

**PERHUBUNGAN DI ANTARA PENGGUNAAN E-  
DAGANG, BUDAYA ORGANISASI DAN  
KEUPAYAAN ORGANISASI DALAM INDUSTRI  
PERHOTELAN MALAYSIA**

**MUTIA SOBIHAH BINTI ABD HALIM**

**DOKTOR FALSAFAH  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU**

**2012**

**PERHUBUNGAN DI ANTARA PENGGUNAAN E-DAGANG,  
BUDAYA ORGANISASI DAN KEUPAYAAN ORGANISASI  
DALAM INDUSTRI PERHOTELAN MALAYSIA**

**MUTIA SOBIHAH BINTI ABD HALIM**

**Tesis ini dikemukakan Bagi Memenuhi Syarat Ijazah Doktor  
Falsafah  
di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
Universiti Malaysia Terengganu**

**September 2012**

## **DEDIKASI**

**Tesis ini didedikasikan kepada bonda tersayang, hajjah  
Fatimah@Rohani binti Nik, suami tercinta Roslan bin  
Ibrahim, serta anak-anak yang dikasihi, Nur Ameera Sofiea,  
dan Nur Aineen Safriena**

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai memenuhi keperluan Ijazah Doktor Falsafah.

**PERHUBUNGAN DI ANTARA PENGGUNAAN E-DAGANG,  
BUDAYA ORGANISASI DAN KEUPAYAAN ORGANISASI  
DALAM INDUSTRI PERHOTELAN MALAYSIA.**

Oleh

**MUTIA SOBIHAH BINTI ABD HALIM**

**SEPTEMBER 2012**

**Penyelia Utama :Ahmad Munir bin Dato' Mohd Salleh @ Embat, Ph.D.**

**Penyelia Bersama :Prof. Madya Wan Abd Aziz Wan Mohd Amin, Ph.D.**

**Prof. Madya Noor Maizura Mohamad Noor, Ph.D.**

**Fakulti :Pengurusan dan Ekonomi**

E-dagang merupakan proses jual beli produk ataupun servis secara sistem berelektronik melalui internet, dan jaringan-jaringan komputer yang lain. Faktor-faktor penggunaan E-dagang, dan budaya organisasi merupakan elemen yang memberikan kesan kepada perubahan keupayaan organisasi. Oleh itu kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti kesan dimensi penggunaan E-dagang ke atas keupayaan organisasi di dalam industri perhotelan di Malaysia. Kajian ini

menggunakan kaedah tinjauan melalui soal selidik sepenuhnya melibatkan 257 orang Eksekutif Teknologi Maklumat atau E-dagang daripada 257 buah hotel walaupun minimum bilangan sampel yang diperlukan adalah sebanyak 217 buah hotel di seluruh Malaysia. Sampel dipilih melalui kaedah persampelan rawak mudah. Keseluruhan borang soal selidik yang diterima pemulangannya adalah sebanyak 226 set borang soal selidik, tetapi yang boleh dipakai adalah sebanyak 217 set borang soal selidik. Data di analisis menggunakan teknik analisis faktor, analisis deskriptif, ujian-t, analisis korelasi, analisis korelasi separa, analisis regresi hirarki, analisis regresi, ujian sobel, dan analisis laluan.

Hasil analisis, daripada empat dimensi yang diuji, tujuh dimensi diperoleh dan dilabelkan sebagai sumber-sumber teknologi E-dagang, kemahiran pengurusan E-dagang, jaringan perniagaan E-dagang, jaringan pelanggan, kemudahan E-dagang, kompetensi E-dagang, dan jaringan maklumat. Analisis deskriptif menunjukkan dimensi jaringan perniagaan E-dagang mempunyai nilai skor min yang paling tinggi berbanding dimensi-dimensi penggunaan E-dagang yang lain. Analisis korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan E-dagang, budaya organisasi, dan keupayaan organisasi. Analisis regresi berpandukan kaedah Baron dan Kenny (1986), telah dilakukan untuk melihat wujudnya faktor pengantara dan telah disahkan dengan menggunakan ujian sobel. Dapatan kajian melalui analisis regresi menunjukkan ketujuh-tujuh

dimensi penggunaan E-dagang adalah faktor penyumbang yang memberi kesan kepada keupayaan organisasi di dalam industri perhotelan di Malaysia.

Hasil melalui analisis laluan jelas membuktikan bahawa penggunaan E-dagang memberikan kesan secara langsung kepada keupayaan organisasi. Tetapi apabila digabungkan antara penggunaan E-dagang dan budaya organisasi ia telah meningkatkan pengaruh terhadap keupayaan organisasi. Oleh itu hubungan antara penggunaan E-dagang dengan keupayaan organisasi sememangnya wujud tetapi hubungan tersebut akan menjadi lebih kuat apabila disokong oleh budaya organisasi.

Oleh yang demikian secara keseluruhannya, dimensi kemahiran pengurusan E-dagang dalam penggunaan E-dagang adalah faktor penyumbang yang memberi kesan kepada keupayaan organisasi di dalam industri perhotelan di Malaysia. Dapatan kajian menunjukkan untuk menjadikan pendekatan penggunaan E-dagang berkesan dalam mempengaruhi keupayaan organisasi, kemahiran pengurusan E-dagang di kalangan kakitangan perlu diutamakan, di samping diwujudkan budaya yang menyokong kepada transformasi teknologi yang lebih menyeluruh di dalam organisasi. Seterusnya adalah diharapkan dapatan kajian ini menyediakan asas kepada kajian-kajian yang lebih mendalam berkaitan isu-isu penggunaan E-dagang di dalam mencapai keupayaan sesebuah organisasi.

Abstract of thesis presented to the Senate of University Malaysia Terengganu in fulfillment of the requirement for the degree of Doctor of Philosophy.

**THE RELATIONSHIP BETWEEN E-COMMERCE USAGE,  
ORGANIZATIONAL CULTURE AND ORGANIZATIONAL  
CAPABILITY IN MALAYSIA HOTEL INDUSTRY.**

**By**

**MUTIA SOBIHAH BINTI ABD HALIM**

**SEPTEMBER 2012**

**Main Supervisor :Ahmad Munir bin Dato' Mohd Salleh @ Embat, Ph.D.**

**Co-Supervisor :Assoc. Prof. Wan Abd Aziz Wan Mohd Amin, Ph.D.**

**Assoc. Prof. Noor Maizura Mohamad Noor, Ph.D.**

**Faculty :Management and Economics**

E-commerce is the process of selling a product or service electronic systems via the internet and computer networks. E-commerce consumption factors, and culture of the organization are elements that give effect to changes in organizational capabilities. Therefore this study to identify the impact of the E-commerce adaptability dimension to the capability of the organization within the hotel industry in Malaysia. This study uses survey methods through full questionnaires involving 257 people or the Information Technology Executive E-commerce from 257 of the hotel even though the

required minimum number of samples amounted to 217 units of hotels throughout Malaysia. The sample was selected by simple random sampling method. Overall questionnaires were received in return a total of 226 sets of questionnaires, but that can be used is of 217 sets of questionnaires. Data analyzed using factor analysis, descriptive analysis, t-test, correlation analysis, partial correlation analysis, hierarchical regression analysis, regression analysis, Sobel test and path analysis.

Results of the analysis, the factors of the four dimensions tested, seven dimensions obtained and labeled as E-commerce technology resources, E-commerce management skills, E-commerce business network, customer networks, E-commerce facility, competency of E-commerce, and information network. Descriptive analysis shows the dimensions of a E-commerce business network has the highest mean. The correlation analysis showed significant relationship between the use of E-commerce, organizational culture, and organizational capabilities. Regression analysis based on Baron and Kenny method (1986), was done to see mediation effect and were validated using Sobel test. The findings of the study through regression analysis showed the seven dimensions of the use of E-commerce is the contributing factor that affects the capability of organizations in the hotel industry in Malaysia.



The path analysis clearly demonstrates that the use of E-commerce, directly affect the ability of the organization. But when combined the E-commerce usage and the organization culture has increased the influence of organizational capabilities. Thus the relationship between the E-commerce adaptability with the inherent organizational capabilities, but that relationship will become stronger when supported by the organizational culture.

Thus overall, the dimensions of E-commerce management skills in the E-commerce usage is the contributing factor that affects the ability of organizations in the hotel industry in Malaysia. The study showed that to make the approach to the use of E-commerce impact on organizational capabilities, E-commerce management skills among staff should be given priority, as well as created a culture that supports the most comprehensive technology transformation in the organization. Next it is hoped that these findings provide the basis for studies of the deeper issues of E-commerce use in achieving an organization's capabilities