



## **RESPONS GENERASI MUDA TERHADAP APLIKASI E-KERAJAAN DAN E-DAGANG**

(The Response of Young Generation towards E-Government and E-Commerce)

Mohd Yusof Hj. Abdullah, Mohd Safar Hasim  
Fuziah Kartini Hassan Basri, Mohamed Azul Mohamad Salleh dan Ali Salman

### **ABSTRAK**

Malaysia adalah kalangan negara sedang membangun yang awal dan giat membangunkan kemudahan ICT. Penggunaan ICT adalah untuk meningkatkan daya saing negara, memodenkan sektor perkhidmatan, dan menambah nilai mutu perkhidmatan kerajaan dan swasta. Penggunaan meluas ICT telah mula diterima oleh masyarakat Malaysia. Artikel ini membincangkan respons generasi muda terhadap aplikasi secara atas talian yang disediakan oleh pihak kerajaan dan swasta. Data dan maklumat diperolehi daripada kajian di bawah biaya IRPA 2004-2006 yang bertujuan melihat tahap kesediaan penerimaan pelbagai aplikasi elektronik dan persepsi responden terhadap pelbagai aplikasi tersebut. Metod kajian yang digunakan adalah tinjauan ke atas generasi muda dalam lingkungan umur 21 hingga 40 tahun. Seramai 1118 orang dalam kategori umur tersebut di 15 bandar di Malaysia dipilih secara rawak bertujuan dan ditemubual menggunakan satu set soalan. Generasi muda adalah satu segmen masyarakat yang penting dalam sebarang pembaharuan atau inovasi yang diperkenalkan. Hasil kajian mendapati penggunaan pelbagai kad elektronik untuk pelbagai transaksi mula diterimapakai oleh generasi muda. Namun begitu, mereka mempunyai persepsi yang kurang yakin terhadap keselamatan untuk berurusan secara atas talian. Oleh kerana generasi muda sentiasa terdedah dengan perkembangan teknologi komunikasi terkini dan sasaran penting, maka wajar mereka diberi keyakinan untuk menggunakan perkhidmatan atas talian dengan lebih meluas.

**Kata kunci:** Teknologi Komunikasi dan Informasi; Masyarakat Jaringan; Difusi Inovasi; E-Dagang; E-Kerajaan

### **ABSTRACT**

Malaysia is one of the first developing countries that is at the forefront of development in ICT facilities. The use of ICT is to improve the country's competitiveness, the modernization of the service sector, and to add value to quality of services of both the government and the private sector. Wide usage of ICT is already accepted by the Malaysian society. This article discusses the response of the young generation towards online applications which has been made available by the government and the private sector. Data and information was obtained from a study under the sponsorship of IRPA 2000-2006 which aims at looking at the level of acceptance readiness of various electronic applications and perception of respondents towards the various applications. The research methodology used was survey on young generation in the age range 21 to 40 years. Some 1118 people in the age category in 15 towns of Malaysia were randomly chosen and interviewed using a set of questionnaire. Young generations are important segment of the society in any new development or innovation which has been introduced. The results of the study show that the usage of various electronic cards for various transactions has been adopted by the young generation. However, they are less confidence regarding the security of online transaction. This is because the young generations are always exposed to latest technological development and issues

pertaining to its usage. Since young generation is important target for ICT, thereby they are deserved to be given confidence in using online service more widely.

**Keywords:** Information and communication technology; networked society; diffusion of innovation; E-government; E-commerce

---

## **PENGENALAN**

Prestasi sesebuah negara di milenium ini banyak bergantung kepada generasi muda, yakni golongan di bawah usia 40 tahun. Ini kerana mereka adalah sumber daya yang paling berpotensi dan bertenaga untuk menyertai proses perkembangan negara sejajar dengan perancangan pembangunan yang dilaksanakan. Dari perspektif ekonomi, generasi muda adalah aset kepada negara kerana di atas bahu mereka terletak harapan untuk kesinambungan dan perubahan sesebuah komuniti. Walaupun berbentuk dikotomi, inilah dia cabaran utama menjadi orang muda; mereka di persimpangan untuk sama ada menyambung sahaja apa yang telah dimulakan oleh generasi lama ataupun mereka menyahut cabaran perubahan dan mencipta sesuatu yang baru. Kerap kalinya apa yang diharapkan oleh kepimpinan sesebuah negara ialah kesinambungan dasar oleh generasi muda, tetapi ini tidak semestinya tidak boleh diterjemahkan melalui tingkah laku yang baru.

Apa yang jelas ialah pembangunan juga bergantung kepada pembaharuan dan generasi muda diharap dapat berganding dengan generasi lama dalam hal ini. Dewasa ini, pembaharuan pantas dipacu oleh teknologi maklumat dan komunikasi (TMK) atau ICT. Dari segi sambutan secara tuntasnya, TMK disambut hangat oleh generasi muda di merata dunia ini. Golongan inilah yang paling cepat menerima inovasi ini dan menggunakannya dalam kehidupan seharian. Walaupun aplikasi TMK itu pelbagai dan boleh membawa banyak kesan, hakikatnya ialah TMK adalah pemacu pembangunan dan respons generasi muda di sini haruslah sehaluan dengan wawasan negara atau komuniti. Di peringkat nasional, pelbagai usaha digiatkan melalui rancangan lima tahun pembangunan untuk memperluaskan penerimaan dan penggunaan TMK bagi meningkatkan keupayaan setiap bidang perniagaan, urusan awam, dan keperluan pelbagai lapisan masyarakat (Malaysia, 2006).

Di Malaysia, usaha pembangunan oleh kerajaan dalam era TMK terjelma melalui gerakan masyarakat jaringan atau network society. Malaysia sedang giat membina masyarakat jaringan, yakni sebuah masyarakat yang menyediakan peluang untuk rakyat ikut serta secara aktif dalam sfera ekonomi, sosial dan politik negara melalui teknologi maklumat dan komunikasi (TMK). Umumnya, masyarakat jaringan memperlihatkan asas-asas material yang terkandung dalam paradigma teknologi maklumat. Seperti dinyatakan Castells (2000), paradigma ini mempunyai beberapa ciri menarik yang berpusat pada teknologi maklumat. Pertamanya, ia berinformasi kerana maklumatlah bahan mentahnya yang asas dan utama. Teknologi yang ada digunakan untuk bertindak berdasarkan maklumat, dan bukan setakat maklumat untuk bertindak ke atas teknologi. Ini bermakna maklumat bukanlah setakat pengetahuan untuk menggunakan teknologi, tetapi maklumat adalah input dan pengetahuan yang digunakan untuk mencipta dan membangunkan teknologi dan segalanya dalam masyarakat.

Seterusnya ciri kedua paradigma teknologi maklumat ialah teknologi secara langsung membentuk proses-proses yang dialami individu dan masyarakat. Ini kerana maklumat meresapi semua kegiatan manusia. Ketiga, setiap sistem perhubungan yang menggunakan teknologi

malumat baru ini berfungsi atas logik jaringan, yakni interaksi adalah kompleks dan kreatif, justeru pola perkembangan yang muncul dari interaksi ini tidak dapat diramal. Ciri keempat ialah keanjalan. Sesebuah masyarakat itu dianggap sentiasa berubah dan beralun susunan atau strukturnya. Ciri ini mungkin membebaskan kita untuk bertindak, namun, Castells memberi amaran kepada kita, pada waktu yang sama, ia juga boleh bersifat menindas kerana golongan yang akan menjadi berkuasa adalah mereka yang sentiasa mengubah peraturan. Ciri kelima pula berkait dengan konvergensi di antara teknologi-teknologi khusus. Konvergensi ini semakin meningkat berlaku dan kini menghasilkan satu sistem yang berintegrasi tinggi, sehingga menjadikan teknologi ini sebagai sesuatu yang tidak dapat terpisah lagi daripada kehidupan manusia. Manusia pula sentiasa mengalami evolusi dari masa ke masa.

Berdasarkan paradigma ini, adalah jelas bahawa TMK ialah daya penggerak yang memacu masyarakat jaringan. Istilah masyarakat jaringan merupakan perkembangan sejadi dari label-label terdahulu seperti masyarakat maklumat atau masyarakat pasca-industri (lihat Bell, 1979; Drucker, 1989). Masyarakat jaringan merujuk kepada sebuah masyarakat yang mampu menggunakan TMK dalam semua aspek kehidupan harian – dari pendidikan ke penyertaan sivik, dan dari pekerjaan ke hiburan dan riadah (Selwyn, 2003) di setiap peringkat pengalamannya, sama ada di peringkat individu, kumpulan, organisasi, komuniti atau kolektif yang lebih besar.

Artikel ini meninjau penyertaan dan respons generasi muda dalam dua inisiatif TMK dan masyarakat jaringan di Malaysia, yakni e-kerajaan dan e-dagang. Secara ringkasnya, artikel ini melihat persepsi dan keyakinan generasi muda, iaitu mereka yang berumur antara 21 hingga 40 tahun, terhadap aplikasi atau perkhidmatan E-dagang dan E-kerajaan. Artikel ini melihat respons ini dari sudut peringkat umur generasi muda, dari sudut jantina dan dari sudut kaum. Objektif kajian ini ialah untuk melihat respons generasi muda (berumur antara 21-40) terhadap aplikasi atau perkhidmatan E-dagang dan E-kerajaan yang mula digunakan secara meluas di negara ini. Secara khususnya, kajian ini mempunyai empat objektif seperti berikut:

- a. Persepsi generasi muda terhadap aplikasi E-dagang berdasarkan peringkat umur, jantina dan kaum;
- b. Keyakinan generasi muda terhadap rangkaian E-dagang berdasarkan peringkat umur, jantina dan kaum;
- c. Persepsi generasi muda terhadap aplikasi E-kerajaan berdasarkan peringkat umur, jantina dan kaum;
- d. Keyakinan generasi muda terhadap rangkaian yang disediakan untuk urusan E-kerajaan berdasarkan peringkat umur, jantina dan kaum.

## **METODOLOGI**

Kajian ini memberi tumpuan kepada tinjauan ke atas generasi muda dalam lingkungan umur 21 hingga 40 tahun. Seramai 1118 orang dalam kategori umur tersebut di 15 bandar di Malaysia ditemubual menggunakan satu set soalan yang bertujuan mendapatkan maklumat mengenai pemilikan kad, persepsi dan keyakinan terhadap E-dagang dan E-kerajaan.

Analisis reliabiliti terhadap item persepsi dan keyakinan E-dagang dan E-Kerajaan dilakukan terhadap item-item berkaitan. Analisis Cronbach Alpha bagi lima item persepsi aplikasi

E-dagang ialah 0.659; manakala analisis reliabiliti Cronbach Alpha terhadap tiga item keyakinan ialah 0.577. Manakala analisis Cronbach Alpha terhadap 11 item persepsi terhadap aplikasi E-kerajaan ialah 0.900; dan analisis Cronbach Alpha terhadap empat item keyakinan terhadap rangkaian e-kerajaan ialah .850.

## HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

### a. Profil Responden

Kajian ini menemu bual sebanyak 1118 orang responden generasi muda, iaitu yang berumur dari 21 hingga 40 tahun di 15 buah bandar utama di Malaysia. Bandar-bandar tersebut ialah Kangar, Alor Setar, George Town, Ipoh, Kuala Lumpur, Shah Alam, Petaling Jaya, Seremban, Bandar Melaka, Johor Bahru, Kota Bharu, Kuala Terengganu, Kuantan, Kota Kinabalu dan Kuching. Jadual 1 memaparkan taburan profil responden kajian dari aspek jantina, umur, kaum, pendidikan, dan pendapatan.

Jadual 1: Profil Responden Kajian

|            |               | Kekerapan | Peratus |
|------------|---------------|-----------|---------|
| Jantina    | Lelaki        | 528       | 47.2    |
|            | Perempuan     | 590       | 52.8    |
| Umur       | 21-29         | 638       | 69.2    |
|            | 31-40         | 480       | 30.8    |
| Kaum       | Melayu        | 544       | 48.7    |
|            | Cina          | 328       | 29.3    |
|            | Indian        | 84        | 7.5     |
|            | Kadazandusun  | 83        | 7.4     |
|            | Iban          | 48        | 4.3     |
|            | Lain-lain     | 31        | 2.8     |
| Pendidikan | Ijazah        | 270       | 24.2    |
|            | Diploma/STPM  | 361       | 32.3    |
|            | SPM/PMR       | 446       | 39.9    |
|            | UPSR          | 28        | 2.5     |
|            | Lain-lain     | 13        | 1.2     |
| Pendapatan | <RM1,000      | 322       | 28.8    |
|            | RM1001-RM2000 | 385       | 34.4    |

|  |               |      |       |
|--|---------------|------|-------|
|  | RM2001-RM3000 | 215  | 19.2  |
|  | RM3001-RM4000 | 91   | 8.1   |
|  | RM4001-RM5000 | 48   | 4.3   |
|  | RM5001-RM6000 | 34   | 3.0   |
|  | RM6001-RM7000 | 23   | 2.1   |
|  |               |      |       |
|  | Jumlah N      | 1118 | 100.0 |

Profil pemilikan kad-kad penting yang dimiliki oleh generasi muda mendapati 86.7 peratus daripada responden memiliki Bankcard. Bankcard adalah suatu kad yang penting untuk berurusan dengan bank khususnya untuk mengeluarkan wang dari mesin ATM tanpa perlu berurusan di kaunter. Namun demikian, pemilikan kad yang paling penting iaitu Mykad, yang menggantikan kad pengenalan diri hanya pada tahap 51.8 peratus. Suatu lagi kad yang penting dalam urusan pembelian iaitu kad kredit hanya pada kadar 26.4 peratus.

Kad kredit sebagaimana diketahui amat berguna untuk berurusan dalam pembelian melalui Internet. Pembeli melalui Internet tidak perlu pergi ke bank untuk membuat bayaran. Mereka hanya perlu memasukkan nombor kad dan ini memudahkan urusan pembelian. Kad Touch'nGo merupakan satu lagi kad yang penting untuk digunakan di lebuhraya. Kajian ini mendapati cuma 16.8 peratus. Satu lagi kad, iaitu kad debit, juga penting dalam urusan pembelian hanya dimiliki oleh 4.4 peratus (Sila lihat Jadual 2 mengenai profil pemilikan kad).

Jadual 2: Profil Pemilikan Kad

|            | Kekerapan | Peratus |
|------------|-----------|---------|
| Bankcard   | 969       | 86.7    |
| Mykad      | 579       | 51.8    |
| Kad Kredit | 295       | 26.4    |
| Touch'nGo  | 186       | 16.8    |
| Kad Debit  | 49        | 4.4     |

## **b. Persepsi Terhadap Aplikasi E-dagang**

### **i. Persepsi Terhadap Aplikasi E-dagang Berdasarkan Peringkat Umur**

Ujian t dilakukan untuk melihat perbezaan persepsi terhadap E-dagang berdasarkan peringkat umur. Jadual 3 menunjukkan tidak terdapat perbezaan persepsi terhadap E-kerajaan berdasarkan peringkat umur yang berbeza. Ini kerana perbezaan min adalah terlalu kecil. Ujian ini menunjukkan tidak terdapat perbezaan persepsi terhadap E-dagang bagi belia berumur antara 21-30 dan 31-40 tahun.

Jadual 3: Ujian t - Perbezaan Persepsi Terhadap E-dagang Berdasarkan Umur

|          | Umur  | N   | Min   | SP   | dk   | t    | Sig  |
|----------|-------|-----|-------|------|------|------|------|
| Persepsi | 21-30 | 774 | 18.20 | 2.32 | 1116 | -.76 | .680 |
|          | 31-40 | 344 | 18.31 | 2.42 |      |      |      |

ii. Persepsi Terhadap E-dagang Berdasarkan Jantina

Ujian t dijalankan untuk melihat perbezaan persepsi terhadap E-dagang berdasarkan jantina. Jadual 4 menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lelaki dan perempuan. Ini jelas dapat dilihat dari perbezaan min yang terlalu kecil antara keduanya.

Jadual 4 Ujian t - Persepsi Terhadap E-dagang Berdasarkan Jantina

|          | Jantina   | N   | Min   | SP   | dk   | t    | Sig  |
|----------|-----------|-----|-------|------|------|------|------|
| Persepsi | Lelaki    | 528 | 18.37 | 2.47 | 1116 | .426 | .065 |
|          | Perempuan | 590 | 18.10 | 2.23 |      |      |      |

iii. Persepsi Terhadap Aplikasi E-Dagang Berdasarkan Kaum

Jadual 5 pula memaparkan hasil kajian yang menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kaum tentang persepsi terhadap e-dagang. Ini jelas dapat dilihat dari perbezaan min yang terlalu kecil antara kaum tersebut.

Jadual 5: Min dan Sisihan Piawai Persepsi E-dagang berdasarkan Kaum

|                   | Kaum          | Min   | SP   |
|-------------------|---------------|-------|------|
| Persepsi E-Dagang | Melayu        | 18.42 | 2.36 |
|                   | Cina          | 18.17 | 2.38 |
|                   | India         | 18.14 | 2.45 |
|                   | Bumiputra     | 17.92 |      |
|                   | Sabah Sarawak |       |      |

**c. Keyakinan Terhadap Rangkaian E-Dagang**

i. Keyakinan Berdasarkan Peringkat Umur

Ujian t dijalankan untuk melihat perbezaan kepercayaan terhadap E-dagang berdasarkan peringkat umur belia. Jadual 6 menunjukkan tidak terdapat perbezaan dari segi kepercayaan terhadap E-dagang berdasarkan umur belia. Ini kerana perbezaan min adalah terlalu kecil. Ujian ini menunjukkan tidak terdapat perbezaan kepercayaan terhadap E-dagang bagi belia yang berumur antara 21-30 dan 31-40 tahun.

Jadual 6: Ujian t - Perbezaan Keyakinan Terhadap E-dagang Berdasarkan Umur Belia

|           | Umur  | N   | Min  | SP   | dk   | t    | Sig  |
|-----------|-------|-----|------|------|------|------|------|
| Keyakinan | 21-30 | 774 | 9.79 | 1.76 | 1116 | -.91 | .886 |
|           | 31-40 | 344 | 9.89 | 1.76 |      |      |      |

ii. Keyakinan Terhadap Rangkaian E-dagang Berdasarkan Jantina

Ujian t dijalankan untuk melihat perbezaan keyakinan (confidence) terhadap E-dagang berdasarkan jantina. Jadual 7 menunjukkan tidak terdapat perbezaan terhadap E-dagang berdasarkan jantina. Ini jelas dapat dilihat dari perbezaan min yang kecil antara lelaki dan perempuan.

Jadual 7 Ujian t- Keyakinan Terhadap Rangkaian E-dagang Berdasarkan Jantina

|           | Jantina   | N   | Min   | SP   | dk   | t    | Sig  |
|-----------|-----------|-----|-------|------|------|------|------|
| Keyakinan | Lelaki    | 528 | 10.00 | 1.71 | 1116 | 3.32 | .114 |
|           | Perempuan | 590 | 9.65  | 1.73 |      |      |      |

iii. Keyakinan Terhadap Rangkaian E-dagang berdasarkan kaum

Jadual 8 dan Jadual 9 menunjukkan hasil ujian ANOVA ( $F=1.72$ ,  $P < .05$ ) untuk menentukan keyakinan terhadap rangkaian E-dagang oleh empat kaum. Tidak wujud perbezaan persepsi terhadap E-dagang berdasarkan kaum. Ini jelas dapat dilihat daripada perbezaan min yang kecil.

Jadual 8: Min dan Sisihan Piawai Keyakinan Terhadap E Dagang berdasarkan Kaum

|           | Kaum          | Min   | SP   |
|-----------|---------------|-------|------|
| Keyakinan | Melayu        | 9.73  | 1.87 |
|           | Cina          | 9.84  | 1.64 |
|           | India         | 10.00 | 1.82 |
|           | Bumiputra     | 10.07 | 1.24 |
|           | Sabah Sarawak |       |      |

Jadual 9: Ringkasan ANOVA Keyakinan Terhadap Rangkaian E Kerajaan Berdasarkan Kaum

| Kepercayaan E Kerajaan | Hasil tambah kuasa dua | Dk | Min kuasa dua | F    | Sig. |
|------------------------|------------------------|----|---------------|------|------|
| Antara Kumpulan        | 15.51                  | 3  | 5.17          | 1.72 | .162 |

|                |         |      |      |  |  |
|----------------|---------|------|------|--|--|
| Dalam Kumpulan | 3261.23 | 1083 | 3.01 |  |  |
| Jumlah         | 3276.73 | 1086 |      |  |  |

$P < .05$

#### d. Persepsi Terhadap Aplikasi E-kerajaan

##### i. Persepsi Terhadap Aplikasi E-kerajaan Berdasarkan Peringkat Umur.

Ujian t dijalankan untuk melihat perbezaan persepsi E-kerajaan berdasarkan peringkat umur belia. Jadual 10 menunjukkan tidak terdapat perbezaan persepsi terhadap E-Kerajaan berdasarkan umur belia yang berbeza. Ini jelas dapat dilihat dari perbezaan min yang kecil antara belia yang berumur 21-30 tahun dan belia yang berumur 31-40 tahun.

Jadual 10: Ujian t- Perbezaan Persepsi Terhadap E-Kerajaan Berdasarkan Peringkat Umur

| Persepsi Terhadap E-Kerajaan | Umur  | N   | Min   | SP   | dk   | t    | Sig  |
|------------------------------|-------|-----|-------|------|------|------|------|
|                              | 21-30 | 774 | 40.09 | 5.63 | 1115 | .426 | .581 |
|                              | 31-40 | 344 | 39.93 | 5.75 |      |      |      |

##### ii. Persepsi Terhadap Rangkaian E-Kerajaan Berdasarkan Jantina

Ujian t dijalankan untuk melihat perbezaan persepsi terhadap E-Kerajaan berdasarkan jantina. Jadual 11 menunjukkan tidak terdapat perbezaan Persepsi Terhadap E-Kerajaan berdasarkan jantina. Ini jelas dapat dilihat dari perbezaan min yang kecil.

Jadual 11: Ujian t- Perbezaan Persepsi Terhadap E-Kerajaan Berdasarkan Jantina

| Persepsi Terhadap E-Kerajaan | Jantina   | N   | Min   | SP    | dk   | t    | Sig  |
|------------------------------|-----------|-----|-------|-------|------|------|------|
|                              | Lelaki    | 528 | 13.13 | 2.649 | 1116 | .687 | .386 |
|                              | Perempuan | 590 | 13.02 | 2.633 |      |      |      |

##### iii. Persepsi Terhadap Aplikasi E-Kerajaan Berdasarkan Kaum

Jadual 12 dan Jadual 13 menunjukkan hasil ujian ANOVA ( $F=7.46$ ,  $p<.05$ ) untuk menentukan perbezaan persepsi terhadap E-Kerajaan berdasarkan kaum. Hasil ujian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang ketara persepsi responden antara kaum tentang kepercayaan terhadap aplikasi E-kerajaan. Ini adalah kerana perbezaan min antara kaum adalah kecil.



Jadual 12: Min dan Sisihan Piawai Kepercayaan E Kerajaan berdasarkan Kaum

|                              | Kaum                    | Min   | SP   |
|------------------------------|-------------------------|-------|------|
| Persepsi Terhadap E-Kerajaan | Melayu                  | 40.54 | 5.78 |
|                              | Cina                    | 39.16 | 5.42 |
|                              | India                   | 38.55 | 6.16 |
|                              | Bumiputra Sabah Sarawak | 41.04 | 5.16 |

Jadual 13: Ringkasan ANOVA Persepsi Terhadap Aplikasi E-kerajaan Berdasarkan Kaum

| Kepercayaan E Kerajaan | Hasil tambah kuasa dua | Dk   | Min kuasa dua | F    | Sig. |
|------------------------|------------------------|------|---------------|------|------|
| Antara Kumpulan        | 710.61                 | 3    | 236.87        | 7.46 | .000 |
| Dalam Kumpulan         | 34339.51               | 1082 | 31.737        |      |      |
| Jumlah                 | 35050.12               | 1085 |               |      |      |

$P < .05$

Jadual 14 menunjukkan hasil ujian Pos Hoc Scheffe persepsi terhadap E-Kerajaan berdasarkan kaum. Berdasarkan Jadual 15 jelas menunjukkan perbezaan yang signifikan antara kaum Melayu dengan kaum Cina dan India; antara kaum Cina dengan kaum Bumiputra Sabah dan Sarawak; antara kaum India dan kaum Melayu dan kaum Bumiputra Sabah dan Sarawak; antara Bumiputra Sabah dan Sarawak dengan kaum Cina dan kaum India.

Jadual 14: Ringkasan Ujian Pos Hoc Scheffe Mengenai Persepsi Terhadap Aplikasi E-kerajaan Berdasarkan Kaum

| Kaum                    | Melayu | Cina  | India | Bumiputra Sabah Sarawak |
|-------------------------|--------|-------|-------|-------------------------|
| Melayu                  |        | .006* | .028* |                         |
| Cina                    | .006*  |       |       | .015*                   |
| India                   | .028*  |       |       | .019*                   |
| Bumiputra Sabah Sarawak |        | .015* | .019* |                         |

### e. Keyakinan Terhadap Rangkaian E-kerajaan

#### i. Keyakinan Berdasarkan Umur

Ujian t dijalankan untuk melihat perbezaan persepsi terhadap aplikasi E-kerajaan berdasarkan peringkat umur belia. Jadual 15 menunjukkan tidak terdapat perbezaan terhadap E-Kerajaan berdasarkan peringkat umur belia yang berbeza. Ini jelas dapat dilihat daripada perbezaan min yang kecil antara belia yang berumur 21-30 tahun dan 31-40 tahun.

Jadual 15: Ujian t - Perbezaan Keyakinan Terhadap Rangkaian E-kerajaan Berdasarkan Peringkat Umur

|           | Umur  | N   | Min   | SP   | dk   | t     | Sig  |
|-----------|-------|-----|-------|------|------|-------|------|
| Keyakinan | 21-30 | 774 | 13.04 | 2.80 | 1116 | -.632 | .336 |
|           | 31-40 | 344 | 13.15 | 2.81 |      |       |      |

#### ii. Perbezaan Keyakinan Terhadap Rangkaian E-kerajaan Berdasarkan Jantina

Ujian t dijalankan untuk melihat perbezaan keyakinan terhadap E-kerajaan berdasarkan jantina. Jadual 16 menunjukkan tidak terdapat perbezaan keyakinan terhadap E-Kerajaan berdasarkan jantina. Hasil ujian juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang ketara keyakinan responden lelaki dan perempuan tentang rangkaian E-kerajaan.

Jadual 16: Ujian t- Perbezaan Keyakinan Terhadap Rangkaian E-kerajaan Berdasarkan Jantina

|           | Jantina   | N   | Min   | SP   | dk   | t    | Sig  |
|-----------|-----------|-----|-------|------|------|------|------|
| Keyakinan | Lelaki    | 528 | 13.60 | 2.77 | 1116 | 2.01 | .638 |
|           | Perempuan | 590 | 13.25 | 2.83 |      |      |      |

#### iii. Keyakinan Terhadap Rangkaian E-Kerajaan berdasarkan kaum

Jadual 17 dan Jadual 18 menunjukkan hasil ujian ANOVA ( $F=10.36$ ,  $p<.05$ ) untuk menentukan perbezaan keyakinan terhadap rangkaian E-kerajaan berdasarkan kaum.

Jadual 17: Min dan Sisihan Piawai Keyakinan Terhadap Rangkaian E Kerajaan berdasarkan Kaum

|                               | Kaum                    | Min   | SP   |
|-------------------------------|-------------------------|-------|------|
| Keyakinan Terhadap E-Kerajaan | Melayu                  | 13.14 | 2.60 |
|                               | Cina                    | 12.62 | 2.61 |
|                               | India                   | 12.87 | 3.03 |
|                               | Bumiputra Sabah Sarawak | 14.09 | 2.22 |

Jadual 18: Ringkasan ANOVA Keyakinan Terhadap Rangkaian E-kerajaan Berdasarkan Kaum

| Kepercayaan E Kerajaan | Hasil tambah kuasa dua | Dk   | Min kuasa dua | F     | Sig. |
|------------------------|------------------------|------|---------------|-------|------|
| Antara Kumpulan        | 209.71                 | 3    | 69.91         | 10.36 | .000 |
| Dalam Kumpulan         | 7310.64                | 1083 | 6.75          |       |      |
| Jumlah                 | 7520.35                | 1086 |               |       |      |

$P < .05$

Jadual 19 menunjukkan hasil ujian Pos Hoc Scheffe keyakinan terhadap rangkaian E-kerajaan berdasarkan kaum. Hasil ujian menunjukkan perbezaan yang signifikan antara kaum Melayu dengan kaum Cina dan kaum Bumiputra Sabah dan Sarawak; antara kaum Cina dengan kaum Melayu dan Bumiputra Sabah dan Sarawak; antara kaum India dan kaum Bumiputra Sabah dan Sarawak; antara Bumiputra Sabah dan Sarawak dengan kaum Melayu dan kaum Cina dan kaum India.

Jadual 19: Ringkasan Ujian Pos Hoc Scheffe Keyakinan Terhadap Rangkaian E-Kerajaan Berdasarkan Kaum

| Kaum                    | Melayu | Cina  | India | Bumiputra Sabah Sarawak |
|-------------------------|--------|-------|-------|-------------------------|
| Melayu                  |        | .040* |       | .003*                   |
| Cina                    | .040*  |       |       | .000*                   |
| India                   |        |       |       | .010*                   |
| Bumiputra Sabah Sarawak | .003*  | .000* | .010* |                         |

## PERBINCANGAN

### a. Pemilikan Kad

Dari segi pemilikan jenis kad, didapati sebahagian besar daripada responden (86.7%) memiliki dan mengguna Bankcard. Ini dapat difahami kerana Bankcard memudahkan pemiliknya berurusan dengan bank seperti mengeluarkan wang dari mesin ATM di mana-mana terdapat rangkaian mesin tersebut. Pada masa ini sebahagian besar daripada bank di Malaysia menggunakan Bankcard MEPS. Pemilik bankcard boleh menggunakan mesin ATM lain selain daripada bank di mana pemilik bankcard itu mempunyai akaun simpanan atau akaun semasa. Satu lagi kad yang penting ialah Mykad. Namun demikian, walaupun Bankcard digunakan sebagai pengganti kad pengenalan, sebanyak 51.8 peratus daripada responden memiliki Mykad. Sepatutnya, pemilikan ini 100 peratus kerana tidak lama lagi penggunaan kad pengenalan jenis lama tidak boleh digunakan lagi. Tidak hairanlah pihak kerajaan menjalankan berbagai langkah supaya rakyat negara ini menukar kad pengenalan lama kepada Mykad.

Kad kredit, yang cukup penting dalam urusan pembelian melalui Internet, hanya dimiliki oleh 26.4% daripada responden. Kad TouchnGo yang kini boleh digunakan untuk pengangkutan awam dan juga bayaran tol dimiliki oleh 16.7 peratus. Manakala kad debit, satu lagi kad yang boleh digunakan dalam urusan E-dagang dimiliki oleh 4.4 peratus.

Pemilikan dan penggunaan kad-kad di atas adalah penting kepada urusan e-dagang dan e-kerajaan. Ini bermakna lebih ramai orang yang memilikinya, dan menggunakannya, lebih meluas penerimaan aplikasi dan perkhidmatan dalam E-dagang dan E-kerajaan di negara ini.

#### **b. Persepsi Terhadap Aplikasi E-dagang**

Hasil analisis ujian statistic yang dijalankan menunjukkan keputusan tidak terdapat perbezaan persepsi terhadap aplikasi E-dagang yang ketara antara antara peringkat umur generasi muda, iaitu antara kumpulan 21-30 dan 31 hingga 40 tahun. Begitu juga tidak terdapat perbezaan yang ketara antara jantina dan juga tidak terdapat perbezaan antara kaum Melayu, Cina, India dan Bumiputra Sabah dan Sarawak. Berdasarkan min yang tinggi, keputusan ini menunjukkan persepsi yang positif terhadap aplikasi E-dagang.

#### **c. Keyakinan Terhadap Rangkaian E-dagang**

Keputusan analisis statistik menunjukkan tidak terdapat perbezaan keyakinan terhadap rangkaian E-dagang yang ketara antara antara peringkat umur generasi muda, iaitu antara kumpulan 21-30 dan 31 hingga 40 tahun. Begitu juga tidak terdapat perbezaan yang ketara antara jantina dan juga tidak terdapat perbezaan antara kaum Melayu, Cina, India dan Bumiputra Sabah dan Sarawak. Berdasarkan min yang tinggi, keputusan ini menunjukkan keyakinan yang positif terhadap aplikasi E-dagang.

#### **d. Persepsi Terhadap Aplikasi E-kerajaan**

Keputusan analisis ujian statistik juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan persepsi terhadap aplikasi E-kerajaan yang ketara antara antara peringkat umur generasi muda, iaitu antara kumpulan 21-30 dan 31 hingga 40 tahun. Begitu juga tidak terdapat perbezaan yang ketara antara jantina.

Perbezaan yang tidak ketara ini ialah kerana min umur dan min jantina yang positif dan juga perbezaan min yang kecil. Bagaimanapun, terdapat perbezaan persepsi terhadap aplikasi antara kaum Melayu, Cina, India dan Bumiputra Sabah dan Sarawak. Perbezaan ini mungkin kerana dari segi kaum Bumiputra Sabah dan Sarawak mempunyai persepsi yang lebih positif dari kaum lain, begitu juga persepsi kaum Melayu yang lebih positif dari kaum Cina dan India.

#### **e. Keyakinan Terhadap Rangkaian E-kerajaan**

Keputusan menunjukkan tidak terdapat perbezaan keyakinan terhadap rangkaian E-kerajaan yang ketara antara antara peringkat umur generasi muda, iaitu antara kumpulan 21-30 dan 31 hingga 40 tahun. Begitu juga tidak terdapat perbezaan yang ketara antara jantina.

Perbezaan yang tidak ketara ini ialah kerana min umur dan min jantina yang positif dan juga perbezaan min yang kecil. Bagaimanapun, terdapat perbezaan keyakinan terhadap rangkaian antara kaum Melayu, Cina, India dan Bumiputra Sabah dan Sarawak. Perbezaan ini mungkin kerana dari segi kaum Bumiputra Sabah dan Sarawak mempunyai keyakinan yang lebih positif dari kaum lain, begitu juga keyakinan kaum Melayu yang lebih positif dari kaum Cina dan India.

## **KESIMPULAN**

Penggunaan TKM sudah meluas di Negara ini. Ini adalah hasil dari usaha kerajaan menyediakan prasarana yang mencukupi untuk membolehkan penggunaan yang meluas oleh rakyat, golongan perniaga dan pelabur. Pelbagai aplikasi telah dibangunkan untuk memaksimumkan penggunaan TKM kepada pembangunan negara. Semua lapisan masyarakat adalah sasaran kepada penggunaan meluas aplikasi TKM. Generasi muda khususnya adalah sasaran penting kepada usaha meyebar luas penggunaan pelbagai aplikasi TKM.

Pada amnya generasi muda Malaysia sudah terdedah kepada penggunaan ICT berdasarkan pemilikan kad, persepsi yang positif terhadap aplikasi dan rangkaian e-dagang dan juga e-kerajaan. Namun begitu, usaha berterusan dalam bentuk pendidikan mesti dijalankan oleh pihak berwajib bagi meningkatkan keyakinan generasi muda untuk beralih kepada cara berurusan secara atas talian atau elektronik. Generasi muda perlu dipupuk dan diperkukuhkan keyakinan untuk menggunakan dengan lebih meluas kemudahan-kemudahan aplikasi pelbagai kad yang telah disediakan. Ini adalah kerana generasi muda telah dan mudah terdedah untuk menggunakan teknologi komunikasi seperti ICT dalam memenuhi sebahagian keperluan kehidupan mereka.

Namun begitu, generasi muda di kawasan luar bandar dan negeri Sabah dan Sarawak perlu dijangkau dengan maklumat yang relevan tentang aplikasi pelbagai kad ini. Ini adalah kerana kemudahan memiliki dan untuk menggunakan pelbagai aplikasi secara atas talian ini masih belum begitu meluas kepada mereka. Secara keseluruhannya, rakyat Malaysia sudah terdedah dengan aplikasi dan rangkaian e-dagang dan e-kerajaan. Langkah seterusnya adalah pemupukan budaya menggunakan kemudahan tersebut. Ini adalah cabaran yang perlu dihadapi.

## **Rujukan**

Castells. M. 2000. *The rise of network society*. 2<sup>nd</sup>.ed. Oxford: Blackwell Publishers Inc.

Jabatan Perangkaan Malaysia. 2003. *Buku Maklumat Perangkaan*. Jabatan Perangkaan Malaysia, Putrajaya.

Malaysia. 2006. *Laporan Rancangan Malaysia Kesembilan (2006-1010)*. Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.

Media Guide. 2008. *Malysia media and advertising guide book*. Kuala Lumpur: Perception Media.

Mohd Yusof Hj.Abdullah. 2004. *Adoption of cellular phone among young adults: A study among youths in the Klang Valley, Malaysia*. Conference proceedings 2004 Seoul conference on mobile communication. Hallym University, Chuncheon, Korea.

New Sunday Times, August 31<sup>st</sup>. 2003.

Samsudin A. Rahim and Latiffah Pawanteh. 2003. The emerging generation:Media penetration and construction of identity among young adults in Malaysia, dalam Kumpulan Esei Isu-isu Komunikasi. Pusat Pengajian Media dan Komunikasi, UKM.

<http://www.yadim.com.my/Remaja/RemajaFull.asp?RemajaID=88>

<http://www.perda.gov.my/BERITA050705.htm>

<http://www.uum.edu.my/datovc/ucapan/serahkomputer.htm>

<http://www.yadim.com.my/Remaja/RemajaFull.asp?RemajaID=88>

<http://www.pekka.upm.edu.my/malay/lbelia.htm>

New Sunday Times, August 31, 2003

Utusan Malaysia, 31 Mac 2004

Mohd Yusof Hj.Abdullah, Mohd Safar Hasim, Fuziah Kartini Hassan Basri, Mohamed Azul Mohamad Salleh dan Ali Salman  
Pusat Pengajian Media dan Komunikasi,  
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
Email: [myusof@ukm.my](mailto:myusof@ukm.my)