

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 KEMUDAHGUNAAN  
PERKHIDMATAN PORTAL U-ASSIST  
DI KALANGAN PELAJAR UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**



**NOOR AINA BINTI NORRDIN**

**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

**SARJANA SAINS (PENGURUSAN)  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
JUN 2018**

**KAJIAN TERHADAP KEMUDAHGUNAAN PERKHIDMATAN PORTAL U-ASSIST  
DI KALANGAN PELAJAR UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**



**Tesis Diserahkan kepada  
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan  
Universiti Utara Malaysia  
Bagi Memenuhi Keperluan Pengijazahan Master of Science (Management)**



**Pusat Pengajian Pengurusan  
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

**Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN**

*(Certification of Research Paper)*

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

**NOOR AINA BINTI NORRDIN (818174)**

Calon untuk Ijazah Sarjana  
*(Candidate for the degree of)*

**MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)**

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

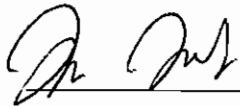
**KAJIAN TERHADAP KEMUDAHGUNAAN PERKHIDMATAN PORTAL U-ASSIST DI KALANGAN  
PELAJAR UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

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

Bahawa kertas penyelidikan tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu  
dengan memuaskan.


*(that the research paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered  
by the research paper).*

Nama Penyelia Pertama : **DR. ABDUL MANAF BIN BOHARI**  
*(Name of 1<sup>st</sup> Supervisor)*

Tandatangan :   
*(Signature)*

**DR. ABDUL MANAF BOHARI**  
Head Department of Management and  
Entrepreneurship  
School of Business Management  
College of Business  
Universiti Utara Malaysia

Nama Penyelia Kedua : **DR. MOHAMMED R.A. SIAM**  
*(Name of 2<sup>nd</sup> Supervisor)*

Tandatangan :   
*(Signature)*

Tarikh : **3 JANUARI 2018**  
*(Date)*

## PERAKUAN HAKCIPTA

Hakcipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan ulang atau membuat salinan mana-mana bahagian bab, ilustrasi atau isi kandungan ilmiah ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa jua, sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanika, rakaman atau cara lain sebelum mendapat izin bertulis daripada Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan, UUM Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia.



## PENGAKUAN PELAJAR

Saya akui karya ini hasil karya saya sendiri kecuali petikan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah dinyatakan sumbernya. Saya juga menyerahkan hakcipta ini kepada pihak Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan, UUM Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia.

Tarikh serahan: 27 Jun 2018

Tandatangan: .....

Nama: Noor Aina binti Norrdin

No. Matrik: 818174



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## **KEBENARAN UNTUK KEGUNAAN**

Penyerahan kertas projek sarjana ini adalah sebagai memenuhi keperluan pengajian program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan Sultanah Bahiyah (PSB), UUM menjadikan kertas projek ini sebagai rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran Penyelia kertas projek atau Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan, UUM College of Business (UUMCOB), Universiti Utara Malaysia (UUM). Sebarang penyalinan, pengambilan atau penggunaan keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan komersil adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik atau Penyelia. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlu dinyatakan jika sebarang rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

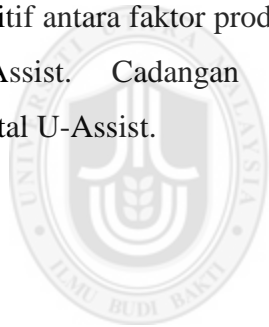
Permohonan untuk membuat salinan atau lain-lain kegunaan, sama ada secara keseluruhan atau sebahagian hendaklah dipohon melalui:



Dekan  
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan  
Kolej Perniagaan  
Universiti Utara Malaysia  
06010 UUM Sintok  
Kedah Darul Aman  
Malaysia

## ABSTRAK

Portal U-Assist merupakan platform yang digunakan oleh pelajar untuk memohon perkhidmatan yang ditawarkan di U-Assist secara atas talian. U-Assist telah ditubuhkan pada tahun 2013 dan pembangunan Portal U-Assist telah dilaksanakan dan digunakan oleh pelajar sejak penubuhan U-Assist. Portal U-Assist dibangunkan untuk menyediakan perkhidmatan yang pantas dan cekap kepada pelajar. Walaubagaimanapun kajian semula perlu dibuat terhadap portal memandangkan banyak faktor yang berkaitan seperti teknologi, maklumbalas pengguna, kefungisian dan sebagainya. Objektif kajian adalah untuk menilai tahap kemudahan Portal U-Assist. Pendekatan kajian adalah kuantitatif dan menggunakan instrument psikometrik yang diadaptasi daripada International Business Machines Corporation (IBM) (1985). Sejumlah 180 orang responden telah terlibat dalam ujian psikometrik ini. Secara umum hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan positif antara faktor produktif, kesempurnaan dan kefungisian dengan kemudahan Portal U-Assist. Cadangan dikemukakan untuk meningkatkan tahap kemudahan Portal U-Assist.

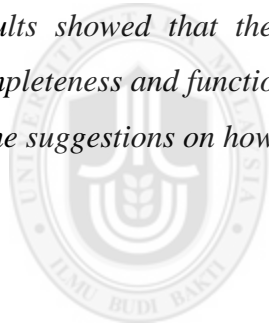


UUM  
Universiti Utara Malaysia



## ABSTRACT

*The 'U-Assist Portal' is an online platform specifically designed for UUM students to access for information and apply for various related services offered by U-Assist, UUM. The centre was established in 2013 and with it the inauguration of the portal service that has been in use actively by students. The main aim behind the set-up of the online service is to facilitate and provide fast and efficient services to the students. Since the advent of technology evolves at a very fast rate, reviews and updates have to be undertaken by the centre so as to ensure that the portal remains relevant and useful by taking into account the consumer feedbacks, functionality and efficiency of the systems. Thus, the objective of this study is to assess the 'U-Assist Portal' level of usage by the students. The study approach is quantitative and uses psychometric instruments adapted from International Business Machines Corporation (IBM) (1985). A total of 180 respondents participated in this psychometric test. On the whole, the results showed that there was a significant positive relationship between productivity, completeness and functionality with U-Assist portal level of usage. The study concluded with some suggestions on how to further enhance the U-Assist Portal system.*



Universiti Utara Malaysia

## PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan lafaz Alhamdulillah dan syukur ke hadrat ilahi kerana dengan limpah kurniaNya, maka kertas projek ini dapat disempurnakan mengikut ketetapan yang telah ditentukan oleh pihak Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan, UUM. Sehubungan itu, saya ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu, memberi pandangan, membuat semakan dan cadangan penambahbaikan dalam usaha menyiapkan kajian bertajuk “Kajian Terhadap Kemudahan Perkhidmatan Portal U-Assist di kalangan pelajar Universiti Utara Malaysia” ini.

Penghargaan utama diberikan kepada Dr. Abdul Manaf bin Bohari kerana telah memberi khidmat penyeliaan kertas projek ini sehingga tamat. Penghargaan istimewa buat ibu, ayah, suami tercinta Izmal Nizam Abdul Wahab dan anak kesayangan Zalia Antasya serta rakan-rakan sepengajian atas pengorbanan dan nasihat bermakna, seterusnya kepada En Salehuddin Salim atas cadangan dan motivasi dalam tempoh menyiapkan kertas projek ini amatlah bererti.

Penghargaan khas juga saya berikan kepada semua rakan-rakan kumpulan pengajian, iaitu Pn. Faridah binti Mohd Sobri, En. Nik Mohd Baidzani Haddad Bin Ibrahim, En. Ruzaidi Bin Ramli, En. Zulfadli bin Abdul Latif, Pn. Asmaniza Binti Mansor, Cik Asmawiza Binti Hussin, Pn. Fazilah Ismail, En. Mohd Aizul Firdaus bin Musa, En. Mohd Jamal B Mat Hussain, Pn. Norhanil Hekmah binti Rosli dan En. Zulkurnain B Zulkifli kerana telah menyuntik semangat dan menjadi inspirasi kepada saya dari awal pengajian sehingga kajian ini dilengkapkan pada semester terakhir ini. Selama dua semester saya terpaksa menangguhkan pengajian atas sebab kesihatan dan mendapat rawatan di Putra Medical Centre (PMC). Selepas berjaya menjalani pembedahan *discectomy* pada 24 Ogos 2017, saya meneruskan pengajian dan kajian ini demi menamatkan cita-cita yang dibina bersama rakan seperjuangan. Tidak lupa juga pada rakan-rakan kumpulan Sciatica dan Slips disc Malaysia yang banyak memberikan semangat juang untuk teruskan kehidupan seperti normal walaupun hakikatnya kami hanya berbekalkan semangat jatidiri yang kuat untuk menempuhi kehidupan harian kami.

Semoga segala pengorbanan dan cadangan semua pihak yang terlibat secara langsung dan secara tidak langsung ini akan mendapat keberkatan dan ganjaran daripada Allah s.w.t, tanpa kerjasama dan bantuan semua pihak, kajian ini tidak dapat diselesaikan dengan baik dan bermakna.

Sekian, terima kasih.

## KANDUNGAN

<b>Perkara</b>	<b>Muka Surat</b>
PERAKUAN HAK CIPTA .....	ii
PENGAKUAN PELAJAR .....	iii
KEBENARAN UNTUK KEGUNAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACK.....	vi
PENGHARGAAN.....	vii
KANDUNGAN.....	viii
SENARAI SINGKATAN.....	x
SENARAI JADUAL.....	xi
SENARAI RAJAH.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.0 Pengenalan .....	1
1.1 Latar Belakang Kajian .....	2
1.2 Penyataan Masalah .....	3
1.3 Persoalan Kajian .....	5
1.4 Objektif Kajian` .....	5
1.5 Kepentingan Kajian .....	6
1.6 Organisasi Kajian.....	6
<b>BAB 2 ULASAN KARYA</b>	
2.0 Pengenalan .....	9
2.1 Konsep dan Teori Produktiviti.....	10
2.2 Konsep dan Teori Kesempurnaan.....	11
2.3 Konsep dan Teori Kefungsian .....	14
2.4 Portal .....	17
2.4.1 Definisi Portal .....	17
2.4.2 Ciri-ciri web Portal .....	18
2.4.3 Sikap terhadap Portal... ..	19
2.5 Senibina Laman Web .....	20
2.6 Kemudahan.....	21
2.6.1 Rekabentuk kebolehcapaian.....	29
2.6.2 Penilaian kebolehgunaan web.....	31
2.7 Kesimpulan .....	37

**BAB 3 METODOLOGI KAJIAN**

3.0	Pengenalan.....	38
3.1	Kajian Diskriptif.....	39
3.2	Reka Bentuk Kajian dan Model Kajian.....	39
3.3	Hipotesis Kajian.....	40
3.4	Populasi dan Persampelan .....	40
3.5	Pembentukan soalan.....	41
	3.5.1 Latar belakang Responden.....	42
	3.5.2 Gelagat pengguna.....	42
	3.5.3 Kemudahan Portal.....	42
3.6	Ujian Rintis (Pilot Test).....	43
3.7	Kaedah Statistik.....	44
3.8	Analisis Inferensi .....	44
3.9	Kesimpulan .....	45

**BAB 4 DAPATAN KAJIAN**

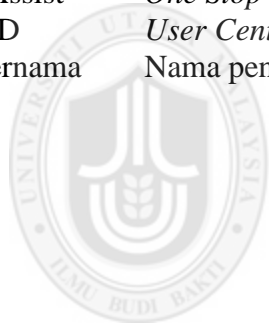
4.0	Pengenalan.....	46
4.1	Latar belakang Responden.....	46
4.2	Gelagat pengguna.....	50
4.3	Kemudahan.....	54
	4.3.1 Produktif.....	54
	4.3.2 Kesempurnaan.....	55
	4.3.3 Kefungsian.....	56
4.4	Pengujian Hipotesis .....	58
	4.4.1 Hubungan Antara Produktif dengan Kemudahan.....	58
	4.4.2 Hubungan Antara Kesempurnaan dengan Kemudahan.....	59
	4.4.3 Hubungan Antara Kefungsian dengan Kemudahan .....	60
4.5	Keputusan Pengujian Hipotesis .....	60
	4.5.1 Keputusan Pengujian Hipotesis Alternatif .....	60
4.6	Kesimpulan .....	61

**BAB 5 PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN**

5.0	Pengenalan .....	62
5.1	Batasan Kajian .....	62
5.2	Ringkasan .....	63
5.3	Perbincangan Hasil Kajian .....	64
	5.3.1 Hubungan Antara Produktif dengan Kemudahan.....	64
	5.3.2 Hubungan Antara Kesempurnaan dengan Kemudahan .....	65
	5.3.3 Hubungan Antara Kefungsian dengan Kemudahan .....	65
5.4	Cadangan .....	66
	5.4.1 Terhadap organisasi.....	66
	5.4.2 Terhadap pelajar .....	67
5.5	Kajian akan datang .....	68
5.6	Kesimpulan .....	68
	Rujukan. ....	70
	Lampiran A (Soal Selidik).....	73

## SENARAI SINGKATAN

ANOVA	<i>Analysis of Variance</i>
GUI	<i>Graphical User Interface</i> atau Antara Muka Pengguna Grafik
HCI	<i>Human-Computer Interaction</i> atau Interaksi Manusia-Komputer
HEA	Jabatan Hal Ehwal Akademik
HEP	Jabatan Hal Ehwal Pelajar
IS	<i>Information System</i> atau Sistem Maklumat
ISO	<i>International Standards Organization</i> atau Piawaian Organisasi Antarabangsa
UI	<i>User Interface</i> atau Antara Muka Pengguna
Log-in	Daftar masuk
URL	<i>Uniform Resource Locator</i> atau Pelokasi Sumber Seragam
PTJ	Pusat Tanggungjawab
SEO	<i>Search Engine Optimization</i> atau Pengoptimuman Enjin Carian
SLO	<i>Student Liaison Officer</i> atau Pembantu Tadbir (P/O) U-Assist
SPSS	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>
TRA	<i>Theory of Reasoned Action</i> atau Teori Tindakan
U-Assist	<i>One Stop Centre</i> atau Pusat Perkhidmatan Komprehensif Pelajar
UCD	<i>User Centered Design</i> atau Reka Bentuk Pengguna
Username	Nama pengguna



## SENARAI JADUAL

No.	Jadual	Muka Surat
Jadual 1.1	Maklumbalas pengguna U-Assist bagi Tahun 2017	3
Jadual 2.1	Kriteria Kemudahan	21
Jadual 3.1	Pengkelasan nilai min	39
Jadual 3.2	Instrumen yang digunakan dalam kajian	41
Jadual 3.3	Skala Likert bagi Instrumen Kemudahan Portal U-Assist	43
Jadual 3.4	Keputusan Ujian kebolehpercayaan Instrumen	44
Jadual 3.5	Ujian-ujian statistik yang digunakan untuk menganalisis hipotesis	45
Jadual 4.1	Taburan Demografi Responden	48
Jadual 4.2	Taburan Responden Mengikut kekerapan menggunakan Portal U-Assist	51
Jadual 4.3	Taburan Responden Mengikut Masa	52
Jadual 4.4	Taburan Responden Mengikut Cara Akses Portal	52
Jadual 4.5	Taburan Responden Mengikut Hari Akses Portal	53
Jadual 4.6	Taburan Responden Mengikut Lokasi Akses Portal	53
Jadual 4.7	Taburan Responden Mengikut Kemudahan Portal	54
Jadual 4.8	Taburan Responden Mengikut Produktif	55
Jadual 4.9	Taburan Responden Mengikut Kesempurnaan Portal	56
Jadual 4.10	Taburan Responden Mengikut Kefungsian Portal	57
Jadual 4.11	Hubungan antara produktif dengan kemudahan Portal	59
Jadual 4.12	Hubungan antara kesempurnaan dengan kemudahan Portal	59
Jadual 4.13	Hubungan di antara kefungsian dan kemudahan Portal	60
Jadual 4.14	Keputusan Pengujian Hipotesis Alternatif	60

## SENARAI RAJAH

<i>No.</i>	<i>Rajah</i>	<b>Muka Surat</b>
Rajah 2.1	Prinsip Rekabentuk Antaramuka	13
Rajah 2.2	Prinsip Antara Muka Pengguna	14
Rajah 3.1	Model Kajian	40



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### 1.0 Pengenalan

Apabila web pertama kali diperkenalkan ke kolej dan komuniti akademik pada pertengahan 1990-an, antara aplikasi awal adalah pembangunan laman web kampus sebagai pintu masuk ke pangkalan data yang terhad dan berbeza Jafari (2003). Sejak itu, laman web Universiti Utara Malaysia telah mengalami perubahan besar, menjadi lebih maju dan canggih. Oleh itu, pada masa ini laman web universiti telah matang, dan untuk mencerminkan kemajuan dan kerumitan, istilah yang lebih canggih seperti portal, portal intranet, portal perusahaan dan portal maklumat perusahaan telah diwujudkan. Walaupun tidak ada kata sepakat umum mengenai takrif istilah portal, ramai bersetuju bahawa sebuah portal boleh digambarkan sebagai antara muka tunggal yang diperibadikan di mana pengguna mengakses semua sumber dan perkhidmatan maklumat secara selamat, konsisten dan disesuaikan Bajec (2005).

Faedah dan kelebihan yang besar dikaitkan dengan pelaksanaan portal universiti. Masrek (2007) menyatakan bahawa pelaksanaan portal membantu organisasi perkhidmatan mencapai keberkesanan organisasi. Menurut Eisler (2001) selain menyediakan antara muka pengguna yang diperibadikan dan disesuaikan untuk mengakses maklumat dalaman dan luaran, portal kampus juga menyediakan peluang untuk pintu masuk maklumat dan tempat akses untuk kumpulan pentadbir. Bajec (2005) menyatakan bahawa hampir semua universiti sama ada



The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## Rujukan

- Al-Soud, A. R., & Nakata, K. (2010). Evaluating e-govemment websites in Jordan: Accessibility, usability, transparency and responsiveness. In *Proceedings of the 2010 IEEE International Conference on Progress in Informatics and Computing, PIC 2010* (Vol. 2, pp. 761–765). <https://doi.org/10.1109/PIC.2010.5688017>
- Alshamari, M., & Mayhew, P. (2009). Technical Review: Current Issues of Usability Testing. *IETE Technical Review*, 26(September), 402. <https://doi.org/10.4103/0256-4602.57825>
- Arh, T., & Blažič, B. J. (2008). A Case Study of Usability Testing - the SUMI Evaluation Approach of the EducaNext Portal. *WSEAS Transactions on Information Science & Applications*, 5(2), 175–181.
- Asiimwe, E. N., & Lim, N. (2010). Usability of Government Websites in Uganda. *The Electronic Journal of E-Government*, 8(1), 1–12.
- Bajec, M. (2005). Educational Portals: A way to get an integrated, User-Centric University Information System. In *Web Portals, The new Gateway to internet information and services* (pp. 252–254).
- Chan, M. F. S., & Chung, W. W. C. (2002). A framework to develop an enterprise information portal for contract manufacturing. *International Journal of Production Economics*, 75(1–2), 113–126. [https://doi.org/10.1016/S0925-5273\(01\)00185-2](https://doi.org/10.1016/S0925-5273(01)00185-2)
- Chen, H., Li, J., & Sun, Q. (2010). Campus information portal based on portal technology. In *Proceedings - 2010 International Conference on Artificial Intelligence and Education, ICAIE 2010* (pp. 564–568). <https://doi.org/10.1109/ICAIE.2010.5641460>
- Chi, E. H., Pirolli, P. L. T., & Pitkow, J. (2000). The scent of a site: a system for analyzing and predicting information scent, usage, and usability of a Web site. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 161–168). <https://doi.org/10.1145/332040.332423>
- Davis, F.D. (1989). Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Eisler, D. L. (2001). Campus portals: Supportive mechanisms for university communication, collaboration, and organizational change. *Journal of Computing in Higher Education*, 13(1), 3–24. <https://doi.org/10.1007/BF02940942>

- Farnsworth, G. L., Weeks, K. C., & Simons, T. R. (2000). Validating the assumptions of the Mayfield method. *Journal of Field Ornithology*, 71(4), 658–664. [https://doi.org/10.1648/0273-8570\(2000\)071\[0658:vtaotm\]2.0.co;2](https://doi.org/10.1648/0273-8570(2000)071[0658:vtaotm]2.0.co;2)
- Handiwidjojo, W. (2009). Rekam medis elektronik. *EKSIS*, 2, 36–41.
- Ivory, M. Y., Sinha, R. R., & Hearst, M. A. (2001). Empirically validated web page design metrics. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems - CHI '01* (pp. 53–60). <https://doi.org/10.1145/365024.365035>
- Jafari, A. (2003). The ABCs of designing campus portals. *Designing Portals: Opportunities and Challenges*. <https://doi.org/10.4018/1591401089.ch002>
- Juárez-Ramírez, R., Gómez-Ruelas, M., Gutiérrez, A. A., & Negrete, P. (2011). Towards improving user interfaces: A proposal for integrating functionality and usability since early phases. In *Proceedings of the International Conference on Uncertainty Reasoning and Knowledge Engineering, URKE 2011* (Vol. 1, pp. 119–123). <https://doi.org/10.1109/URKE.2011.6007861>
- Kari Kuuti (1995). Activity Theory as a potential framework for human computer interaction research to appear in Nardi B. (1995). Context and consciousness: activity theory and human-computer interaction. Cambridge, MA, USA: Massachusetts Institute of Technology, 17-44.
- Liu, Y., & Li, Z. (2010). Experimental evaluation on government portal website's usability: To 11 government websites of Zhejiang province. In *2nd International Conference on Information Science and Engineering, ICISE2010 - Proceedings* (pp. 2076–2078). <https://doi.org/10.1109/ICISE.2010.5688953>
- Lynch, P.J. & Horton, S. (2002). *Web Style Guide* (2<sup>nd</sup> Edition). New Haven, CO: Yale University Press. Retrieved on February 2010 from <http://www.webstyleguide.com/wsg2/index.html>
- Marzoughi, F., Ahmadizadeh, E., Aghasian, E., Farhangian, M. M., & Charejoo, F. (2010). Modeling an e-government portal of tourism industry using two level factorial design. In *Proceedings - IEEE International Conference on E-Business Engineering, ICEBE 2010* (pp. 421–427). <https://doi.org/10.1109/ICEBE.2010.106>
- Maslin, M., Zuraini, I. & Ramlah, H. (2008) *Computer Ethics Awareness among Undergraduate Students in Malaysian Higher Education Institutions*, paper presented at the 19<sup>th</sup> Australian Conference on Information System (ACIS 2008), 3-5 December 2008, Christchurch New Zealand.
- McLaughlin, J., & Skinner, D. (2000). Developing Usability and Utility: A

Comparative Study of the Users of New IT. *Technology Analysis & Strategic Management*, 12(3), 413–423.  
<https://doi.org/10.1080/09537320050130633>

Nielsen, J. (1994). Usability inspection methods. In *Conference companion on Human factors in computing systems - CHI '94* (pp. 413–414).  
<https://doi.org/10.1145/259963.260531>

Nielsen, J. (2000). Usability Testing with 5 Users (Jakob Nielsen's Alertbox). 2000. Retrieved from <http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>

Noorman bin Masrek, M. (2007). Measuring campus portal effectiveness and the contributing factors. *Campus-Wide Information Systems*, 24(5), 342–354.  
<https://doi.org/10.1108/10650740710835760>

Seong, D. S. K. (2006). Usability guidelines for designing mobile learning portals. *Mobility 06*, 1–8. <https://doi.org/10.1145/1292331.1292359>

Sivaji, A., Abdullah, A., & Downe, A. G. (2011). Usability testing methodology: Effectiveness of heuristic evaluation in E-government website development. In *Proceedings - AMS 2011: Asia Modelling Symposium 2011 - 5th Asia International Conference on Mathematical Modelling and Computer Simulation* (pp. 68–72). <https://doi.org/10.1109/AMS.2011.24>

Whitehead, C. C. (2006). Evaluating web page and web site usability. *Proceedings of the 44th Annual Southeast Regional Conference on - ACM-SE 44*, 788. <https://doi.org/10.1145/1185448.1185637>



## BORANG SOAL SELIDIK

### KAJIAN TERHADAP KEMUDAHGUNAAN PERKHIDMATAN PORTAL U-ASSIST DI KALANGAN PELAJAR UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

#### PENGENALAN

Borang soal selidik ini digunakan untuk mengkaji Kemudahgunaan Perkhidmatan Portal U-Assist di Kalangan Pelajar Universiti Utara Malaysia. Segala maklumat yang diberikan dalam soal selidik ini adalah SULIT dan hanya digunakan untuk tinjauan kajian semata-mata.

Terdapat tiga (3) bahagian dalam soal selidik ini:

<b>Bahagian A</b>	Latar belakang responden
<b>Bahagian B</b>	Frekuensi
<b>Bahagian C</b>	Kemudahgunaan

Kerjasama saudara dan saudari untuk menjawab soal selidik ini dengan ikhlas dan telus amat dihargai.

Sekian terima kasih.

Yang Benar,

Noor Aina Norrdin (818174)  
MSc. Management  
Universiti Utara Malaysia

**KAJIAN TERHADAP KEMUDAHGUNAAN PERKHIDMATAN  
PORTAL U-ASSIST  
DI KALANGAN PELAJAR UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**Bahagian A: Profil demografi**

(Bahagian ini bertujuan untuk mendapatkan maklumat tentang latar belakang demografi responden) Sila isi ruang kosong dengan menandakan "√" di kotak yang sesuai.

1. Jantina

Lelaki	
Perempuan	

2. Bangsa

Melayu	
Cina	
India	
Lain-lain (Nyatakan)	

3. Umur : \_\_\_\_\_ tahun

4. Pusat Pengajian : \_\_\_\_\_ (Nyatakan)

5. Semester : \_\_\_\_\_ (Nyatakan)

6. Tahun : \_\_\_\_\_ (Nyatakan)

7. Log-in pengguna senang diingati?

Ya	
Tidak	

8. Latar belakang ICT?

Latar belakang	Biasa	Medium	Tinggi
Internet			
Media sosial			

9. Kekerapan melayari Portal U-Assist?

Kekerapan	Tanda (/)
Setiap hari	
Sekali seminggu	
Lebih sekali dalam seminggu	
Sebulan sekali	
Beberapa kali dalam sebulan	
Apabila ada keperluan sahaja	
Tidak pernah	

10. Lokasi akses Portal U-Assist? (Paling kerap sahaja)

Lokasi	Tanda (/)
U-Assist	
DPP	
Hentian bas semasa menunggu bas	
Dalam kuliah	
Kantin	
Pusat Pengajian	
Dalam bas	
Komplek sukan	
Lain-lain, sila nyatakan	

**Bahagian B: Frekuensi**

Bagi setiap item, sila tandakan "√" di kotak yang sesuai.

Permohonan perkhidmatan yang ditawarkan di U-Assist yang sering dimohon oleh pelajar:

1	Akademik	Ya	Tidak
2	Kewangan	Ya	Tidak
3	Keperluan surat pelajar	Ya	Tidak
4	Pelekat Kenderaan Pelajar	Ya	Tidak
5	Lain-lain: Nyatakan:	Ya	Tidak
6.	Bahasa yang digunakan di dalam laman Portal ini adalah jelas.	Ya	Tidak
7	Bahasa yang digunakan di dalam laman Portal ini mudah difahami.	Ya	Tidak
8	Arahan yang diberikan di dalam laman Portal ini mudah diikuti	Ya	Tidak

7. Masa anda melayari Portal U-Assist bagi tujuan permohonan perkhidmatan?

Masa	Tanda (/)
Pagi (6:00 pagi – 1:00 ptg)	
Petang (1:00 – 7:00 ptg)	
Malam (7:00 – 12:00 mlm)	
Tengah malam (12:00 – 6 pagi)	
Setiap masa kelapangan	
Lain-lain, sila nyatakan	

8. Cara mengakses Portal U-Assist?

Cara akses	Tanda (/)
Kaunter U-Assist	
Telefon pintar	
Laptop	
Tab	
Lain-lain: Nyatakan	

9. Hari anda mengakses Portal U-Assist. (Paling kerap sahaja)

Hari akses	Tanda (/)
Ahad	
Isnin	
Selasa	
Rabu	
Khamis	
Jumaat	
Sabtu	

10. Lokasi akses Portal U-Assist sekiranya anda berada di luar kawasan kampus:

Lokasi	Tanda (/)
Rumah	
Hospital	
Pejabat	
Lain-lain: Nyatakan	

### **Bahagian C: Kemudahan**

Bagi setiap item, sila bulatkan untuk menyatakan pendapat anda mengikut skala yang diberikan.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Sederhana setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

#### • **Kemudahan**

No	Perkara	1	2	3	4	5
1	Secara keseluruhan, saya berpuas hati dengan tatacara penggunaan Portal U-Assist.	1	2	3	4	5
2	Portal U-Assist mudah digunakan.	1	2	3	4	5
3	Portal U-Assist membantu memudahkan permohonan Pelajar.	1	2	3	4	5
4	Portal U-Assist mempercepatkan urusan permohonan Pelajar.	1	2	3	4	5



• **Produktif**

No	Perkara	1	2	3	4	5
1	Portal U-Assist berkesan dalam melengkapkan permohonan pelajar.	1	2	3	4	5
2	Saya selesa menggunakan Portal U-Assist.	1	2	3	4	5
3	Penggunaan Portal U-Assist mudah untuk dipelajari.	1	2	3	4	5
4	Saya percaya, saya akan menjadi pengguna yang lebih produktif dengan menggunakan Portal U-Assist.	1	2	3	4	5

• **Kesempurnaan**

No	Perkara	1	2	3	4	5
1	Halaman utama Portal U-Assist sangat membantu.	1	2	3	4	5
2	Saya gemar menggunakan halaman utama Portal U-Assist.	1	2	3	4	5
3	Laman web ini mempunyai kesemua fungsi dan keupayaan yang saya harapkan.	1	2	3	4	5

• **Kefungsian**

No	Perkara	1	2	3	4	5
1	Portal U-Assist memberi mesej ralat yang jelas sekiranya permohonan tidak lengkap.	1	2	3	4	5
2	Saya dapat mengetahui kesilapan yang dibuat dengan mudah dan cepat apabila menggunakan Portal U-Assist.	1	2	3	4	5
3	Maklumat (seperti bantuan dalam talian, paparan skrin mesej, dan dokumentasi lain) yang disediakan dalam laman web ini amat jelas.	1	2	3	4	5
4	Adalah mudah untuk mencari maklumat yang saya perlukan.	1	2	3	4	5
5	Maklumat yang disediakan dalam Portal U-Assist amat mudah difahami.	1	2	3	4	5
6	Maklumat ini berkesan dalam membantu saya menyelesaikan tugas dan senario.	1	2	3	4	5
7	Penyusunan maklumat dalam Portal U-Assist sangat jelas.	1	2	3	4	5

~ ~ ~ **TERIMA KASIH** ~ ~ ~