

**PENERIMAAN DIGITAL DI MALAYSIA DALAM
ASPEK PENGGUNAAN E-KERAJAAN**

FAHMI ZAIDI BIN ABDUL RAZAK

**IJAZAH DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU**

2016

PENERIMAAN DIGITAL DI MALAYSIA DALAM
ASPEK PENGGUNAAN E-KERAJAAN

FAHMI ZAIDI BIN ABDUL RAZAK

Tesis ini dikemukakan untuk memenuhi syarat
memperolehi Ijazah Doktor Falsafah di Pusat Pengajian
Pembangunan Sosial dan Ekonomi, Universiti Malaysia
Terengganu

Julai 2016

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

**PENERIMAAN DIGITAL DI MALAYSIA DALAM ASPEK PENGGUNAAN
E-KERAJAAN**

FAHMI ZAIDI BIN ABDUL RAZAK

Julai 2016

Penyelia Utama : Profesor Wan Salihin Wong Bin Abdullah, Ph.D.

Penyelia Bersama : Profesor Madya Azlina Abu Bakar, Ph.D.

Pusat : Pusat Pengajian Pembangunan Sosial dan Ekonomi

Penggunaan teknologi maklumat yang tidak memberangsangkan dalam kalangan pengguna merupakan satu fenomena yang bersifat sejagat. Akibatnya, ia menyumbang kepada kegagalan sesebuah organisasi. Sehubungan dengan itu, penerusan penerimaan teknologi maklumat telah dikenalpasti sebagai pra-syarat terhadap penggunaan jangka masa panjang dan kejayaan sesebuah teknologi. Oleh itu, kefahaman yang mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan individu dalam menerima mahupun menolak teknologi tertentu masih menjadi objektif utama dalam penyelidikan teknologi maklumat. Justeru, banyak kajian telah dijalankan untuk menjelaskan niat penerusan penggunaan teknologi dalam kalangan individu tertentu. Walau bagaimanapun, kajian-kajian tersebut hanya memfokuskan kepada kajian tentang peranan sifat-sifat individu dan sifat-sifat sesebuah sistem sahaja dan terlalu sedikit kajian yang mengkaji peranan sifat-sifat pengguna, kemahiran teknikal dan kepercayaan. Oleh itu, kajian ini cuba menghuraikan isu tersebut dengan mengkaji peranan dimensi sifat-sifat pengguna,

kemahiran teknikal dan kepercayaan berdasarkan pengintegrasian tiga buah teori iaitu Model Jangkaan Pengesahan, Teori Bersepadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi dan Model DeLone dan McLean terhadap niat meneruskan penggunaan e-kerajaan di Malaysia. Sampel kajian terdiri daripada 543 pengguna e-kerajaan di institusi awam dan swasta yang sedang menggunakan aplikasi e-kerajaan. Data kajian telah dikutip menggunakan kaedah persampelan bukan kebarangkalian. Kajian ini menggunakan instrumen soalselidik yang diadaptasi daripada penyelidik terdahulu dengan tahap kesahan yang baik. Pemodelan kuasa dua terkecil separa pula digunakan untuk mengenalpasti hubungan antara pemboleh ubah dalam model kajian. Dapatan kajian menunjukkan niat penerusan penggunaan dipengaruhi oleh pemboleh ubah tanggapan kebergunaan dan pengaruh sosial seterusnya menjelaskan sebanyak 58.% varians. Pemboleh ubah kepuasan pula dipengaruhi oleh pemboleh ubah kualiti sistem dan kualiti maklumat seterusnya menjelaskan sebanyak 76% varians. Pemboleh ubah kepercayaan pula dipengaruhi oleh pemboleh ubah kepercayaan institusi dengan kuasa penjelasan sebanyak 76.%. Sebagai kesimpulan, dapatan kajian ini akan membantu memberikan kaedah terbaik dalam mempromosi penggunaan dan penerimaan e-kerajaan dalam kalangan masyarakat Malaysia.

Abstract of the thesis submitted to the Senate of Universiti Malaysia Terengganu in fulfilment of the requirement for the degree of Doctor of Philosophy

MALAYSIAN DIGITAL ACCEPTANCE IN THE ASPECT OF E-GOVERNMENT USAGE

FAHMI ZAIDI BIN ABDUL RAZAK

July 2016

Main Supervisor : Professor Wan Salihin Wong Bin Abdullah, Ph.D.

Co-Supervisor : Associate Professor Azlina Abu Bakar, Ph.D.

School : School of Social and Economic Development

The uninspiring use of information technology amongst users is a universal phenomenon. Consequently, it contributes towards the failure of an organisation. It is for this reason that the continuous acceptance of information technology has been identified as a precursor to a technology's long term use and success. An intimate knowledge of the factors which influence an individual's decision whether to accept or reject a particular technology remains the main objective in research on information technology. Hence, substantial research has been conducted to explain the intention of continuous usage of technology amongst certain individuals. However, most studies focus only on the roles of the individuals' characteristics and the system characteristics, and very few study the consumer traits, technical proficiency and trust. Therefore, this study attempts to explicate the issue by studying the dimensional roles of consumer traits, technical proficiency and trust based on the integration of three theories, namely, the Expectation Confirmation Model, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, and the DeLone and

McLean model in relation to the intention of continuous usage of e-government in Malaysia. The sample study comprised 543 users of e-government at public and private insitutions currently using the e-government application. The data was collected using non-probability sampling. This study utilised a questionnaire adapted from previous researchers which has been well validated. Partial least squares modelling was utilised to identify the relationship between the variables in the research model. The findings of the research show that the intention of continuous usage is influenced by the perceived usefulness variable and social influence, thereby explaining 58.% of the variance. The satisfaction variable, on the other hand, was influenced by the system quality and quality of information variables, and explained 76% of the variance. The trust variable was influenced by the institutional trust variable, and explained 76.% of the variance. In conclusion, the findings of this research will help to recommend the best methods to promote the use and acceptance of e-government amongst the Malaysian society.