

**E-MAIL SEBAGAI ALAT KOMUNIKASI: TAHAP  
PENGUNAANNYA DIKALANGAN PEGAWAI DAN  
KAKITANGAN KEMENTERIAN PEMBANGUNAN USAHAWAN**

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

Universiti Utara Malaysia.

Oleh

Mohamed Kamil Bin Mohamed

## **KEBENARAN MENGGUNA**

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

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

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

## ABSTRAK

Kertas kajian ini merupakan kajian tahap penggunaan e-mail dikalangan pegawai dan kakitangan Kementerian Pembangunan Usahawan Malaysia (KPU).n).

Objektif kajian adalah untuk mengkaji:

- i) Perbezaan antara faktor demografi dengan tahap penggunaan e-mail.
- ii) Perhubungan diantara faktor sikap dengan tahap penggunaan e-mail.
- iii) Perhubungan diantara faktor kemahiran dan pengetahuan dengan tahap penggunaan e-mail.
- iv) Perhubungan diantara faktor kesediaan menghadiri kursus dengan tahap penggunaan e-mail.
- v) Perhubungan diantara faktor komitmen pihak pengurusan dengan tahap penggunaan e-mail.

Kajian ini telah menggunakan instrumen borang soal selidik yang mengandungi 40 soalan dan menggunakan seramai 50 orang responden yang terdiri daripada pegawai dan kakitangan KPU.

Hasil kajian mendapati tahap penggunaan e-mail dikalangan pegawai dan kakitangan KPU berada ditahap yang sederhana dan menuju kearah positif. Semua faktor yang diuji didapati tidak ada perbezaan dan perhubungan yang signifikan kecuali faktor sikap yang menunjukkan terdapatnya hubungan yang signifikan dengan tahap penggunaan e-mail.

## **ABSTRACT**

This study examines the level of e-mail usage among the officer and staff in Kementerian Pembangunan Usahawan Malaysia (KPU).

The objective of this study is to examine:

- i) The difference of the level of e-mail usage based on demographic factors.
- ii) The relationship between attitude factors with the level of e-mail usage.
- iii) The relationship between skill and knowledge factors with the level of e-mail usage.
- iv) The relationship between attending course factors with the level of e-mail usage.
- v) The relationship between top management commitment factors with the level of e-mail usage.

A set of questionnaire containing 40 items was used and data has been gathered from 50 officers and staffs in Kementerian Pembangunan Usahawan Malaysia (KPU).

The result of this study indicates that the level of e-mail usage is the middle and moving toward positive direction. There are no different level or significant between all factors except attitude factors show significant relationship with the level of e-mail usage.

## **PENGHARGAAN**

Alhamdulillah. Segala puji dan syukur dipanjatkan ke hadrat Allah s.w.t. kerana dengan izin dan rahmatNya, penulisan kertas projek ini dapat disempurnakan.

Penghargaan dan terima kasih ditujukan kepada Dekan Sekolah Siswazah Universiti Utara Malaysia (UUM), Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia (JPA), Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), pensyarah serta pegawai dan kakitangan yang telah menjayakan program Sarjana Sains (Pengurusan) bagi sesi 2001/2002.

Penghargaan dan terima kasih ditujukan kepada Encik Zulkefeli bin Jaafar, selaku penyelia yang telah membimbing serta meneliti penyediaan kertas projek ini dari awal hingga akhir.

Ucapan terima kasih ditujukan kepada rakan-rakan dan para responden yang telah membantu dan memberikan kerjasama bagi menjayakan kertas projek ini.

Penghargaan ditujukan kepada isteri, Puan Zarah binti Daud dan anak-anak, Jameelah, Muhammad Jamal, Jamaliyah, Muhammad Jameel dan Alif Muhaimin diatas kesabaran, pengorbanan dan semangat yang telah diberikan sepanjang sesi pengajian.

Semoga Allah akan memberikan ganjaran diatas budi yang ditaburkan.

Mohamed Kamil Bin Mohamed

## ISI KANDUNGAN

<b>Tajuk</b>	<b>Muka Surat</b>
Kebenaran Mengguna	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Penghargaan	iv
Isi Kandungan	v
Senarai Jadual	x
<b>BAB 1: PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Latar Belakang Masalah	4
1.3 Pernyataan Masalah	6
1.4 Persoalan Kajian	8
1.5 Objektif Kajian	9
1.6 Matlamat Kajian	10
1.7 Batasan Kajian	11
<b>BAB 2: ULASAN KARYA</b>	<b>12</b>
2.0 Pengenalan	12
2.1 Pengertian E-mail Dan Sejarah Perkembangannya	12

2.2	Komunikasi	14
2.3	Demografi	17
2.4	Kemahiran	18
2.5	Sikap	19
2.6	Persepsi	20
<b>BAB 3:</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	21
3.0	Pengenalan	21
3.1	Rekabentuk Kajian	21
3.2	Pemilihan Populasi Dan Sampel	22
3.3	Kerangka Model Kajian	23
3.4	Hipotesis Kajian	28
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	30
3.6	Analisa Data	34
	3.6.1 Meringkaskan Data	34
	3.6.2 Ujian Statistik Dan Hipotesis	36
3.7	Penemuan	38
<b>BAB 4:</b>	<b>ANALISA DATA DAN PENEMUAN KAJIAN</b>	39
4.0	Pengenalan	39
4.1	Kemasukan Dan Menentukan Kebolehpercayaan Data	39
4.2	Ringkasan Data – Faktor Demografi	41
	4.2.1 Kumpulan Jawatan	41
	4.2.2 Gred Jawatan	42

4.2.3	Kelulusan Akademik	42
4.2.4	Tempoh Berkhidmat	43
4.2.5	Umur	44
4.2.6	Jantina	45
4.3	Ringkasan Data – Faktor Sikap, Kemahiran, Kesediaan Menghadiri Kursus Dan Komitmen Pihak Pengurusan	45
4.3.1	Sikap Terhadap E-mail	46
4.3.2	Kemahiran Dan Pengetahuan Mengenai E-mail	47
4.3.3	Kesediaan Menghadiri Kursus	48
4.3.4	Komitmen Pihak Pengurusan	49
4.4	Ringkasan Data – Tahap Penggunaan E-mail	50
4.5	Ujian Statistik Dan Hipotesis	51
4.5.1	Ujian Statistik Dan Hipotesis – Faktor Demografi	53
4.5.1.1	Faktor Kumpulan Jawatan	53
4.5.1.2	Faktor Jantina	54
4.5.1.3	Faktor Gred Jawatan	55
4.5.1.4	Faktor Tempoh Berkhidmat	56
4.5.1.5	Faktor Kelulusan Akademik	57
4.5.1.6	Faktor Umur	58
4.5.2	Ujian Statistik Dan Hipotesis – Faktor Sikap	59
4.5.3	Ujian Statistik Dan Hipotesis – Faktor Kemahiran	60
4.5.4	Ujian Statistik Dan Hipotesis – Faktor Kesediaan Menghadiri Kursus Dan Latihan	61



4.5.5	Ujian Statistik Dan Hipotesis – Faktor Komitmen	
	Pihak Pengurusan	62
4.6	Keputusan Ujian Statistik Dan Hipotesis	63
4.7	Kesimpulan	65
<b>BAB 5:</b>	<b>PERBINCANGAN PENEMUAN KAJIAN</b>	66
5.0	Pengenalan	66
5.1	Objektif Dan Hasil Kajian	66
5.1.1	Objektif Pertama	68
5.1.2	Objektif Kedua	69
5.1.3	Objektif Ketiga	71
5.1.4	Objektif Keempat	74
5.1.5	Objektif Kelima	76
<b>BAB 6:</b>	<b>RUMUSAN DAN CADANGAN</b>	79
6.0	Pengenalan	79
6.1	Hasil Kajian	79
6.2	Cadangan Peningkatan Tahap Penggunaan E-mail	80
6.3	Cadangan Kajian Akan Datang	81
6.4	Penutup	82
	<b>RUJUKAN</b>	83
	<b>LAMPIRAN 1 (Borang Soal Selidik)</b>	85
	<b>LAMPIRAN 2 (Jadual Kekerapan Faktor Demografi)</b>	94

<b>LAMPIRAN 3</b> (Jadual Kekerapan Faktor Sikap, Kemahiran, Kesediaan Mengikuti Kursus, Komitmen Pihak Pengurusan)	96
<b>LAMPIRAN 4</b> (Jadual Kekerapan Faktor Tahap Penggunaan E-mail)	102

## SENARAI JADUAL

Nombor Jadual	Tajuk	Muka Surat
<b>Jadual 1:</b>	Interpretasi Nilai Pekali Korelasi	38
<b>Jadual 2:</b>	Tahap Keboleh Percayaan Pemboleh Ubah	40
<b>Jadual 3:</b>	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Kumpulan Jawatan	41
<b>Jadual 4:</b>	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Gred Jawatan	42
<b>Jadual 5:</b>	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Kelulusan Akademik	43
<b>Jadual 6:</b>	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Tempoh Berkhidmat	44
<b>Jadual 7:</b>	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Umur	44
<b>Jadual 8:</b>	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Jantina	45
<b>Jadual 9:</b>	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Skor Faktor Sikap Terhadap E-mail	46
<b>Jadual 10:</b>	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Skor Faktor Kemahiran Dan Pengetahuan Mengenai E-mail	47
<b>Jadual 11:</b>	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Skor Faktor Kesiediaan Menghadiri Kursus Dan Latihan Mengenai E-mail	48
<b>Jadual 12:</b>	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Skor Faktor Komitmen Pihak Pengurusan Terhadap E-mail	49
<b>Jadual 13:</b>	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Skor Faktor Tahap Penggunaan E-mail	51
<b>Jadual 14:</b>	Ujian-T Tahap Penggunaan E-mail Mengikut Kumpulan Jawatan	54
<b>Jadual 15:</b>	Ujian-T Tahap Penggunaan E-mail Mengikut Jantina	54
<b>Jadual 16:</b>	Anova Satu Hala Tahap Penggunaan E-mail Mengikut Gred Jawatan	55

<b>Jadual 17:</b>	Anova Satu Hala Tahap Penggunaan E-mail Mengikut Tempoh Berkhidmat	56
<b>Jadual 18:</b>	Anova Satu Hala Tahap Penggunaan E-mail Mengikut Kelulusan Akademik	57
<b>Jadual 19:</b>	Anova Satu Hala Tahap Penggunaan E-mail Mengikut Umur	58
<b>Jadual 20:</b>	Hubungan Sikap Terhadap E-mail Dengan Tahap Penggunaan E-mail	59
<b>Jadual 21:</b>	Hubungan Kemahiran Dan Pengetahuan Mengenai E-mail Dengan Tahap Penggunaan E-mail	60
<b>Jadual 22:</b>	Hubungan Kesediaan Menghadiri Kursus Dan Latihan Mengenai E-mail Dengan Tahap Penggunaan E-mail	61
<b>Jadual 23:</b>	Hubungan Komitmen Pihak Pengurusan Terhadap E-mail Dengan Tahap Penggunaan E-mail	62
<b>Jadual 24:</b>	Keputusan Ujian Statistik Dan Hipotesis	64
<b>Jadual 25:</b>	Min Skor Faktor Sikap Terhadap E-Mail	71
<b>Jadual 26:</b>	Min Skor Faktor Kemahiran Dan Pengetahuan Mengenai E-Mail	73
<b>Jadual 27:</b>	Min Skor Faktor Kesediaan Menghadiri Kursus Dan Latihan Mengenai E-Mail	76
<b>Jadual 28:</b>	Min Skor Faktor Komitmen Pihak Pengurusan Terhadap E-Mail	78

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.0 Pengenalan**

Bab ini akan membincangkan latar belakang kajian, latar belakang masalah, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, matlamat kajian dan batasan kajian.

#### **1.1 Latar Belakang Kajian**

E-mail sebagai alat komunikasi: tahap penggunaannya dikalangan pegawai dan kakitangan Kementerian Pembangunan Usahawan, telah dipilih sebagai tajuk kajian. Kajian ini dibuat selaras dengan perkembangan semasa yang mana kerajaan sedang mempertingkatkan usaha kearah penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi didalam perkhidmatan awam bagi mengubah keadaan daripada *paper based* kepada *eletronic based*.

Kementerian Pembangunan Usahawan (KPU) melalui Bahagian Pengurusan Maklumat telah membekalkan komputer yang mempunyai aplikasi e-mail kepada sebahagian besar pegawai dan kakitangan sejak tahun 1997 dan telah memperluaskannya semenjak kerajaan mewar-warkan *eletronic government* dan *paperles government*.

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## RUJUKAN

1. Samsudin Osman, Tan Sri Dato', *Human Resouce Management And The Changing Role Of The Public Service*, Persidangan Perkhidmatan Awam Kebangsaan Ke empat 1999.
2. Uma Sekaran, (2000). *Research Methods For Business*, Third Edition, John Wiley & Sons, Inc.
3. Rabinowitz, S., & Hall, D.T., (1977). *Organizational Research on Job Involvement Psychological Bulletin*, 84, 265-288.
4. Margaret Stancey, (1980). *Method of Social Research*, Pergamon Press Ltd.
5. Ahmad Basri Hashim, (1999). *Pendidikan Dalam Internet*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
6. Chua Chooi Seei, (2002). *Berkenalan Dengan Internet*. Kuala Lumpur: Federal Publications.
7. Ahmad Sarji bin Abdul Hamid, Tan sri Dato' Seri, (1995). *Perkhidmatan Awam Malaysia: Ke Arah Kecekapan dan Keberkesanan*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
8. Mohd. Majid Konting, (1993). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
9. Lisa Sabbage, *Electonic Mail Celebrates 30 Years Of Existence*, *Computimes*, Thusday 31.01.2002.
10. Minsky, B.D., & Marin, D.B., (1999). *Why Friendly Members Use E-mail: The Role Of Individual Differences In Channel Choice*, Urbana, The Journal of Business Communication.
11. Jasni Bin Ismail, (1997). *Sarjana Sains Pengurusan UKM, Tahap Penerimaan Dan Apl.ikasi Teknologi Maklumat Dikalangan Guru Sekolah Menengah*.
12. Magoon, K.A., and Garrison, (1976). *Educational Psychology And Intergrated View*, Warmill Publishing Co.
13. Kamus Dewan, (1993). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
14. Chong, L.L, (1990). *Pencapaian Pelajar (Metamatik) Di kalangan Masyarakat Orang Asli Dan Persepsi Guru Terhadap Mereka*, Latihan Ilmiah, UKM.

15. Goldhaber, G.M. (1983). *Komunikasi Dalam Organisasi*. Terjemahan oleh Omardin Ashaari dan Azahar Raswan Dean Wan Din (1992). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
16. Kreps, G.L. (1990). *Organizational Communication: Theory and practice* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Longman.
17. Werner J. Severin & James W. Tankard. (1988). *Teori Komunikasi*. Terjemahan oleh Vincent Lowe & Abdullah bin Hassan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
18. Kathleen S. Abrams. (1986). *Communication At Work: Listening, Speaking, Writing and Reading*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
19. Zukarnain Zakaria & Hishamuddin Md. Som. (2001). *Analisis Data Menggunakan SPSS Windows*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
20. Zukarnain Zakaria. (1999). *Statistik Pengurusan*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
21. Lau Too Kya & Zainuddin Awang . (1994). *Statistik Asas ITM*. Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.
22. Mohd. Yusoff Ag. Lah. (1997). *Sarjana Pengurusan Perniagaan UKM : Pengaruh Faktor-faktor Sosio-demografi, Situasi Dan Hasil Kerja Ke atas Penglibatan Kerja Kakitangan Awam Di Jabatan Kemajuan Islam Malaysia*.
23. Noorazlina Zainuddin (2001). *Sarjana Sains (Pengurusan) UUM: Persepsi Inspektor Kesihatan Kawalan Mutu Air Minum Ke atas Rekabentuk Kursus Kajian Kebersihan Didalam Mempertingkatkan Prestasi Kajian Kebersihan Sistem Bekalan Air*.
24. Adlan Tumin. (2000). *Sarjana Sains (Pengurusan) UUM: Tahap Kefahaman Persatuan-persatuan Industri (PPI) Terhadap Perjanjian-perjanjian World Trade Organization (WTO)*.