankan telah

dijelaskan dalam soal selidik. Selain itu soal selidik juga telah dihantar melalui emel kepada responden. Seterusnya responden diminta untuk menjawab soal selidik dengan menekan pautan ini dan menjawab soalan-soalan yang telah disediakan. Soalan-soalan soal selidik terdiri daripada 33 soalan termasuklah soalan-soalan demografik responden dan soalan-soalan berkaitan kepadanan teknologi Facebook untuk tugas perkongsian maklumat semasa banjir. Soal selidik menggunakan tujuh titik skala *likert* dengan lingkungan maklum balas daripada ‘sangat bersetuju’ kepada ‘sangat tidak bersetuju’. Responden diminta untuk menjawab semua soalan dalam soal selidik. Soal selidik telah dikendalikan menggunakan platform SurveyMonkey dan dibuka selama enam bulan iaitu dari bulan Januari 2014 sehingga bulan Jun 2014. Hanya responden yang mempunyai pengalaman menggunakan Facebook MKN untuk mendapatkan maklumat mengenai bencana banjir sahaja telah dipilih sebagai responden kajian. Seterusnya, data soal selidik disimpan secara automatik di dalam pangkalan data dan telah dikeluarkan untuk tujuan analisis data.

### **3.6 Pensampelan**

Reka bentuk pensampelan tujuan (*purposive sampling*) dipilih untuk mendapatkan data bagi kajian ini. Pensampelan tujuan disifatkan sebagai satu pilihan rawak unit pensampelan dalam segmen populasi yang paling banyak maklumat mengenai ciri kepentingan (Guarte & Barriers, 2006). Pensampelan ini fokus kepada ciri-ciri kepentingan populasi tertentu yang akan membolehkan kajian ini menjawab persoalan kajian. Oleh kerana kajian ini tidak mempunyai senarai elemen dalam populasi, pensampelan tujuan telah digunakan dimana populasi kajian adalah terdiri daripada responden yang disasar iaitu orang awam yang merupakan pengguna

FacebookMKN dan mereka yang tidak terlibat dikecualikan daripada sampel. Responden mesti mempunyai pengalaman mendapatkan maklumat mengenai banjir melalui Facebook MKN. Pengalaman ini adalah penting supaya responden dapat memberi maklum balas yang tepat terhadap soalan yang diajukan di dalam soal selidik yang diedarkan. Ini adalah penting kerana kegagalan untuk mendapatkan responden yang tepat akan menjejaskan kualiti data (Tongco, 2007). Sampel dalam kajian ini adalah responden yang terdiri daripada pengguna FacebookMKN. Hasil daripada maklum balas, seramai 168 responden telah menjawab soal selidik. Namun, hanya 133 responden sahaja telah dianalisis kerana ianya lengkap dan memenuhi keperluan sampel kajian. Oleh itu, hasil data daripada soal selidik tersebut telah dianalisis.

### **3.6.1 Unit Analisis**

Unit analisis merupakan entiti utama yang dilihat dalam kajian yang dijalankan iaitu merujuk kepada responden kajian (Bailey & Pearson, 1983). Bagi kajian ini, pengguna Facebook MKN merupakan entiti utama yang dianalisis. Oleh itu, unit analisis bagi kajian ini adalah pada peringkat individu iaitu pengguna Facebook MKN. Pemilihan unit analisis adalah penting untuk membantu bagi mengenal pasti maklumat yang dikumpulkan adalah relevan dengan kajian yang dibuat. Oleh kerana kajian ini tertumpu kepada kajian terhadap kepadanan teknologi Facebook dalam tugas perkongsian maklumat semasa bencana banjir, pengguna Facebook MKN adalah sesuai sebagai responden utama dalam kajian ini kerana mereka lebih berpengalaman dalam menggunakan aplikasi ini untuk mendapatkan maklumat semasa bencana banjir.

### **3.7 Analisis Data**

Kajian ini telah menggunakan pendekatan SEM untuk menguji model yang dicadangkan bagi kajian ini. Kajian ini telah menggunakan PLS untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepadatan Facebook sebagai satu aplikasi untuk berkongsi maklumat semasa berlakunya banjir. Penjelasan lanjut berkaitan SEM akan dijelaskan dalam subtopik yang seterusnya.

#### **3.7.1 Structural Equation Modeling (SEM)**

SEM digunakan untuk menjelaskan hubungan di antara berbilang pemboleh ubah. Ia merupakan salah satu “teknik multivariat yang menggabungkan aspek-aspek berbilang regresi (mengkaji hubungan kebergantungan) dan faktor analisis (menggambarkan konsep-konsep yang tidak terbatas dengan berbilang pemboleh ubah) untuk menganggarkan satu siri kebergantungan yang saling berkait secara serentak” (Gefen, Straub & Boudreau, 2000, p. 73). Dengan kata lain, SEM menguji pemboleh ubah bersandar dan bebas di dalam model secara serentak. Secara khususnya, kajian ini telah menggunakan teknik analisis PLS untuk tujuan menganalisis data yang telah dikumpul. Berdasarkan sorotan kajian Gefen et al. (2000), teknik analisis PLS mempunyai keupayaan untuk meramal hubungan di antara faktor-faktor yang dibina di dalam sesuatu model. Selain itu, teknik analisis PLS membenarkan analisis data melibatkan saiz sampel yang minimum iaitu sekurang-kurang 5 kali ganda dengan konstruk di dalam model. Oleh itu, pendekatan teknik analisis ini adalah sesuai dalam kajian ini kerana fokus utama kajian ini adalah untuk meramal faktor-faktor yang mempengaruhi kepadatan aplikasi Facebook MKN untuk menyokong tugas perkongsian maklumat semasa berlaku

banjir. Selain itu, sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah kecil iaitu sebanyak 133 sampel. Terdapat duaproses dalam PLS untuk mencapai model kajian iaitu menguji kebolehpercayaan dan kesahan konstruk *measurement model* dan diikuti dengan penilaian *structural model*. Perisian SmartPLS 2.0 dan SPSS 19.0 telah digunakan sebagai perisian analisis untuk menilai *measurement* dan *structural model*.

### **3.7.1.1 Measurement dan Structural Model**

Penilaian PLS mestilah melalui dua proses iaitu melibatkan penilaian *measurement model* dan juga *structural model*. Proses pertama adalah untuk mengkaji kebolehpercayaan dan kesahan model kajian manakala proses kedua dinilai selepas kualiti *measurement model* disahkan (Hair, Ringle & Sarstedt, 2011). Subtopik seterusnya menerangkan panduan yang telah digunakan dalam kajian ini untuk mencapai tahap memuaskan bagi *measurement* dan *structural model*.

#### **3.7.1.1.1 Measurement Model**

Dalam *measurement model*, terdapat beberapa panduan bagi mengukur kualiti *measurement model* seperti yang telah ditunjukkan dalam jadual 3.3 (diadaptasi dari Hair et al., 2011). Jadual tersebut menunjukkan panduan kesahan bagi menilai *measurement model* yang reflektif. Antara jenis kesahan yang dinilai di dalam *measurement model* adalah *internal consistency reliability*, *indicator reliability*, *convergent validity* dan juga *discriminant validity*.

Bagi *internal consistency*, *internal reliability* diukur berdasarkan nilai *composite reliability* (CR). Nilai CR 0.7 dianggap memuaskan bagi kajian eksploratori dan nilai CR yang melebihi 0.7 hingga 0.9 dianggap memuaskan bagi kajian peringkat tinggi. Manakala, bagi nilai CR 0.6 adalah tahap kebolehpercayaan adalah rendah (Nunnally and Berstein, 1994). Bagi menentukan *indicator loading*, nilai *item loading* yang memuaskan adalah melebihi 0.7 dan signifikan sekurang-kurangnya 0.05 level. Manakala *convergent validity* adalah dinilai berdasarkan nilai AVE. Nilai AVE mestilah sekurang-kurangnya 0.5 (Fornell & Larcker, 1981). Seterusnya, *discriminant validity* dinilai berdasarkan dua kriteria iaitu *cross loading* dan juga kriteria Fornell dan Larcker.

Jadual 3.3

*Panduan kesahan bagi menilai measurement model yang reflektif*

Jenis Kesahan	Kriteria	Panduan
1. <i>Internal consistency reliability</i>	CR	CR = 0.6 (Tahap kebolehpercayaan rendah) CR = 0.7 (Kajian eksploratori) CR > 0.7 hingga 0.9 (Kajian peringkat tinggi)
2. <i>Indicator reliability</i>	<i>Indicator loadings</i>	<i>Item loading</i> > 0.7
3. <i>Convergent validity</i>	AVE	AVE > 0.5
4. <i>Discriminant validity</i>	Kriteria Fornell dan Lacker  Cross loading	Punca kuasa dua bagi AVE bagi setiap konstruk mestilah tinggi daripada konstruk yang lain.  <i>Item loading</i> mestilah tinggi daripada kesemua <i>cross loading</i> yang lainnya.



### 3.7.1.1.2 Structural Model

Bagi *structural model*, pengukuran kualiti *structural model* adalah berdasarkan dua kriteria. Iaitu *coefficient of determination* ( $R^2$ ) dan *path coefficient* seperti di dalam Jadual 3.4 (diadaptasi dari Hair et al., 2011).

Jadual 3.4

*Panduan kesahan bagi menilai structural model yang reflektif*

Jenis Kesahan	Kriteria	Panduan
1. <i>Model validity</i>	$R^2$	$R^2 = 0.75$ – tinggi $R^2 = 0.50$ – sederhana $R^2 = 0.25$ – lemah
	<i>Path coefficient</i>	<i>Path coefficient</i> mestilah sekurang-kurangnya 0.100 dan signifikan sekurang-kurangnya 0.05.

### 3.8 Ringkasan Bab 3

Bab ini membincangkan metodologi yang digunakan dalam kajian ini untuk mengumpul dan menganalisis data. Ia merangkumi prosedur kajian, pemboleh ubah kajian dan juga pembangunan instrumen kajian. Dalam pembangunan instrumen kajian, penjelasan berkaitan dengan kesahan kandungan dan kajian rintis telah dihuraikan. Selain itu, perbincangan mengenai reka bentuk kajian, pensampelan dan unit analisis telah dinyatakan dalam bab ini. SEM telah digunakan untuk tujuan analisis data. Dalam subtopik seterusnya, penerangan berkaitan SEM iaitu *measurement model* dan juga *structural model* telah dijelaskan. Bab ini diakhiri dengan ringkasan bab.

## **BAB EMPAT**

### **DAPATAN KAJIAN**

#### **4.1 Pengenalan**

Bab ini menjelaskan tentang maklumat latar belakang bagi responden untuk kajian ini. Seterusnya, bab ini juga telah menerangkan berkaitan dengan analisis data yang telah digunakan serta dapatan kajian berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam kajian ini. Analisis kajian telah melalui proses *measurement model* dan juga *structural model* dan seterusnya pengujian hipotesis telah dilakukan bagi mengesahkan hipotesis kajian samada hipotesis yang dicadangkan adalah disokong ataupun tidak. Bab ini diakhiri dengan ringkasan Bab 4.

#### **4.2 Analisis Demografik**

Seramai 168 responden yang telah menjawab soal selidik yang telah disediakan namun hanya 133 data responden sahaja yang lengkap dan memenuhi keperluan sampel bagi kajian ini. Jadual 4.1 telah menggambarkan latar belakang demografik bagi 133 responden yang telah menyertai dalam kajian ini. Majoriti responden adalah terdiri daripada wanita iaitu sebanyak 66.17%. Sebanyak 9.77% responden yang berumur 20 hingga 25 tahun, 57.14% responden yang berumur di antara 26 hingga 30, 13.53% yang berumur 31 hingga 35, 12.78% yang berumur 36 hingga 40 dan sebanyak 6.78% yang berumur 40 ke atas. Daripada jumlah responden tersebut, sebanyak 27.07% adalah pelajar manakala 72.93% adalah individu yang bekerja. Berdasarkan kajian, responden mempunyai tahap pendidikan SPM (3.01%), Diploma

(9.77%), Ijazah Sarjana Muda (38.35%), Ijazah Sarjana (32.33%) dan PHD (16.54%).

Sebanyak 88.72% responden yang menggunakan internet lebih daripada 2 jam, manakala 1.50% menggunakan internet antara 1.5 jam hingga 2 jam dalam masa seminggu. Selain itu, jumlah responden menggunakan internet antara 1 hingga 1.5 jam dan 30 minit hingga 1 jam adalah sama iaitu sebanyak 3.76% dan responden yang menggunakan internet kurang daripada 30 minit dalam masa seminggu adalah sebanyak 2.26%. Kesemua responden mempunyai pengalaman menggunakan Facebook untuk mendapatkan maklumat semasa bencana banjir. Sebanyak 58.65% responden yang menggunakan Facebook untuk mendapatkan maklumat semasa bencana banjir dalam masa kurang daripada 1 jam dan sebanyak 24.81% responden yang menggunakan Facebook dalam masa 1 jam hingga 3 jam. Manakala sebanyak 5.26% responden yang menggunakan Facebook untuk mendapatkan maklumat semasa bencana banjir dalam masa 3 hingga 5 jam dan sebanyak 11.28% menggunakan Facebook lebih daripada 5 jam.

Jadual4.1

*Latar belakang demografik responden*

<b>Demografik</b>	<b>Kekerapan (n=133)</b>	<b>Peratus (%)</b>
1. Jantina		
Lelaki	45	33.83%
Perempuan	88	66.17%
2. Umur		
20-25	13	9.77%
26-30	76	57.14%
31-35	18	13.53%
36-40	17	12.78%
40 keatas	9	6.78%
3. Pendidikan		
SPM	4	3.01%
Diploma	13	9.77%
IjazahSarjanaMuda	51	38.35%
IjazahSarjana	43	32.33%
PHD	22	16.54%
4. Pekerjaan		
Pelajar	36	27.07%
Pekerja	97	72.93%
5. Purata menggunakan internet dalam seminggu		
Kurang daripada 30 minit	3	2.26%
30 minit - 1 jam	5	3.76%
1 hingga 1.5 jam	5	3.76%
1.5 hingga 2 jam	2	1.50%
Lebih daripada 2 jam	118	88.72%
6. Adakah anda menggunakan Facebook untuk mendapatkan maklumat semasa bencana banjir?		
Ya	133	100%
Tidak	0	0
7. Purata menggunakan Facebook untuk mendapatkan maklumat semasa bencana banjir		
Kurangdaripada 1 jam	78	58.65%

1 hingga 3 jam	33	24.81%
3 hingga 5 jam	7	5.26%
Lebih daripada 5 jam	15	11.28%

### 4.3 Analisis Data

Kajian ini telah menggunakan pendekatan PLS iaitu salah satu teknik SEM untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepadanan Facebook sebagai satu aplikasi untuk berkongsi maklumat semasa berlakunya banjir. Bab ini telah menerangkan analisis data menggunakan PLS yang telah diterima dan diguna pakai secara meluas dalam kajian lampau bagi meramal model kajian (Chin, 2010). Penilaian PLS mestilah melalui dua proses iaitu melibatkan penilaian *measurement model* dan juga *structural model*.

#### 4.3.1 Measurement Model

Penilaian dalam PLS melibatkan dua proses iaitu proses pertama adalah untuk mengkaji kebolehpercayaan dan kesahan model kajian manakala proses kedua dinilai selepas kualiti *measurement model* disahkan (Hair et al., 2011). Bagi *measurement model*, terdapat empat kriteria yang dinilai seperti yang telah dibincangkan di dalam Bab Tiga. Berikut adalah kriteria-kriteria tersebut: *internal consistency reliability*, *indicator reliability*, *convergent reliability* dan *discriminant validity*.

##### 4.3.1.1 Internal Consistency Reliability

Berdasarkan jadual 4.2, setiap konstruk dalam kajian ini mempunyai CR yang memuaskan iaitu melebihi nilai yang dicadangkan iaitu 0.7. Nilai CR bagi setiap konstruk dalam kajian ini adalah dalam lingkungan daripada 0.8577 hingga 0.9519.

Oleh itu, kajian ini menunjukkan bahawa item-item yang digunakan untuk menggambarkan konstruk adalah memuaskan *internal consistency reliability*.

Jadual 4.2

Nilai *CR* dan *Item Loading* bagi setiap konstruk

Konstruk	Item	Loading	T-Statistics	CR
1. Kepadanan Teknologi-Tugas	TTF1	0.865	17.690	0.7985
	TTF2	0.936	52.546	
	TTF3	0.899	26.708	
	TTF4	0.873	34.881	
2. Ciri-Ciri Tugas	KS1	0.852	33.178	0.8935
	KS2	0.913	45.628	
	KS3	0.807	15.071	
3. Pensiratan Pengetahuan	TAC1	0.950	53.542	0.9499
	TAC2	0.952	74.257	
4. Pensuratan Pengetahuan	EXP1	0.770	11.720	0.8808
	EXP2	0.897	38.565	
	EXP3	0.859	23.386	
5. Ciri-Ciri Teknologi	TECH1	0.884	34.229	0.9285
	TECH2	0.920	43.088	
	TECH3	0.899	38.449	
6. Kandungan	CONT1	0.706	9.059	0.8577
	CONT2	0.787	13.949	
	CONT3	0.784	20.600	
	CONT4	0.821	15.708	
7. Senang Digunakan	EOU1	0.873	28.143	0.9104
	EOU2	0.905	33.029	
	EOU3	0.858	22.708	
8. Komuniti	COM1	0.889	31.596	0.9519
	COM2	0.919	43.103	
	COM3	0.937	76.031	
	COM4	0.903	34.001	

#### 4.3.1.2 Indicator Reliability

Seterusnya, *measurement model* bagi *indicator reliability* diukur berdasarkan *item loading*. *Item loading* yang memuaskan dalam *measurement model* adalah apabila nilai setiap *item loading* sekurang-kurangnya 0.7 dan signifikan sekurang-kurangnya pada peringkat 0.05. Analisis data dalam kajian ini menunjukkan nilai *item loading* adalah memuaskan iaitu nilai *item loading* untuk setiap konstruk adalah dalam lingkungan daripada 0.706 hingga 0.952. Kesemua item adalah signifikan iaitu pada peringkat 0.001. Jadual 4.2 menggambarkan nilai untuk setiap *item loading* dan juga nilai *t-statistic* bagi setiap konstruk. Berdasarkan keputusan analisis, setiap item mempunyai nilai yang memuaskan.

#### 4.3.1.3 Convergent Reliability

Seterusnya, *measurement model* untuk *convergent reliability* dinilai oleh nilai AVE. Nilai AVE yang sesuai adalah sekurang-kurangnya 0.5 dan ke atas untuk menunjukkan konstruk yang digunakan adalah sesuai. Bagi kajian ini, setiap konstruk mempunyai nilai yang tinggi iaitu dalam lingkungan daripada 0.6081 kepada 0.8423 seperti dalam jadual 4.3. Oleh itu, kajian *measurement model* bagi *convergent reliability* menunjukkan bahawa setiap konstruk yang digunakan adalah sesuai kerana mempunyai nilai AVE melebihi daripada 0.5.

Jadual4.3

*Nilai AVE untuk setiap konstruk*

<b>Konstruk</b>	<b>AVE</b>
1. Komuniti	0.8377
2. Kandungan	0.6081
3. Senang digunakan	0.7722
4. Pensuratan pengetahuan	0.7367
5. Ciri-ciri tugas	0.7880
6. Kepadanan teknologi-tugas	0.8423
7. Pensiratan pengetahuan	0.7024
8. Ciri-ciri teknologi	0.7460

#### 4.3.1.4 Discriminant Reliability

Seterusnya, bagi *measurement model* untuk *discriminant reliability* diukur oleh dua pengukuran iaitu a) Kriteria Fornell dan Lacker (1981) dan b) *Cross loading*. Nilai yang memuaskan bagi kriteria Fornell dan Larcker adalah apabila nilai punca kuasa dua AVE bagi setiap konstruk lebih tinggi berbanding dengan konstruk lain. Nilai AVE bagi setiap konstruk terhasil dengan menggunakan fungsi smartPLS *algorithm*. Seterusnya nilai AVE dikira secara manual iaitu punca kuasa dua bagi setiap nilai AVE. Dapatan kajian menunjukkan bahawa semua nilai punca kuasa dua bagi nilai AVE lebih tinggi berbanding dengan konstruk lain seperti yang telah ditunjukkan dalam Jadual 4.4. Berdasarkan jadual tersebut, nilai konstruk (nilai yang ditebalkan) adalah lebih tinggi daripada nilai konstruk lain. Oleh itu, hasil kajian telah mendapati bahawa kajian ini telah memenuhi kriteria Fornell dan Larcker.



Jadual4.4

*Inter-correlation matrix*

	COM	CONT	EOU	EXP	KS	TTF	TAC	TECH
Komuniti	<b>0.9122</b>							
Kandungan	0.4837	<b>0.7758</b>						
Senang digunakan	0.7131	0.6225	<b>0.8787</b>					
Pensuratan pengetahuan	0.4289	0.5873	0.5238	<b>0.8439</b>				
Ciri-ciri tugas	0.6296	0.5198	0.6059	0.4835	<b>0.8585</b>			
Kepadanan teknologi-tugas	0.6636	0.3947	0.6245	0.4644	0.7750	<b>0.8936</b>		
Pensiratan pengetahuan	0.5873	0.4388	0.5676	0.5123	0.7932	0.7588	<b>0.9511</b>	
Ciri-ciri teknologi	0.7124	0.5985	0.7189	0.5773	0.5535	0.5964	0.5811	<b>0.9013</b>

Manakala bagi pengukuran yang ke dua adalah berdasarkan *cross loading*. Output bagi *cross loading* ini diambil daripada fungsi SmartPLS *algorithm*. Jadual 4.5 menunjukkan output bagi *cross loading* di antara konstruk dan indikator. Jadual tersebut menunjukkan bahawa kesemua pengukuran item bagi konstruk masing-masing adalah tinggi (nilai yang telah ditebalkan) berbanding dengan konstruk dan indikator yang lain. Oleh itu, output bagi *cross loading* telah menunjukkan bahawa *discriminant validity* bagi kajian ini adalah memuaskan.

Jadual 4.5

*Output cross loading menggunakan smartPLS*

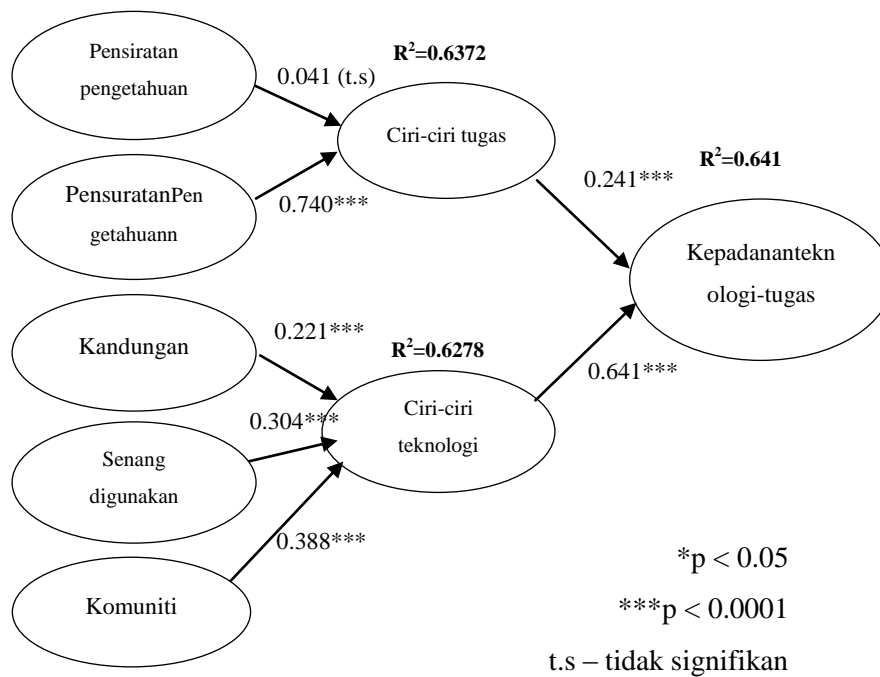
	COM	CONT	EOU	EXP	KS	TTF	TAC	TECH
COM1	<b>0.8886</b>	0.536	0.6696	0.4498	0.5541	0.5479	0.5123	0.6742
COM2	<b>0.9194</b>	0.4392	0.6812	0.4101	0.6025	0.6292	0.5678	0.6265
COM3	<b>0.9367</b>	0.4159	0.6382	0.3652	0.5952	0.6646	0.572	0.6612
COM4	<b>0.9034</b>	0.3683	0.6118	0.3367	0.5454	0.5803	0.4903	0.6342
CONT1	0.2620	<b>0.7060</b>	0.2171	0.469	0.2144	0.1589	0.2187	0.3711
CONT2	0.2363	<b>0.7871</b>	0.3595	0.4601	0.2864	0.1778	0.2387	0.3613
CONT3	0.5040	<b>0.7844</b>	0.7035	0.4239	0.5486	0.4499	0.4726	0.5960
CONT4	0.4136	<b>0.8212</b>	0.5143	0.4879	0.4642	0.3434	0.351	0.4550
EOU1	0.5877	0.5963	<b>0.873</b>	0.4834	0.4501	0.4285	0.3828	0.6698
EOU2	0.6630	0.5639	<b>0.9051</b>	0.4554	0.5949	0.5626	0.5337	0.6492
EOU3	0.6326	0.471	<b>0.8576</b>	0.4397	0.5593	0.6760	0.597	0.5684
EXP1	0.2399	0.4638	0.3025	<b>0.7697</b>	0.3333	0.2579	0.3445	0.3761
EXP2	0.3947	0.5335	0.4942	<b>0.8974</b>	0.4634	0.4652	0.5117	0.4959
EXP3	0.4302	0.4880	0.5042	<b>0.8593</b>	0.4137	0.4250	0.4222	0.5759
KS1	0.5426	0.3341	0.5437	0.4281	<b>0.8522</b>	0.7877	0.7359	0.4800
KS2	0.5258	0.4859	0.4620	0.4025	<b>0.9134</b>	0.6485	0.6873	0.5211
KS3	0.5577	0.5518	0.5594	0.4144	<b>0.8067</b>	0.5245	0.6031	0.4170
TAC1	0.5407	0.4361	0.4862	0.5361	0.7476	0.6687	<b>0.9502</b>	0.5462
TAC2	0.5762	0.3988	0.5926	0.4393	0.7610	0.7737	<b>0.9520</b>	0.5590
TECH2	0.6794	0.5719	0.6066	0.5501	0.4587	0.4979	0.4584	<b>0.8838</b>
TECH3	0.6755	0.5634	0.6832	0.4121	0.5102	0.5388	0.5209	<b>0.9203</b>
TECH4	0.5699	0.4820	0.6527	0.6047	0.5275	0.5763	0.5924	<b>0.8994</b>
TTF1	0.5880	0.2680	0.5182	0.3363	0.6501	<b>0.8650</b>	0.6642	0.5137
TTF2	0.6228	0.3001	0.5504	0.3690	0.7050	<b>0.9358</b>	0.697	0.5285
TTF3	0.5755	0.3646	0.5591	0.4199	0.7120	<b>0.8990</b>	0.6246	0.5061
TTF4	0.5853	0.4704	0.6009	0.5275	0.6997	<b>0.8728</b>	0.7244	0.5813

### 4.3.2 Structural Model

Selepas proses pertama disahkan, proses kedua iaitu *structural model* dilakukan untuk mengukur kualiti bagi model kajian ini. *Structural model* diukur berdasarkan dua kriteria iaitu nilai  $R^2$  dan *path coefficient* seperti yang telah dibincangkan dalam bab sebelum ini.

#### 4.3.2.1 Coefficient of Determination ( $R^2$ )

$R^2$  menunjukkan jumlah varians pemboleh ubah bersandar yang ditentukan oleh pemboleh ubah bebas. Oleh itu, semakin tinggi nilai  $R^2$  semakin tinggi kemampuan ramalan kepada *structural model*. Dalam kajian ini, nilai  $R^2$  diperolehi daripada fungsi smartPLS *algorithm* manakala nilai *t-statistic* dihasilkan daripada fungsi smartPLS *bootstrapping*. Bagi kajian ini *bootstrapping* dihasilkan daripada 500 sampel daripada 133 kes. Rajah 4.1 menunjukkan hasil kajian *measurement model* iaitu nilai  $R^2$  bagi konstruk kepadanan teknologi-tugas, ciri-ciri tugas dan ciri-ciri teknologi adalah 0.641, 0.6372 dan 0.6278



Rajah 4.1. Hasil kajian daripada *structural model*

#### 4.3.2.2 Path Coefficient

Berdasarkan analisis yang telah dijalankan di dalam *structural model*, setiap hipotesis boleh ditentukan samada ianya disokong ataupun tidak. Kekuatan bagi setiap hubungan di antara pemboleh ubah bersandar dan bebas juga boleh ditentukan melalui *structural model* iaitu dengan menggunakan *smartPLS algorithm*. Walau bagaimanapun, bagi menguji peringkat signifikan, *t-statistic* bagi kesemua hubungan telah dihasilkan dengan menggunakan fungsi *smartPLS bootstrapping*. Hasil daripada fungsi tersebut, setiap peringkat signifikan telah ditentukan seperti yang telah ditunjukkan dalam Jadual 4.6. Jadual 4.6 telah menunjukkan nilai *path coefficient*, *t-statistic* dan peringkat signifikan bagi kesemua hipotesis bagi kajian ini. Berdasarkan hasil kajian dalam *structural model*, hipotesis yang dicadangkan dalam kajian ini boleh ditentukan samada ianya disokong ataupun tidak. Pengujian hipotesis yang dicadangkan akan dibincangkan dalam sub topik seterusnya.

Jadual 4.6

*Jadual path coefficient, t-statistic dan peringkat signifikan bagi ke semua laluan hipotesis*

Pemboleh Ubah Bersandar	Pemboleh Ubah Bebas	Path Coefficient ( $\beta$ )	T-Statistic	Peringkat Signifikan
1. Kepadanan teknologi-tugas ( $R^2 = 0.641$ )	KS ←	0.641	12.485	0.0001
	TECH ←	0.241	4.246	0.0001
2. Ciri-ciri tugas ( $R^2 = 0.6372$ )	TAC ←	0.041	1.546	T.S.
	EXP ←	0.740	12.522	0.001
3. Ciri-ciri teknologi ( $R^2 = 0.6278$ )	CONT ←	0.221	0.349	0.001
	EOU ←	0.304	3.562	0.001
	COM ←	0.388	4.947	0.001

#### 4.3.2.3 Pengujian Hipotesis

*Path coefficient* bagi dua pemboleh ubah mestilah dicapai bagi mengesahkan *structural model* dan juga hipotesis yang telah dicadangkan. Hasil kajian menerangkan bahawa nilai bagi *path coefficient* yang diperlukan mestilah sekurang-kurangnya 0.1 bagi menjelaskan kesan kepada model kajian (Hair et al., 2011). Berdasarkan penilaian *path coefficient*, enam hipotesis (H1, H2, H4, H5, H6, H7) telah disokong manakala satu hipotesis (H3) tidak disokong seperti yang telah ditunjukkan dalam Jadual 4.7. Berdasarkan hasil kajian, hipotesis yang disokong adalah signifikan sekurang-kurangnya 0.05, mempunyai jangkaan tanda arah iaitu positif dan juga mempunyai nilai *path coefficient* ( $\beta$ ) di antara 0.041 hingga 0.740. Berdasarkan jadual tersebut, kesemua hipotesis yang telah dicadangkan adalah disokong kecuali H3 kerana hipotesis tersebut tidak signifikan.

#### Jadual 4.7

##### *Jadual pengujian bagi semua hipotesis*

	<b>Hipotesis</b>	<b>Hasil Kajian</b>
1. H1	Tanggapan kepadanan teknologi-tugas dipengaruhi secara positif oleh ciri-ciri tugas perkongsian maklumat.	Disokong
2. H2	Tanggapan kepadanan teknologi-tugas dipengaruhi secara positif oleh ciri-ciri teknologi Facebook.	Disokong
3. H3	Tugas perkongsian maklumat dipengaruhi secara negatif oleh tahap pensiratan pengetahuan.	Tidak disokong
4. H4	Tugas perkongsian maklumat dipengaruhi secara positif oleh tahap pensuratan pengetahuan.	Disokong
5. H5	Ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi secara positif oleh kandungan.	Disokong
6. H6	Ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi oleh ciri senang digunakan secara positif.	Disokong
7. H7	Ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi secara positif oleh komuniti.	Disokong

Berdasarkan analisis dapatan kajian ini, kepadanan teknologi-tugas telah dipengaruhi secara signifikan oleh ciri-ciri tugas perkongsian maklumat dan ciri-ciri teknologi Facebook. Manakala ciri-ciri tugas perkongsian maklumat telah dipengaruhi secara signifikan oleh pensuratan pengetahuan dan telah dipengaruhi secara tidak signifikan oleh pensiratan pengetahuan. Ciri-ciri teknologi Facebook pula telah dipengaruhi secara signifikan oleh kandungan, senang digunakan dan komuniti.

#### **4.4 Ringkasan Bab**

Bab ini telah membincangkan secara terperinci bagi analisis demografik dan analisis data bagi kajian ini. dalam bab ini, penerangan berkaitan dengan latar belakang responden bagi kajian ini telah nyatakan. Seramai 165 responden yang telah

menyertai soal selidik bagi kajian ini, tetapi hanya 133 responden sahaja yang memenuhi keperluan kajian. Seterusnya, bab ini telah menjelaskan analisis data dan juga dapatan kajian bagi kajian ini melalui teknik PLS iaitu melalui dua proses seperti *measurement model* dan diikuti dengan *structural model*. Kemudian, pengujian hipotesis telah dilakukan bagi memastikan hipotesis yang dicadangkan adalah disokong ataupun tidak. Berdasarkan dapatan kajian, sebanyak enam hipotesis telah disokong dan satu hipotesis adalah tidak disokong. Bab ini diakhiri dengan ringkasan bab.



## **BAB LIMA**

### **PERBINCANGAN DAN RUMUSAN**

#### **5.1 Pengenalan**

Bab ini membincangkan tentang hasil kajian dan menjelaskan bagaimana ia menjawab persoalan kajian yang dinyatakan dalam bab pertama kajian ini. Bab ini juga telah membincangkan sumbangan kajian dari segi teori dan juga praktikal dan diakhiri dengan penjelasan mengenai kelemahan dan cadangan lanjutan kajian.

#### **5.2 Ringkasan Dapatan Kajian**

Berdasarkan dapatan kajian, terdapat enam hipotesis yang mendapat sokongan empirikal dan satu hipotesis tidak disokong secara empirikal (seperti yang ditunjukkan dalam jadual 5.1). Secara ringkasnya, kepadanan Facebook dalam melakukan tugas perkongsian maklumat adalah disokong secara positif oleh ciri-ciri tugas perkongsian maklumat dan ciri-ciri teknologi Facebook. Berdasarkan kajian, tugas perkongsian maklumat telah dipengaruhi secara positif oleh pensuratan pengetahuan. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa ciri-ciri teknologi telah dipengaruhi secara positif oleh kandungan yang terdapat di dalam Facebook, kefungsiannya yang senang digunakan dan komuniti yang menyokong tugas perkongsian maklumat.



## Jadual 5.1

### *Jadual pengujian hipotesis*

	<b>Hipotesis</b>	<b>Hasil Kajian</b>
1. H1	Kepadanan teknologi-tugas dipengaruhi secara positif oleh ciri-ciri tugas perkongsian maklumat.	Disokong
2. H2	Kepadanan teknologi-tugas dipengaruhi secara positif oleh ciri-ciri teknologi Facebook.	Disokong
3. H3	Tugas perkongsian maklumat dipengaruhi secara negatif oleh tahap pensiratan pengetahuan.	Tidak disokong
4. H4	Tugas perkongsian maklumat dipengaruhi secara positif oleh tahap pensuratan pengetahuan.	Disokong
5. H5	Ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi secara positif oleh kandungan.	Disokong
6. H6	Ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi oleh ciri senang digunakan secara positif.	Disokong
7. H7	Ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi secara positif oleh komuniti.	Disokong

### **5.2.1 Perbincangan Dapatan Kajian Soal Selidik**

Dalam subtopik ini, dapatan kajian soal selidik akan dibincang berdasarkan persoalan kajian. Penerangan secara terperinci adalah seperti berikut:

**Persoalan kajian pertama: Sejauh manakah terdapat kepadanan di antara teknologi Facebook dengan tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir?**

Hasil daripada dapatan kajian, teknologi Facebook mempunyai kepadanan yang tinggi dengan tugas perkongsian maklumat. Kepadanan ini telah dijelaskan oleh nilai  $R^2$  yang diperolehi daripada analisis yang telah dijalankan. Menurut Hair et al.(2011),

sekiranya nilai  $R^2$  lebih besar daripada 0.5, maka terdapat kepadanan yang tinggi di antara teknologi dengan tugas. Hasil kajian mendapati bahawa nilai  $R^2$  bagi kepadanan teknologi Facebook dan tugas perkongsian maklumat adalah 0.641, manakala nilai  $R^2$  bagi ciri-ciri teknologi Facebook adalah 0.628 dan nilai  $R^2$  bagi ciri-ciri tugas perkongsian maklumat adalah 0.6372. Oleh itu, berdasarkan hasil kajian ini terdapat kepadanan yang tinggi di antara teknologi Facebook dengan tugas perkongsian maklumat kerana kesemua nilai  $R^2$  mempunyai nilai yang tinggi iaitu melebihi 0.5.

**Persoalan kajian kedua: Apakah faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi kepadanan teknologi Facebook dalam tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir?**

Berdasarkan model kajian yang dicadangkan, kepadanan teknologi Facebook dengan tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir dijangka akan dipengaruhi secara terus oleh ciri-ciri perkongsian maklumat dan ciri-ciri teknologi Facebook. Manakala, ciri-ciri perkongsian maklumat dijangka akan dipengaruhi oleh pensiratan pengetahuan dan pensuratan pengetahuan. Seterusnya, ciri-ciri teknologi Facebook dijangka akan dipengaruhi oleh kandungan, senang digunakan dan komuniti.

Hasil daripada kajian ini, ciri-ciri teknologi Facebook dan ciri-ciri perkongsian maklumat mempunyai hubungan yang signifikan dalam menentukan kepadanan teknologi Facebook dengan tugas perkongsian maklumat. Manakala, ciri-ciri perkongsian maklumat dipengaruhi secara signifikan oleh pensuratan pengetahuan

dan ciri-ciri teknologi Facebook dipengaruhi secara signifikan oleh kandungan, senang digunakan dan komuniti.

Kesemua hubungan yang signifikan dalam kajian ini adalah selaras dengan dapatan kajian lampau. Kajian lampau telah membincangkan hubungan yang signifikan tentang tugas perkongsian maklumat (Wang & Wei, 2011) dan teknologi Facebook (D'Ambra & Wilson, 2004; Wang & Wei, 2011). Kajian lampau juga telah mendapati bahawa tugas perkongsian maklumat telah dipengaruhi secara signifikan oleh penerbitan pengetahuan (Luo, 2009; Santoro & Bierly, 2006). Manakala, teknologi Facebook telah dipengaruhi secara signifikan oleh kandungan, senang digunakan dan komuniti (Ong & Lai, 2007).

**Persoalan kajian ketiga: Bagaimanakah faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepadanan teknologi Facebook dalam tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir?**

Kajian ini mendapati terdapat kepadanan di antara teknologi Facebook dengan tugas perkongsian maklumat. Berdasarkan dapatan kajian, kepadanan di antara teknologi Facebook dengan tugas perkongsian maklumat adalah dipengaruhi secara positif oleh ciri-ciri tugas perkongsian maklumat ( $\beta = 0.641$ ,  $t = 12.485$ ,  $p < 0.001$ ). Kajian ini selaras dengan kajian sebelum ini yang telah mengkaji tentang kepadanan di antara teknologi Facebook dengan tugas perkongsian maklumat (Gagnon & McCharthy, 2004; Teo & Men, 2008). Berdasarkan kajian Teo dan Men (2008), ciri-ciri tugas perkongsian maklumat telah dipengaruhi secara positif terhadap kepadanan teknologi dan tugas. Ciri-ciri tugas perkongsian maklumat mestilah selaras dengan ciri-ciri

teknologi Facebook bagi meningkatkan kepadanan teknologi dengan tugas (Gagnon & McCharthy, 2004). Oleh itu, kepadanan teknologi dengan tugas adalah tinggi sekiranya teknologi Facebook dapat menyokong tugas perkongsian maklumat. Ciri-ciri tugas perkongsian maklumat dalam kajian ini adalah merujuk kepada pensiratan pengetahuan dan pensuratan pengetahuan.

Dapatan kajian telah menunjukkan bahawa ciri-ciri tugas telah dipengaruhi secara negatif oleh pensiratan pengetahuan ( $\beta = 0.041$ ,  $t = 1.546$ ,  $p = T.S.$ ). Hasil kajian yang tidak signifikan ini selaras dengan kajian sebelum ini yang mendapati bahawa pensiratan pengetahuan telah mempengaruhi perkongsian maklumat secara negatif (Kankanhalli et al., 2005; Lin & Huang, 2008; Teo & Men, 2008). Penggunaan pensiratan pengetahuan telah menyebabkan maklumat yang dikongsi menjadi kabur dan memerlukan masa untuk membaca dan memahami maklumat tersebut (Santoro & Bierly, 2006; Teo & Men, 2008). Oleh itu, kajian Kankanhalli et al. (2005) telah mendapati bahawa seseorang lebih cenderung untuk mendapatkan maklumat yang mempunyai tahap pensiratan yang rendah. Dalam konteks kajian ini, melalui pemerhatian terhadap Facebook MKN, maklumat yang dikongsi tidak bersifat tersirat. Maklumat yang dikongsi kebanyakannya adalah maklumat yang jelas dan mudah difahami iaitu maklumat yang bersifat tersurat. Mungkin disebabkan keadaan ini, hubungan antara ciri-ciri perkongsian maklumat dan pensiratan pengetahuan tidak signifikan.

Seterusnya, dapatan kajian telah menunjukkan bahawa pensuratan pengetahuan telah mempengaruhi tugas perkongsian maklumat secara positif ( $\beta = 0.740$ ,  $t = 12.522$ ,  $p < 0.001$ ). Hasil kajian ini telah disokong di dalam kajian lepas iaitu pensuratan

pengetahuan memberi pengaruh yang positif terhadap tugas perkongsian maklumat (Luo, 2009; Santoro & Bierly, 2006). Luo (2009) telah menegaskan bahawa tahap pensuratan pengetahuan yang tinggi akan memudahkan proses perkongsian maklumat. Pada kata lain, maklumat di dalam Facebook yang bersifat tersurat akan memudahkan proses untuk seseorang mengenal pasti maklumat, memahami dan berkongsi maklumat tersebut kepada orang lain (Santoro & Bierly, 2006). Oleh itu, tahap pensuratan pengetahuan di dalam Facebook telah mempengaruhi secara positif terhadap tugas perkongsian maklumat.

Berdasarkan dapatan kajian, kepadanan di antara teknologi Facebook dengan tugas perkongsian maklumat adalah dipengaruhi secara positif oleh ciri-ciri teknologi Facebook ( $\beta = 0.241$ ,  $t = 4.246$ ,  $p < 0.001$ ). Selaras dengan kajian lampau, kepadanan teknologi dan tugas dipengaruhi secara positif oleh ciri-ciri teknologi Facebook (D'Ambra & Wilson, 2004; Wang & Wei, 2011). Ciri-ciri teknologi Facebook telah dikenal pasti sebagai ciri penting kerana ia memberi kesan kepada seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut (Wang & Wei, 2011). D'Ambra & Wilson (2004) menjelaskan bahawa ciri-ciri teknologi telah memberi kesan kepada penggunaan dan tanggapan seseorang terhadap teknologi tersebut. Tanggapan seseorang menggunakan sesuatu teknologi adalah baik sekiranya teknologi tersebut dapat memenuhi tugas mereka (Lin & Huang, 2008). Oleh itu, ciri-ciri teknologi akan menentukan sama ada teknologi Facebook boleh menyokong tugas perkongsian maklumat semasa kejadian bencana banjir (Ong & Lai, 2007). Ciri-ciri teknologi Facebook dalam kajian ini adalah kandungan, senang digunakan dan komuniti.

Berdasarkan dapatan kajian, kandungan ( $\beta = 0.221$ ,  $t = 0.349$ ,  $p < 0.001$ ), senang digunakan ( $\beta = 0.304$ ,  $t = 3.562$ ,  $p < 0.001$ ) dan komuniti ( $\beta = 0.388$ ,  $t = 4.947$ ,  $p < 0.001$ ) telah memberi kesan yang positif terhadap ciri-ciri teknologi. Kajian ini selaras dengan kajian lampau yang telah mengkaji berkaitan dengan ciri-ciri teknologi yang memenuhi keperluan pengguna (Ong & Lai, 2007). Berdasarkan kajian mereka, ciri kandungan, senang digunakan dan komuniti telah memberi kesan yang positif terhadap penggunaan sesuatu teknologi. Ciri kandungan merujuk kepada sejauh mana pengguna percaya bahawa teknologi yang digunakan memenuhi keperluan mereka (Ong & Lai, 2007). Sesuatu teknologi yang mempunyai ciri kandungan maklumat yang sentiasa dikemaskini, tepat dan berkaitan dengan konteks akan lebih digunakan oleh pengguna (Zhou & Zhang, 2009). Manakala, ciri senang digunakan dalam konteks kajian ini merujuk kepada reka bentuk Facebook yang mempunyai kemudahan navigasi. Kaynama dan Black (2000) menyatakan bahawa kemudahan navigasi Facebook akan meningkatkan keseluruhan perkhidmatan kualiti Facebook. Ciri-ciri teknologi yang terakhir bagi kajian ini adalah ciri komuniti. Facebook telah dikenal pasti sebagai satu aplikasi perkongsian maklumat yang dapat meningkatkan kerjasama di kalangan komuniti (Bollinger & Smith, 2001). Komuniti akan lebih cenderung untuk berkongsi maklumat di antara satu sama lain sekiranya wujud kerjasama dan ikatan yang baik di kalangan mereka (Duffy, 2001). Oleh itu, komuniti akan cenderung untuk menggunakan Facebook yang mempunyai ciri-ciri seperti kandungan, senang digunakan dan sokongan komuniti untuk tujuan perkongsian maklumat semasa kejadian bencana.

Hasil kajian telah menunjukkan bahawa ciri-ciri tugas perkongsian maklumat, pensuratan pengetahuan, ciri-ciri teknologi Facebook, kandungan, senang digunakan dan komuniti telah mempengaruhi secara positif terhadap kepadanan di antara teknologi Facebook dan tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir. Manakala pensiratan telah mempengaruhi secara negatif terhadap kepadanan di antara teknologi Facebook dan perkongsian maklumat.

### **5.3 Sumbangan Kajian**

Secara umumnya, kajian ini telah memberi sumbangan secara teori dan praktikal. Berikut adalah penjelasan mengenai sumbangan tersebut:

#### **5.3.1 Sumbangan Secara Teori**

Hasil kajian telah memberi beberapa sumbangan secara teori kepada kajian dengan menjelaskan kepadanan teknologi Facebook dalam melakukan tugas perkongsian maklumat dalam konteks bencana banjir.

Secara teorinya, kajian ini telah memberi sumbangan dalam membangunkan kefahaman yang lebih menyeluruh tentang kepadanan teknologi dan tugas. Kajian ini telah memperluaskan kefahaman berkaitan teknologi Facebook dalam menyokong tugas perkongsian maklumat dari konteks bencana banjir. Kajian mengenai teknologi Facebook, perkongsian maklumat dan bencana telah dibuat berdasarkan rujukan kajian literatur. TTF telah diadaptasi untuk membentuk model terhipotesis bagi mengkaji kepadanan Facebook MKN untuk membantu tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya bencana banjir. Hasil kajian ini dapat digunakan oleh penyelidik

sebagai rujukan untuk kajian pada masa hadapan berkaitan kepadanan teknologi-tugas.

Sumbangan seterusnya adalah meneliti faktorkepadanan Facebook yang signifikan dalam membantu tugas perkongsian maklumat. Berdasarkan kajian ini, beberapa faktorkepadanan telah dikenal pasti iaitu ciri-ciri tugas perkongsian maklumat, pensiratan pengetahuan, pensuratan pengetahuan, ciri-ciri teknologi Facebook, kandungan, senang digunakan dan komuniti. Dapatan kajian telah mendapati bahawa kesemua faktor adalah signifikan terhadap kepadanan teknologi-tugas kecuali pensiratan pengetahuan. Mengenal pasti setiap faktor adalah penting bagimenggalakkan penggunaan Facebook MKN untuk berkongsi maklumat berkaitan dengan bencana banjir di kalangan pihak MKN dan komuniti.

Sumbangan secara teori yang terakhir adalah mencadangkan satu model kajian yang dapat meramal kepadanan Facebook MKN dalam tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya banjir. Model ini adalah penting untuk mengkaji kepadanan Facebook sebagai satu aplikasi yang digunakan untuk berkongsi maklumat semasa berlakunya bencana banjir di Malaysia. Berdasarkan hasil kajian, terdapat kepadanan yang tinggi di antara ciri-ciri perkongsian maklumat dan ciri-ciri Facebook dalam menentukan kepadanan antara Facebook dalam melakukan tugas perkongsian maklumat. Oleh itu, model ini boleh digunakan untuk meramal kepadanan teknologi-tugas dalam konteks kajian yang lain.



Secara ringkasnya, kajian ini telah memberi sumbangan secara teori dengan menambah kefahaman dan maklumat berkaitan kepadanan Facebook dalam melakukan tugas perkongsian maklumat semasa kejadian bencana banjir.

### **5.3.2 Sumbangan Secara Praktikal**

Berdasarkan hasil kajian, terdapat kepadanan di antara Facebook MKN dalam melakukan tugas perkongsian maklumat semasa berlakunya kejadian bencana banjir. Kajian ini telah mengenal pasti beberapa faktor penting bagi memastikan Facebook yang digunakan dapat membantu pihak MKN dalam melaksanakan tugas perkongsian maklumat semasa bencana banjir. Oleh itu, kajian ini memberi sumbangan secara praktikal kepada pihak MKN dengan mencadangkan satu mekanisme yang perlu diberi perhatian dalam meningkatkan kepadanan Facebook MKN dalam menyokong tugas perkongsian maklumat semasa bencana banjir.

Bagi memastikan kepadanan wujud antara Facebook MKN dan tugas perkongsian maklumat semasa kejadian bencana banjir, pihak MKN mestilah menumpukan faktor-faktor seperti ciri-ciri tugas perkongsian maklumat iaitu pensiratan pengetahuan dan pensuratan pengetahuan dan ciri-ciri teknologi Facebook iaitu kandungan, senang digunakan dan komuniti. Antara cadangan yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut.

#### **1. Pensiratan pengetahuan**

Berdasarkan kajian literatur pensiratan pengetahuan memberi kesan yang negatif kepada kepadanan teknologi dan tugas. Pensiratan pengetahuan dalam konteks

kajian ini merujuk kepada jenis maklumat yang dinyatakan secara kabur dan tidak jelas. Oleh kerana maklumat tersebut kabur, ianya sukar untuk difahami dan mengambil masa yang lama untuk membaca maklumat tersebut (Teo & Men, 2008). Oleh itu, ia akan menyukarkan tugas perkongsian maklumat. Sehingga kini, melalui pemerhatian terhadap Facebook MKN, maklumat yang telah dikongsi merupakan maklumat yang jelas dan mudah difahami. Oleh sebab itu, pihak MKN haruslah memberi perhatiandengan memastikan setiap maklumat yang dikongsi pada masa akan hadapan mestilah dinyatakan dengan jelas.

Bagi menyampaikan maklumat yang mempunyai nilai persiratan yang tinggi, pihak MKN disarankan menggunakan teknologi audio dan multimedia bagi tujuan mempermudah pihak pengguna memahami maklumat yang disampaikan dengan tepat dan jelas. Ini adalah kerana, maklumat yang dijelaskan secara teks kadang kala boleh disalah tafsir dan akan mendatangkan masalah kepada penerima maklumat.

## 2. Pensuratan Pengetahuan

Pensuratan pengetahuan dalam konteks kajian ini merujuk kepada jenis maklumat yang dinyatakan secara jelas dan mudah difahami di dalam Facebook (Bollinger & Smith, 2001). Maklumat yang mempunyai pensuratan pengetahuan akan melancarkan proses perkongsian maklumat. Sehingga kini, maklumat yang dikongsi di dalam Facebook MKN adalah jelas dan mudah difahami. Walau bagaimanapun, pihak MKN mestilah sentiasa memastikan maklumat yang akan dikongsi pada masa hadapan adalah maklumat yang mempunyai tahap

pensuratan yang tinggi. Setiap maklumat yang akan disebarakan seperti teks dan gambar mestilah dinyatakan dengan jelas supaya tidak berlaku kekeliruan oleh komuniti. Ia bertujuan untuk melancarkan proses perkongsian maklumat semasa bencana banjir.

### 3. Kandungan

Berdasarkan hasil kajian, kandungan Facebook telah mempengaruhi kepadanan teknologi dan tugas. Kandungan dalam konteks kajian ini merupakan kandungan Facebook MKN yang sentiasa dikemaskini, tepat dan berkaitan dengan banjir. Kandungan tersebut adalah penting di dalam Facebook kerana ia dapat menarik komuniti untuk menggunakan aplikasi ini dan seterusnya menggalakan penggunaannya (Taylor & Kent, 1998, Tierney, Bevc, & Kuligowski, 2006). Hasil dapatan mendapati bahawa sebanyak 80.6% daripada komunitimedia sosial telah menggunakan aplikasi ini disebabkan oleh kandungan aplikasi tersebut (Mislove, Marcon, Gummadi, Druschel, Bhattacharjee, 2007). Oleh itu, pihak MKN mestilah memastikan maklumat berkaitan banjir yang dikongsi sentiasa tepat dan dikemaskini. Kandungan maklumat yang terkini adalah penting bagi mendapat sokongan daripada komuniti untuk terus menggunakan Facebook sebagai salah satu sumber maklumat yang dirujuk semasa berlaku banjir. Selain itu, maklumat yang disediakan di dalam Facebook MKN mestilah dalam bentuk yang mudah difahami oleh komuniti.

#### 4. Senang digunakan

Dapatan kajian mendapati ciri senang digunakan merupakan salah satu ciri Facebook yang telah menyokong tugas perkongsian maklumat. Ciri senang digunakan dalam konteks kajian ini adalah merujuk kepada rekabentuk Facebook yang memudahkan komuniti untuk menggunakannya. Ciri ini telah membenarkan komuniti menggunakan Facebook tanpa memerlukan usaha yang banyak (Mazman & Usluel, 2010). Ia telah mendorong kepada peningkatan penggunaan sesuatu teknologi dan telah menjadi salah satu motivasi kepada komuniti untuk menggunakan dan berkongsi maklumat semasa banjir (Paroutis & Al Saleh, 2009). Bagi mendorong komuniti sentiasa menggunakan Facebook MKN semasa bencana banjir, pihak MKN seharusnya memastikan aplikasi ini mempunyai ciri senang digunakan. Ia mestilah mudah dari segi aktiviti navigasi seterusnya komuniti dapat menggunakan Facebook MKN tanpa memerlukan usaha yang banyak.

#### 5. Komuniti

Hasil kajian mendapati bahawa komuniti adalah salah satu ciri Facebook dalam meningkatkan kepadanan teknologi dan tugas. Sokongan komuniti adalah penting dalam meningkatkan penggunaan Facebook untuk tujuan perkongsian maklumat dalam masa nyata (Bird et al., 2012). Komuniti telah menggunakan Facebook bagi membina hubungan di antara mereka dengan memberikan respons untuk berkongsi dan menyediakan maklumat yang berguna (Briones, Kuch, Liu & Jin, 2009). Sebagai contoh, melalui perkongsian maklumat yang tepat dalam

masa nyata daripada komuniti, pihak MKN boleh menyediakan servis dengan lebih cepat dan sekaligus boleh menyelamatkan nyawa seseorang. Oleh itu, sokongan komuniti merupakan ciri penting bagi meningkatkan penggunaan Facebook MKN untuk tujuan perkongsian maklumat semasa banjir. Seiring dengan jumlah peningkatan pengguna Facebook yang besar, pihak MKN seharusnya menyeru rakyat khususnya rakyat Malaysia untuk “like” Facebook MKN bagi membolehkan perkongsian dan pengagihan maklumat berkaitan banjir dapat dikongsi dan diterima secara meluas. Selain itu, pihak MKN juga haruslah memberi kesedaran kepada komuniti lain untuk terus aktif menggunakan Facebook MKN untuk berkongsi maklumat yang penting kerana maklumat yang dikongsi mungkindapat membantu dan menyelamatkan nyawa seseorang.

#### **5.4 Kekangan dan Cadangan Lanjutan Kajian**

Kekangan bagi kajian ini telah dikenal pasti dan penerangan berkaitan cadangan lanjutan akan dijelaskan dalam subtopik ini. Berikut adalah penjelasan kelemahan dan cadangan lanjutan bagi kajian ini:

Pertama, data yang diperoleh daripada kajian ini tidak menyeluruh iaitu hanyalah tertumpu kepada pengguna Facebook MKN sahaja. Keputusan mungkin berbeza jika kajian ini dibuat berdasarkan pengguna media sosial yang lain iaitu pengguna Twitter MKN. Kajian lanjutan boleh dibuat dengan memperoleh data daripada kedua-dua media sosial yang telah dipantau oleh pihak MKN iaitu pengguna Facebook MKN dan Twitter MKN. Tambahan lagi, dapatan kajian juga akan

berbeza sekiranya data diperoleh daripada negara lain iaitu tidak tertumpu kepada negara Malaysia sahaja. Keputusan kajian akan lebih menyeluruh jika data kajian diperoleh daripada beberapa buah negara.

Kedua, model bagi kajian ini adalah dibuat berdasarkan kepadanan Facebook dalam melakukan tugas perkongsian maklumat. Bagi konteks kajian ini, kepadanan teknologi-tugas dipengaruhi oleh ciri-ciri tugas dan ciri-ciri teknologi. Walau bagaimanapun, terdapat ciri lain yang wujud bagi mengkaji kepadanan teknologi dan tugas namun dalam konteks kajian ini hanya merujuk kepada ciri-ciri teknologi dan ciri-ciri tugas sahaja. Ciri lain yang mempengaruhi kepadanan teknologi dan tugas adalah ciri-ciri individu (D'Ambra & Wilson, 2004; Goodhue & Thompson, 1995; Gu & Wang, 2009). Kajian lanjutan boleh dilakukan ke atas ciri-ciri individu (cth., pendidikan, kemahiran, pengalaman, umur) bagi mengkaji bagaimana ciri-ciri individu dapat mempengaruhi kepadanan teknologi Facebook dalam menyokong tugas perkongsian maklumat.

Ketiga, proses perkongsian maklumat berkaitan bencana terhad kepada mereka yang “like” Facebook MKN sahaja. Oleh itu, pihak MKN seharusnya mengambil tindakan bagi membolehkan proses penyebaran maklumat berkenaan banjir dapat disebarkan secara meluas. Pihak MKN boleh membuat sebaran melalui media elektronik dan media cetak bagi menyeru rakyat Malaysia yang lain klik butang “like” Facebook MKN bagi memperoleh maklumat berkaitan bencana banjir daripada aplikasi ini.

## 5.5 Ringkasan Bab

Dalam bab ini, dapatan kajian telah dibincangkan. Berdasarkan hasil kajian, terdapat enam hipotesis telah disokong manakala satu hipotesis tidak disokong. Perbincangan dapatan kajian ini telah dijelaskan selaras dengan persoalan kajian. Seterusnya, subtopik sumbangan kajian dibincangkan iaitu merangkumi sumbangan secara teori dan praktikal. Bab ini juga telah menjelaskan beberapa kelemahan dan cadangan lanjutan kajian dan diakhiri dengan ringkasan bab.



## RUJUKAN

- Abidi, S. S. R., Hussini, S., Sriraj, W., Thienthong, S., & Finley, G. A. (2009). Knowledge sharing for pediatric pain management via a Web 2.0 framework. *Medical Informatics in a United and Healthy Europe*, 287-291.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (1999). Knowledge management systems: issues, challenges, and benefits. *Communications of the AIS*, 1(7), 1-37.
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530-545.
- Barnes, N. G., & Mattson, E. (2009). US charities' adoption of social media outpaces all other sectors for the third year in a row, 3. Retrieved from <http://www1.umassd.edu/cmcr/studiesresearch/charitystudy.pdf>
- Beale, R. (2005). Supporting social interaction with smart phones. *Pervasive Computing, IEEE*, 4(2), 35-41.
- Benford, T. L., & Hunton, J. E. (2000). Incorporating information technology considerations into an expanded model of judgment and decision making in accounting. *International Journal of Accounting Information Systems*, 1(1), 54-65.
- Benslimane, Y., Plaisent, M., & Bernard, P. (2002). Applying the task-technology fit model to WWW-based conceptualization and measurement. IEEE Computer Society. Symposium conducted at the meeting of the 36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences.
- Bird, D., Ling, M., & Haynes, K. (2012). Flooding Facebook-the use of social media during the Queensland and Victorian floods. *Australian Journal of Emergency Management*, 27(1), 27-33.
- Bollinger, A. S., & Smith, R. D. (2001). Managing organizational knowledge as a strategic asset. *Journal of Knowledge Management*, 5(1), 8-18.
- Briones, R. L., Kuch, B., Liu, B. F., & Jin, Y. (2009). Keeping up with the digital age: How the American Red Cross uses social media to build relationships. *Elsevier*, 37(1), 37-43.
- Brown, J. S., & Digid, P. (1998). Organizing knowledge. *California Management Review*, 40(3), 90-111
- Bryman, A., & Bell, E. (2007). *Business research methods* (2nd ed.). New York: Oxford University Press Inc.



- Castillo, C., Mendoza, M., & Poblete, B. (2013). Predicting information credibility in time-sensitive social media. *Internet Research*, 23(5), 560-588.
- Cavusgil, S. T., Calantone, R. J., & Zhao, Y. (2003). Tacit knowledge transfer and firm innovation capability. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 18(1), 6-21.
- Chin, W. W. (2010). How to write up and report PLS analyses. In *Handbook of partial least squares* (pp. 655-690). Springer Berlin Heidelberg.
- D'Ambra, J., & Wilson, C. S. (2004). Use of the World Wide Web for international travel: Integrating the construct of uncertainty in information seeking and the task-technology fit (TTF) model. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(8), 731-742.
- Dabner, N. (2012). 'Breaking Ground' in the use of social media: A case study of a university earthquake response to inform educational design with Facebook. *The Internet and Higher Education*, 15(1), 69-78.
- Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-machine Studies*, 38(3), 475-487.
- Deshmukh, R., Rodrigues, L. L., & Krishnamurthy, G. (2008). Earthquake risk and knowledge management. *Journal of Knowledge Management Practice*, 9(3). doi:<http://www.tlainc.com/article162.htm>
- Dishaw, M. T., & Strong, D. M. (1998). Supporting software maintenance with software engineering tools: A computed task-technology fit analysis. *Journal of Systems and Software*, 44(2), 107-120.
- Duffy, J. (2001). Knowledge management finally becomes mainstream. *The Information Management Journal*, 35(4), 62-65.
- Facebook Statistics (2014). Retrieved from <http://www.statisticbrain.com/facebook-statistics/>
- Fatma, N. G. (2012). *Sustainability and Using Information Technologies in Disaster Management*. presented at the meeting of the 3rd International Symposium on Sustainable Development, Sarajevo.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 34(2), 161-188.

- Gagnon, E., & McCarthy, R. V. (2004). User acceptance of tactical technology: an evaluation of administrative support systems within higher education. *Issues in Information Systems*, 5(1), 131-137.
- Gao, H., Barbier, G., Goolsby, R., & Zeng, D. (2011). Harnessing the crowdsourcing power of social media for disaster relief: DTIC Document.
- Gefen, D., Straub, D., & Boudreau, M. C. (2000). Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice. *Communications of the Association for Information Systems*, 4(1), 7.
- Goh, S. C. (2002). Managing effective knowledge transfer: an integrative framework and some practice implications. *Journal of Knowledge Management*, 6(1), 23-30.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS quarterly*, 213-236.
- Guarte, J. M., & Barrios, E. B. (2006). Estimation under purposive sampling. *Communications in Statistics-Simulation and Computation*, 35(2), 277-284.
- Gummerus, J., Liljander, V., Pura, M., & Van Riel, A. (2004). Customer loyalty to content-based web sites: the case of an online health-care service. *Journal of Services Marketing*, 18(3), 175-186.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hagar, C. (2013). Crisis informatics: Perspectives of trust – Is social media a mixed blessing? *SLIS Student Research Journal*, 2(2), 1-5.
- Hashim, K. F., Tan, F. B. (2015). The mediating role of trust and commitment on members' continuous knowledge sharing intention: A commitment-trust theory perspective. *International Journal of Information Management* 35(2), 145-151.
- Hassandoust, F., & Kazerouni, M. F. (2011). Implications knowledge sharing through e-collaboration and communication tools. *Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology*, 611-623.
- Ho, C. I., & Lee, Y. L. (2007). The development of an e-travel service quality scale. *Tourism Management*, 28(6), 1434-1449.
- Hughes, D. J., Rowe, M., Batey, M., & Lee, A. (2012). A tale of two sites: Twitter vs. Facebook and the personality predictors of social media usage. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 561-569.

- Imafuku, T., & Yamamoto, S. (2006, Oktober). A study of the websites for disasters in consideration of the time passage after the disaster and the characteristics of the area. In *SICE-ICASE, 2006. International Joint Conference (pp.1304-1309). IEEE.*
- Kaigo, M. (2012). Social media usage during disasters and social capital: Twitter and the Great East Japan earthquake. *Keio Communication Review, 34*, 19-35.
- Kankanhalli, A., Tan, B. C., & Wei, K. K. (2005). Understanding seeking from electronic knowledge repositories: an empirical study. *Journal of the American Society for Information Science and Technology, 56*(11), 1156-1166.
- Kaynama, S. A., & Black, C. I. (2000). A proposal to assess the service quality of online travel agencies: an exploratory study. *Journal of Professional Services Marketing, 21*(1), 63-88.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (1998). Building dialogic relationships through the World Wide Web. *Public relations review, 24*(3), 321-334.
- Kim, S., & Stoel, L. (2004). Dimensional hierarchy of retail website quality. *Information & Management, 41*(5), 619-633.
- Klopping, I. M., & McKinney, E. (2004). Extending the technology acceptance model and the task-technology fit model to consumer e-commerce. *Information Technology Learning and Performance Journal, 22*, 35-48.
- Kuppaswamy, S., & Rajarathnam, S. (2013). Empirical investigation on factors influencing the coastal community's attitude and intention to use ICT for disaster and development communication. *International Journal of Innovation and Learning, 14*(1), 19-29.
- Kwai Fun IP, R., & Wagner, C. (2008). Weblogging: A study of social computing and its impact on organizations. *Decision Support Systems, 45*(2), 242-250.
- Lai, H., & Chu, T.H. (2000, January). Knowledge Management: A review of theoretical frameworks and industrial cases. In *System Sciences, 2000. Proceedings of the 33rd Hawaii International Conference on* (pp. 10-pp). IEEE.
- Latonero, M., & Shklovski, I. (2010). "Respectfully Yours in Safety and Service": Emergency Management & Social Media Evangelism Symposium conducted at the meeting of the Proceedings of the 7th International ISCRAM Conference, Seattle, USA.

- Lee, C. C., Cheng, H. K., & Cheng, H. H. (2007). An empirical study of mobile commerce in insurance industry: Task–technology fit and individual differences. *Decision Support Systems*, 43(1), 95-110.
- Lindsay, B. R. (2011). Social Media and Disasters: Current Uses, Future Options and Policy Considerations. *Journal of Current Issues in Media and Telecommunications*, 2(4), 287-297.
- Lin, T. C., & Huang, C. C. (2008). Understanding knowledge management system usage antecedents: An integration of social cognitive theory and task technology fit. *Information & Management*, 45(6), 410-417.
- Lippert, S. K., & Forman, H. (2006). A supply chain study of technology trust and antecedents to technology internalization consequences. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 36(4), 271-288.
- Logsdon, M. C., Mittelberg, M., & Myers, J. (2014). Use of Social Media and Internet to Obtain Health Information by Rural Adolescent Mothers. *Applied Nursing Research*.
- Magogwe, J. M., Ntereke, B., & Phetlhe, K. R. (2014). Facebook and classroom group work: A trial study involving University of Botswana Advanced Oral Presentation students. *British Journal of Educational Technology*, 1-12.
- Majlis Keselamatan Negara. (2014). Portal Bencana. Retrieved from <http://portalbencana.mkn.gov.my/Portal/Disaster/StatsByDisasterType>
- Marincioni, F. (2007). Information technologies and the sharing of disaster knowledge: the critical role of professional culture. *Disasters*, 31(4), 459-476.
- Mathew, D. (2005). Information technology and public health management of disasters-a model for South Asian countries. *Prehospital and disaster medicine*, 20(1), 54-60.
- Mazida, A. (2010). An investigation of knowledge creation processes in LMS-supported expository and PBL teaching methods. Unpublished doctoral dissertation).UniversitiSains Malaysia.
- Mazman, S. G., & Usluel, Y. K. (2010). Modeling educational usage of Facebook. *Computers & Education*, 55(2), 444-453.
- McClard, A., & Anderson, K. (2008). “Focus on Facebook: Who are we anyway.” *Anthropology News*, 49(3) 10-12.
- McGill, T. J., & Klobas, J. E. (2009). A task–technology fit view of learning management system impact. *Computers & Education*, 52(2), 496-508.

- Merchant, R. M., Elmer, S., & Lurie, N. (2011). Integrating social media into emergency-preparedness efforts. *New England Journal of Medicine*, 365(4), 289-291.
- Mislove, A., Marcon, M., Gummadi, K. P., Druschel, P., & Bhattacharjee, B. (2007, October). Measurement and analysis of online social networks. In Proceedings of the 7th ACM SIGCOMM conference on Internet measurement (pp. 29-42). ACM.
- Moe, T. L., Gehbauer, F., Senitz, S., & Mueller, M. (2007). Balanced scorecard for natural disaster management projects. *Disaster Prevention and Management*, 16(5), 785-806.
- Nonaka, I. (2007). The knowledge creating company. *Harvard Business Review*, July-August 2007, 162-171.
- Nunnally, J. C. (1978). Psychometric theory. NY: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). Psychological theory.
- OCHA. (2012). *Asia Pacific Humanitarian Bulletin*.
- Ong, C. S., & Lai, J. Y. (2007). Measuring user satisfaction with knowledge management systems: scale development, purification, and initial test. *Computers in Human Behavior*, 23(3), 1329-1346.
- Pai, J. C. (2012). Knowledge integration, task-technology fit and e-business implementation: An empirical study. *African Journal of Business Management*, 6(47), 11609-11615.
- Panahi, S., Watson, J., & Partridge, H. (2013). Towards tacit knowledge sharing over social web tools. *Journal of Knowledge Management*, 17(3), 379-397.
- Parker, M. B., Moleshe, V., De la Harpe, R., & Wills, G. B. (2006). An evaluation of Information quality frameworks for the World Wide Web, 1-11.
- Paroutis, S., & Al Saleh, A. (2009). Determinants of knowledge sharing using Web 2.0 technologies. *Journal of Knowledge Management*, 13(4), 52-63.
- Power, R., Robinson, B., & Wise, C. (2013, May). Comparing web feeds and tweets for emergency management. *International World Wide Web Conferences Steering Committee*. Symposium conducted at the meeting of the Proceedings of the 22nd international conference on World Wide Web companion, Rio de Janeiro, Brazil.
- Polanyi, M. (1967). *The tacit dimension*. Garden City, NY: Doubleday Anchor.

- Pradiptarini, C. (2011). Social media marketing: Measuring its effectiveness and identifying the target market. *Journal of Undergraduate Research XIV*, 1-11.
- Ranganathan, C., & Ganapathy, S. (2002). Key dimensions of business-to-consumer web sites. *Information & Management*, 39(6), 457-465.
- Relief Web. (2012). Thousands flee Malaysia floods, dam wall broken. Retrieved from <http://reliefweb.int/report/malaysia/thousands-flee-malaysia-floods-dam-wall-broken>
- Relief Web. (2012). Two dead as Malaysian floods subside. Retrieved from <http://reliefweb.int/report/malaysia/two-dead-malaysian-floods-subside>
- Relief Web. (2011). Floods in Malaysia force thousands of people to leave their homes. Retrieved from <http://reliefweb.int/report/malaysia/floods-malaysia-force-thousands-people-leave-their-homes>
- Roberts, J. (2000). From know-how to show-how? Questioning the role of information and communication technologies in knowledge transfer. *Technology Analysis & Strategic Management*, 12(4), 429-443.
- Sakaki, T., Toriumi, F., Uchiyama, K., Matsuo, Y., Shinoda, K., Kazama, K., & Noda, I. (2013, August). The possibility of social media analysis for disaster management. presented at the meeting of the In Humanitarian Technology Conference (R10-HTC), Sendai, Japan.
- Shang, R.-A., Chen, Y.-C., & Chen, C.-M. (2007). *Why people blog? An empirical investigations of the task technology fit model*. presented at the meeting of the 11th Pacific-Asia Conference on Information Systems,
- Shaluf, I. M., & Ahmadun, F. (2006). Disaster Types in Malaysia: An Overview. *Disaster Prevention and Management*, 15(2), 286-298.
- Shklovski, I., Palen, L., & Sutton, J. (2008, November). Finding community through information and communication technology during disaster events Symposium conducted at the meeting of the Conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW'08), San Diego, California, USA.
- Sharratt, M., & Usoro, A. (2003). Understanding knowledge-sharing in online communities of practice. *Electronic Journal of Knowledge Management* 1(2), 187-196.
- Smith, K. N. (2011, April 2014). Social media and political campaigns. Retrieved from [http://trace.tennessee.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2442&context=utk\\_chanhonoproj](http://trace.tennessee.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2442&context=utk_chanhonoproj)

- Subramaniam, M., & Venkatraman, N. (2001). Determinants of transnational new product development capability: Testing the influence of transferring and deploying tacit overseas knowledge. *Strategic Management Journal*, 22(4), 359-378.
- Teo, T. S., & Men, B. (2008). Knowledge portals in Chinese consulting firms: a task–technology fit perspective. *European Journal of Information Systems*, 17(6), 557-574.
- Tierney, K., Bevc, C., & Kuligowski, E. (2006). Metaphors matter: Disaster myths, media frames, and their consequences in Hurricane Katrina. *The annals of the American academy of political and social science*, 604(1), 57-81.
- Tjahjono, B., Fakun, D., Greenough, R., & Kay, J. M. (2001, 30 March - 3 April). Evaluation of a manufacturing task support system using the task-technology fit model Symposium conducted at the meeting of the 12th Annual Conference of the Production and Operations Management Society, Orlando FL.
- Tongco, M. D. C. (2007). Purposive Sampling as a Tool for Informant Selection. *Ethnobotany Research & Applications*, 5, 147-158.
- Toro, U., & Joshi, M. (2012). ICT in Higher Education: Review of Literature from the Period 2004-2011. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(1), 20-23.
- Tumasjan, A., Sprenger, T. O., Sandner, P. G., & Welp, I. M. (2010). Predicting Elections with Twitter: What 140 Characters Reveal about Political Sentiment. *ICWSM*, 10, 178-185.
- Tyshchuk, Y., & Wallace, W. (2013, May). The use of social media by local government in response to an extreme event: Del Norte County, CA response to the 2011 Japan tsunami Symposium conducted at the meeting of the Proceedings of the 10th International ISCRAM Conference Baden-Baden, Germany.
- Van den Hooff, B., & De Ridder, J. A. (2004). Knowledge sharing in context: the influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 8(6), 117-130.
- Van den Hooff, B., Elving, W., Meeuwsen, J. M., & Dumoulin, C. (2003). Knowledge sharing in knowledge communities. *Springer*. Symposium conducted at the meeting of the Communities and technologies.
- Van Teijlingen, E., & Hundley, V. (2001). The importance of pilot studies. *Nursing Standard*, 16(40), 33-36.

- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Wang, W. T., & Wei, Z. H. (2011). Knowledge sharing in wiki communities: an empirical study. *Online Information Review*, 35(5), 799-820.
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papasratorn, B. (2008). Understanding citizen's continuance intention to use e-government website: A composite view of technology acceptance model and computer self-efficacy. *The Electronic Journal of E-government*, 6(1), 55-64.
- Wolf, M. M., Wolf, M., Frawley, T., Torres, A., & Wolf, S. (2012, 12-14 August). *Using social media to enhance learning through collaboration in higher education: A case study*. presented at the meeting of the Applied and Agricultural Economics Association's 2012 AAEA Annual Conference, Seattle, WA.
- Yates, D., & Paquette, S. (2011). Emergency knowledge management and social media technologies: A case study of the 2010 Haitian earthquake. *International Journal of Information Management*, 31(1), 6-13.
- Youssef, A. M., Pradhan, B., & Hassan, A. M. (2011). Flash flood risk estimation along the St. Katherine road, southern Sinai, Egypt using GIS based morphometry and satellite imagery. *Environmental Earth Sciences*, 62(3), 611-623.
- Zack, M. H. (1999). Managing codified knowledge. *Sloan Management Review*, 40(4), 45-58.
- Zailani, S., Ong, H. K., & Shanon, S. (2006). The adoption of information and communications technology (ICT) for effective knowledge management in the small and medium industry in Malaysia. *Asian Journal of Information Technology*, 5(1), 28-33.
- Zander, U., & Kogut, B. (1995). Knowledge and the speed of the transfer and imitation of organizational capabilities: An empirical test. *Organization Science*, 6(1), 76-92.
- Zhou, T., & Zhang, S. (2009). Examining the effect of e-commerce website quality on user satisfaction. *IEEE Symposium* conducted at the meeting of the 2009 Second International Symposium on Electronic Commerce and Security.
- Zigurs, I., & Buckland, B. K. (1998). A theory of task/technology fit and group support systems effectiveness. *MIS Quarterly*, 313-334.



Zigurs, I., Buckland, B. K., Connolly, J. R., & Wilson, E. V. (1999). *A test of task-technology fit theory for group support systems*. presented at the meeting of the The DATA BASE for Advances in Information Systems - Summer-Fall.



## Lampiran A

### Soal Selidik Berasaskan Web

**Survey**

The purpose of this study is to find out the effectiveness of social media technology (Facebook) as a knowledge - sharing tool to share disaster related knowledge. In Malaysia, Facebook has been used to share disaster related knowledge to the public during the occurrence of flood. Therefore, this study aims to examine the effectiveness of this tool in facilitating knowledge-sharing activities during the event of flood.

This study is to fulfill my thesis requirement in Master of science (Information Technology). This web survey will only take not more than 10 minutes. All responses from this survey are anonymous and will be kept strictly confidential. The responses to this web survey will provide information for my study. If you have any inquiries, please do not hesitate to contact me Siti Hasanah Binti Ishak (0179387301 @ cthasanah@yahoo.com) or my supervisors Dr. Kamarul Faizal Bin Hashim (04-9283500 @ kfaizal@uum.edu.my) and Dr. Mazida Binti Ahmad (04-9285304 @ mazida@uum.edu.my). Thank you.

**Please answer the questions**

Profile of respondents

**\*1. Gender**

Male

Female

**\*2. Age**

Below 20

20-25

26-30

31-35

36-40

Above 40

**\*3. Highest level of education**

SPM

STPM


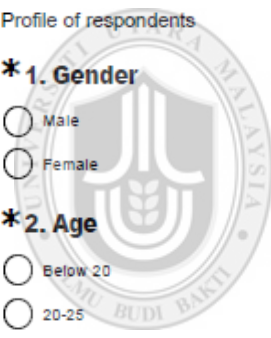
Diploma

Bachelor Degree

Master Degree

Phd Degree

**\*4. Occupation**



## Survey<br>

### \*5. Average use of Internet for a week

- Less than 30 minutes
- 30 minutes to 1 hour
- 1 hour to 1.5 hours
- 1.5 hours to 2 hours
- More than 2 hours

### \*6. Do you use Facebook to obtain information during the event of flood?

- Yes
- No

### \*7. On average, how long do you use Facebook to obtain information during the event of flood?

- Less than 1 hour
- Between 1-3 hours
- Between 3-5 hours
- More than 5 hours

Instruction: Based on your experience using Facebook, please complete the following questions:

Universiti Utara Malaysia

## Survey<br>

### \* 8. Please answer this questions

	Strongly Agree	Somewhat Agree	Agree	Neither agree or disagree	Disagree	Somewhat Disagree	Strongly Disagree
The functionalities of Facebook are very useful to carry out knowledge sharing task.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The functionalities of Facebook made the knowledge sharing tasks very easy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The functionalities of Facebook are very helpful.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In general, the functionalities of Facebook are best fit the task.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I use Facebook for: a) Obtain information.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Share information.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Give feedback.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I communicate through Facebook to share knowledge.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I communicate through Facebook to obtain knowledge.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informal communication used in Facebook is hard to understand.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I get immediate feedback to my comment in Facebook.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The information available in Facebook is easy to be documented in manuals or reports.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The information available in Facebook is easy to understand compared to written documents (e.g. manuals, reports).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The information available in Facebook is easy to communicate without having personal experiences.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Using Facebook has a positive impact on my ability to share knowledge.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The quality of my knowledge pertaining of disaster has improved because the used of Facebook.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Survey<br>

I can accomplished knowledge regarding of disaster more quickly because of my Facebook use.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have increased my knowledge about disaster because of my Facebook use.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook provide correct content.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook provide Integral content.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The content provided within Facebook is easy to read.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook provide practicable content.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook make it easy for me to search/retrieve disaster related knowledge.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook make it easy for me to share disaster related knowledge.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The organization and structure of Facebook is easy to follow.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook enable me to control the presentation of knowledge documents.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook enable me to define my favourite knowledge.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook can record my retrieval and reading history.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook make it convenient for me to discuss Issues pertaining of disaster to others.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook make it convenient for me to Input comments and feedback to others.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook make it convenient for me to share the disaster related knowledge with other community.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook make it convenient for me to access the shared knowledge by others.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook make it difficult for me to share disaster related	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>