

**APLIKASI MODEL PENILAIAN PRESTASI
e-PERBANKAN RUNCIT SEBAGAI
INSTRUMEN KEWANGAN
PENGGUNA MALAYSIA**

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



SHAIRIL IZWAN BIN TAASIM

UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**FAKULTI PERNIAGAAN, EKONOMI DAN
PERAKAUNAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2016**

APLIKASI MODEL PENILAIAN PRESTASI e-PERBANKAN RUNCIT
SEBAGAI INSTRUMEN KEWANGAN PENGGUNA MALAYSIA

SHAIRIL IZWAN BIN TAASIM



FAKULTI PERNIAGAAN, EKONOMI DAN PERAKAUNAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2016

PENGESAHAN

NAMA : SHAIRIL IZWAN BIN TAASIM
NO MATRIK : PE1211005T
TAJUK : APLIKASI MODEL PENILAIAN PRESTASI e-
PERBANKAN RUNCIT SEBAGAI INSTRUMEN
KEWANGAN PENGGUNA MALAYSIA.
IJAZAH : IJAZAH DOKTOR FALSAFAH EKONOMI
(PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN)
TARIKH VIVA : 12 JULAI 2016

DISAHKAN OLEH;

1. **PENYELIA UTAMA**
Professor Madya Dr Remali Yusoff



Tandatangan

UMS
UNIVERSITI MALAYSIA
PROF. MADYA DR. REMALI YUSOFF
Fakulti Perniagaan, Ekonomi & Perakaunan
Universiti Malaysia Sabah

5.10.2016

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : **APLIKASI MODEL PENILAIAN PRESTASI e-PERBANKAN RUNCIT SEBAGAI INSTRUMEN KEWANGAN PENGGUNA MALAYSIA**

IJAZAH : **DOKTOR FALSAFAH (EKONOMI PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN)**

Saya **SHAIRIL IZWAN BIN TAASIM**, Sesi Pengajian 2013-2016, mengaku membenarkan tesis Doktor Falsafah ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis ini adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah,
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja,
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi, dan
4. Sila tandakan (/)


SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA 1972)

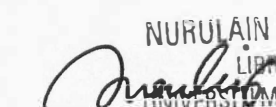
TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi / badan di mana penyelidikan dijalankan)


TIDAK TERHAD


SHAIRIL IZWAN BIN TAASIM

Disahkan oleh,


NURULAIN BINTI ISMAIL
LIBRARIAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
(Tandatangan Pustakawan)

Tarikh : 4 Oktober 2016


(Prof Madya Dr. Remali Yusoff)

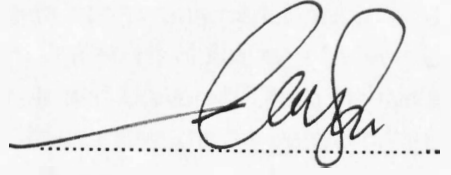
PROF. MADYA DR. REMALI YUSOFF
Fakulti Pemiagaan, Ekonomi & Perakaunan
Universiti Malaysia Sabah

5.10.2016

PENGAKUAN

Karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, ringkasan dan rujukan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

23 Julai 2016



Shairil Izwan Bin Taasim

PE1211005T

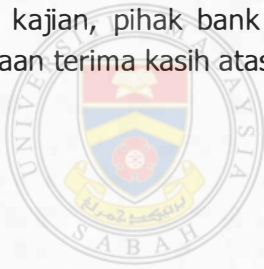


UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGHARGAAN

Setinggi penghargaan dan terima kasih kepada Prof Madya Dr. Remali Yusoff selaku penyelia utama saya atas segala nasihat, dorongan dan bantuan semasa menyempurnakan tesis Ph.D sejak di awal penulisan. Bimbingan dan pandangan yang dihulurkan oleh penyelia banyak membantu kepada kejayaan tesis dan penerbitan yang terhasil. Ribuan terima kasih kepada ketiga-tiga panel pakar iaitu Prof Datuk Dr. Kasim Hj Md Mansur, Prof Madya Hj Dullah Hj Mulok dari Universiti Malaysia Sabah dan Prof Dr. Pazim @ Fadzim Othman dari Universiti Utara Malaysia atas kesediaan memberi pandangan dan saranan bagi memurnikan penyelidikan. Penghargaan turut diberikan kepada Kementerian Pengajian Tinggi atas bantuan biasiswa yang diberikan sepanjang pengajian saya tiga tahun sembilan bulan di UMS.

Saya ingin merakamkan lestari kasih sayang arwah ayahanda saya Hj Taasim Jamanin dan Bonda Halimah Sadiyah Ahmad, atas pengorbanan dan dorongan mereka untuk saya mengharungi cabaran dan dugaan sepanjang pengajian. Tidak lupa, kepada isteri tercinta Puan Ermanieza Mahsum atas kesabaran dan sumber inspirasi kepada saya ketika menyiapkan kajian ini. Akhir sekali, khas kepada responden kajian, pihak bank yang terlibat, ahli keluarga dan rakan karib saya ucapan jutaan terima kasih atas kerjasama dan bantuan yang diberi.



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Shairil Izwan Taasim
12 Julai 2016

ABSTRAK

Objektif utama kajian adalah mengaplikasi model penilaian teknologi dengan melibatkan aspek permintaan dan penawaran di dalam satu model prestasi ekonomi. Model akan menjadi input dalam mengenalpasti faktor perkembangan di dalam pembangunan e-perbankan runcit Malaysia. Sampel kajian yang dipilih secara rawak di ibu negeri dan bandar utama di Malaysia yang mempunyai kepadatan tinggi melalui kaedah persampelan *convenience*. Responden dinilai menggunakan soal selidik yang dibangunkan daripada asas Model UTAUT dengan membentuk konstruk yang melibatkan tahap kualiti, kemahiran, kos transaksi, peranan penyedia perkhidmatan (bank) dan pengaruh persekitaraan. Bagi melihat prestasi secara menyeluruh, kajian juga menilai tahap perbezaan pengguna mengikut lokasi terhadap e-perbankan dengan membentuk persampelan kluster iaitu membahagikan responden kepada dua bahagian iaitu Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak. Kajian membentuk dua analisis pengesahan soal selidik iaitu Model Pengukuran Rasch (RMT) dan Pengesahan Faktor Analisis (CFA). Kaedah ini bagi mempelbagaikan analisis hujahan statistik untuk memberi kesan dan kebolehpercayaan yang baik ke atas soal selidik dengan melibatkan pengujian corak pola item dan responden. Kajian juga membandingkan pengujian soal selidik di antara RMT dan CFA yang bertujuan meningkatkan tahap kebolehpercayaan data kajian. Hasil analisis menyingkirkan dua item dalam konstruk kajian yang gagal diterima oleh teori Rasch dan CFA disebabkan tidak memenuhi tahap keperluan minimum. Data selepas penyingkiran dianalisis bagi membentuk lintasan di dalam SEM menggunakan AMOS v22. Kajian berjaya menerima empat hipotesis (H3, H6, H7, dan H8) daripada 8 yang diuji. Model mengesahkan bahawa konstruk kos transaksi daripada penyedia perkhidmatan memberi kesan yang signifikan kepada faktor penilaian prestasi perbankan runcit mudah alih secara keseluruhan kajian. Dapatan kajian turut memperolehi kos merupakan konstruk signifikan yang sama bagi dua lokasi kajian yang berbeza. Namun kajian mendapati, bahagian sudut pengguna bagi model Sabah dan Sarawak indikator kemahiran pengguna memberi kesan yang signifikan. Secara keseluruhannya, model kajian menerangkan variance (81%) dalam penilaian prestasi e-perbankan runcit dikalangan responden. Kajian ini mempunyai sumbangan teori dan praktial penting dalam menyediakan model teori yang menerangkan penilaian teknologi e-perbankan runcit di Malaysia. Oleh itu, ianya mampu menerangkan tahap prestasi sedia ada pengguna Malaysia dari segi kekurangan dan kekuatan yang dimiliki untuk ke arah pembangunan dan perancangan e-kewangan di dalam masyarakat berinovasi.

ABSTRACT

AN APPLICATION PERFORMANCE ASSESSMENT MODEL OF RETAIL e-BANKING AS A CONSUMER FINANCIAL INSTRUMENT IN MALAYSIA

This study aims to apply the technology assessment (TA) model, which comprises aspects of supply and demand within its economic performance. The model is able to identify growth factors in the development of retail e-banking in Malaysia. The sample was randomly selected from within state capitals and major cities that have a high population density, through the convenience sampling method. Respondents were assessed using a questionnaire constructed from the basic model by forming constructs UTAUT involving the quality level, skills, transaction costs, role of service providers (banks) and the environment. In order to determine the overall performance of e-banking, the study also assessed the degree of difference among users according to location by performing cluster sampling of respondents divided into two parts: (1) Peninsular Malaysia, and (2) Sabah and Sarawak. The study formed two analytical verifications using the questionnaire Rasch Measurement Model (RMT) and the Confirmation Factor Analysis (CFA). To diversify the statistical analyses, this research provided effective validity and reliability of the questionnaire by arguments involving showed items and respondents' patterns. The study also compared the test questionnaires between RMT and CFA, with the aim of improving the reliability of the survey data. The study successfully validated four hypotheses (H3, H6, H7 and H8) among the eight tested using AMOS V22 after purification of the data. The model confirmed that the construct of the transaction costs of the service providers has a significant impact on the overall assessment of the performance of e-banking in the context of Malaysia. Based on the cluster sampling and on the model, indicator user skills for Sabah and Sarawak have a significant impact. Overall, the study describes the variance (81%) in the performance evaluation of retail e-banking among the respondents. This study provides several important theoretical and practical contributions by providing a theoretical model that describes the technology assessment of retail e-banking in Malaysia. Therefore, it is capable of describing the performance level of existing users in Malaysia in terms of the lack of strength associated with the development and the improvement of e-financial innovation in the country.

KANDUNGAN

	Halaman
PENGAKUAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
SENARAI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI SIMBOL	xv
SENARAI LAMPIRAN	xvii
BAB 1 : PENGENALAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1
1.3 Pernyataan Masalah	3
1.4 Persoalan Kajian	3
1.5 Objektif Kajian	4
1.6 Skop Kajian	5
1.6.1 Kawasan Kajian	5
1.6.2 Pembangunan Model Kajian	6
1.6.3 Pengukuran Kebolehpercayaan Soal Selidik	6
1.6.4 Penganggaran Model Kajian	7
1.7 Limitasi Kajian	8
1.8 Kepentingan Kajian	9
1.9 Organisasi Penyelidikan	9

BAB 2 : TEORI, MODEL DAN PERKEMBANGAN MAKRO PERBANKAN RUNCIT MALAYSIA	13
2.1 Pengenalan	13
2.2 Perkembangan Model Penilaian Teknologi	13
2.2.1 Model Penerimaan Teknologi (TAM)	14
2.2.2 Teori Sebaran Inovasi (IDT)	18
2.2.3 Teori Transaksi Kos (TCE)	20
2.2.4 Teori Gabungan Penerimaan Pengguna Terhadap Teknologi (UTAUT)	21
2.3 Pembangunan Perkhidmatan Perbankan Bersifat Rangkaian	25
2.4 Hubungan Infrastruktur Telekomunikasi dan Perbankan	36
2.5 Cabaran Kewangan Pengguna Malaysia	42
2.6 Kesimpulan	47
BAB 3 : SOROTAN KAJIAN DAN MODEL KONSEPTUAL KAJIAN	48
3.1 Pengenalan	48
3.2 Inovasi Dalam Kewangan	49
3.2.1 Berasaskan Rangkaian (Perbankan Internet)	49
3.2.2 Kaedah Pembayaran (Aplikasi Kad Debit)	53
3.3 Keperluan Penyelidikan Perbankan Runcit Mudah Alih	55
3.4 Pengukur Prestasi Kejayaan dalam Perbankan Mudah Alih	70
3.5 Pembentukan Instrumen Model Konseptual	73
3.5.1 Indikator Tahap Kualiti Semasa Perbankan Elektronik	77
3.5.2 Indikator Kemahiran Pengguna	79
3.5.3 Indikator Pengaruh Persekitaraan	79
3.5.4 Indikator Institusi Kewangan	81
3.5.5 Indikator Kos Transaksi	83
3.5.6 Indikator Demografi Pengguna	84
3.6 Kesimpulan	85

BAB 4 : METODOLOGI KAJIAN	86
4.1 Pengenalan	86
4.2 Reka Bentuk Kajian	86
4.2.1 Populasi dan Sampel	86
4.2.2 Lokasi Kajian	90
4.2.3 Kerangka Soal Selidik Kajian	91
4.2.4 Hipotesis dan Ramalan	92
4.3 Model Penyelidikan	93
4.4 Instrumen Model Kajian	96
4.5 Pembangunan Instrumen	97
4.6 Pengukuran Soal Selidik (Analisis Pengukuran Rasch)	100
4.6.1 Statistik Model Rasch (Item dan Responden)	104
4.6.2 Pengukuran Kesepadanan Statistik Rasch	107
4.6.3 Memperbaiki Penganggaran Error bagi Ketidakesesuaian Model	108
4.7 Analisis Data Model Kajian	110
4.7.1 Analisis Kenormalan dan Kebolehpercayaan	110
4.7.2 Model Persamaan Struktur (SEM)	111
4.7.3 Penganggaran Model	113
4.7.4 Pengwujudan Model Teoritikal	115
4.8 Kesimpulan	117
BAB 5 : ANALISIS DATA KAJIAN	118
5.1 Pengenalan	118
5.2 Hasil Dapatan Soal Selidik Kajian	118
5.3 Pengukuran Soal Selidik e-Perbankan menggunakan Analisis Rasch	123
5.4 Analisis Pengesahan Selepas Penyingkiran	129
5.4.1 Bentuk Skala Pengkadaran (Rating Scale)	131
5.4.2 Analisis Komponen Prinsipal (PCA)	131
5.4.3 Peta Pembolehubah	132
5.5 Analisis Model Persamaan Struktur (SEM) Kajian	136
5.5.1 Penganggaran Model	137
5.5.2 Pengwujudan Model Teoritikal dan Pengujian Hipotesis	138
5.6 Kesimpulan	142

BAB 6 : ANALISIS PERBANDINGAN MODEL PERSAMPELAN KLUSTER KAJIAN	143
6.1 Pengenalan	143
6.2 Perbandingan Persampelan Secara Kluster	143
6.3 Analisis Kesepadanan Model	145
6.4 Analisis Perbandingan Model Persamaan Struktur (SEM)	147
6.5 Kesimpulan	151
BAB 7 : PERBINCANGAN DAPATAN KAJIAN	153
7.1 Pengenalan	153
7.2 Ringkasan Dapatan Utama Kajian	153
7.3 Perbincangan Dapatan Kajian	154
7.4 Kesimpulan	164
BAB 8 : KESIMPULAN, KOMEN DAN PROSPEK KAJIAN MASA HADAPAN	165
8.1 Pengenalan	165
8.2 Ringkasan Penyelidikan	165
8.3 Sumbangan Teoritikal	172
8.4 Cadangan Penyelidikan Akan Datang	178
RUJUKAN	181
LAMPIRAN	199

SENARAI JADUAL

		Halaman
Jadual 2.1:	Model dan Teori yang Dimodifikasikan ke dalam UTAUT	23
Jadual 2.2:	Perubahan dalam Struktur Ekonomi	29
Jadual 2.3:	Model Kajian E-Perbankan Diaplikasikan di Malaysia	32
Jadual 2.4:	Pertumbuhan Pengguna Internet Negara Terpilih bagi Tahun 2012	40
Jadual 2.5:	Senarai bank menyediakan perkhidmatan Perbankan Internet	41
Jadual 2.6:	Peratusan Pendapatan Boleh Guna Isi Rumah Malaysia 1990-2010	43
Jadual 2.7:	Peratus Pembayaran yang tidak melibatkan tunai	44
Jadual 3.1:	Kualiti Pertumbuhan Tahunan Pengguna Internet Malaysia	50
Jadual 3.2:	Perbandingan Kos Pengurusan Broadband Antara Negara (US Dollar)	51
Jadual 3.3:	Pendapatan Isi Rumah Purata Bulanan dan Kadar Pertumbuhan Bagi Negeri Malaysia	57
Jadual 3.4:	Penerimaan Penginovasian dan Teknologi Negara Asia Tenggara Terpilih	60
Jadual 3.5:	Kedudukan Daya Saing Dunia 2012 dan 2013	68
Jadual 4.1:	Konstruk Pemboleh ubah di dalam Model Kajian	97
Jadual 4.2:	Responden Terlibat dalam Kajian Rintis	98
Jadual 4.3:	Ringkasan Penilaian Bagi Pengukuran Model	99
Jadual 4.4:	Perbandingan Faktor Analisis dan Pengukuran Rasch	103
Jadual 4.5:	Kriteria bagi kesahan Item dalam Borang Soal Selidik	109
Jadual 4.6:	Ringkasan Objektif, Persoalan Kajian dan Analisis Data	114
Jadual 4.7:	Kriteria Goodnes of Fit bagi SEM ($12 < m < 30$)	115

Jadual 5.1:	Statistik Respon Soal Selidik	119
Jadual 5.2:	Maklumat Demografi Responden	120
Jadual 5.3:	Maklumat Aplikasi Kewangan Responden	122
Jadual 5.4:	Keputusan daripada Analisis Persamaan Struktur dan Rasch Analisis bagi Setiap Item	124
Jadual 5.5:	Ringkasan Keseluruhan Analisis Statistik	125
Jadual 5.6:	Ringkasan Keseluruhan Analisis Statistik	129
Jadual 5.7:	Keputusan daripada Analisis Persamaan Struktur dan Rasch Analisis Selepas Penyingkiran	130
Jadual 5.8:	Skala Pengkadaran	131
Jadual 5.9:	Standard Residual Variance	132
Jadual 5.10:	Analisis Kesepadanan Model Pengukuran	137
Jadual 5.11:	Analisis Kesesuaian Model bagi Hipotesis Model Struktur	139
Jadual 5.12:	Keputusan Pengujian Hipotesis Kajian	141
Jadual 6.1:	Perbandingan Aplikasi e-Perbankan Antara Rantau Kajian	144
Jadual 6.2:	Analisis Kesesuaian Model Kajian (Sabah dan Sarawak)	148
Jadual 6.3:	Analisis Kesesuaian Model Kajian (Semenanjung Malaysia)	149
Jadual 6.4:	Keputusan Hipotesis Model Kajian Semenanjung Malaysia	150
Jadual 6.5:	Keputusan Hipotesis Model Kajian Sabah dan Sarawak	151
Jadual 7.1:	Ringkasan Hasil Hipotesis Kajian	153
Jadual 7.2:	Korelasi Faktor Responden	159
Jadual 8.1:	Indeks Etnik di dalam Perkhidmatan Awam, 2009	179

SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 1.1:	Sistem Pembayaran di Malaysia 2
Rajah 1.2:	Proses Penyelidikan 11
Rajah 2.1:	Model Asas Penerimaan Teknologi (TAM) 15
Rajah 2.2:	Tahap Penerimaan Inovasi Rogers (1983) 19
Rajah 2.3:	Model Transaksi Kos 20
Rajah 2.4:	Model UTAUT 22
Rajah 2.5:	Fasa Sistem Penyampaian Produk Perbankan Pengguna 30
Rajah 2.6:	Perkembangan Saluran Infrastruktur Komunikasi di Dunia 38
Rajah 2.7:	Proses Difusi Teknologi di dalam Negara 45
Rajah 2.8:	Garis Masa Perancangan Negara 47
Rajah 3.1:	Pengguna Perbankan Internet dan Cek Malaysia 52
Rajah 3.2:	Transaksi Tunai, Kad Debit Di Malaysia 55
Rajah 3.3:	Peratusan Hutang Isi Rumah dari KDNK Malaysia bagi tahun 2002-2013 58
Rajah 3.4:	Model Kejayaan dalam Perancangan Telekomunikasi 71
Rajah 4.1:	Ciri-ciri Persampelan Kajian 87
Rajah 4.2:	Model Penyelidikan 93
Rajah 4.3:	Model Kesan Langsung dan Item Penyelidikan 94
Rajah 5.1:	Pola Respons Skalogram Guttman – Responden Cemerlang 127
Rajah 5.2:	Peta Pembolehubah Wright 135
Rajah 5.3:	Model Struktur Awalan Prestasi Perbankan Mudah Alih 136
Rajah 5.4:	Keputusan Model Struktur Baru 140
Rajah 6.1:	Model Struktur Semenanjung Malaysia 146

Rajah 6.2:	Model Struktur Sabah dan Sarawak	147
Rajah 7.1:	Peratus Faktor Galakan Penggunaan Perbankan Mudah Alih	156
Rajah 7.2:	Peratus Pandangan Interaksi Manusia dan Perbankan	158
Rajah 7.3:	Faktor Galakan Menggunakan e-Perbankan	160
Rajah 7.4:	Perbandingan Responden Pengguna Perbankan Mudah Alih	163
Rajah 8.1:	Pandangan Kelemahan Kaedah Interaksi Kaunter	170
Rajah 8.2:	Konstruk Kajian Prestasi Perbankan Mudah Alih	173
Rajah 8.3:	Kuasa Beli Responden Dalam Aspek Perbelanjaan	174
Rajah 8.4:	Perbandingan Bank Utama Responden	177



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI SIMBOL

ATM	- Automatic Teller Machine
AMOS	- Analysis of Moment Structures
BNM	- Bank Negara Malaysia
CFA	- Confirmatory Factor Analysis
CTT	- Classical Test Theory
DTPB	- Decomposed Theory of Planned Behavior
DOI	- Diffusion of Inovation
EFT	- Electronic Funds Transfer
ETP	- Economic Transformation Programme
EFTPOS	- Electronic Fund Transfer – Point of Sale
FTC	- The Federal Trade Commission
GTP	- Government Transformation Programme
IMF	- International Monetary Fund
IRT	- Item Response Theory
IDT	- Diffusion of Innovation Theory
ICT	- Information Communication and Technology
KDNK	- Keluaran Dalam Negara Kasar
MEB	- Model Ekonomi Baru
MI	- Modification Indeks
POS	- Point of Sale
RMT	- Rasch Measurement Theory
SEM	- Structural Equation Model
TAM	- Technology Acceptance Model

- TTC** - Theory Transaction Cost
- TSTT** - True Score Test Theory
- TA** - Technology Assessment
- UPE** - Unit Perancangan Ekonomi
- UMS** - Universiti Malaysia Sabah
- UTAUT** - Unified Theory of Acceptance and Use of the Technology
- UNDP** - United Nations Development Programme



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran A	Analisis Perisian Bond dan Fox (Rasch)	199
Lampiran B	Model Persamaan Struktur (SEM) Amos v22	202
Lampiran C	Perbandingan Lokasi Responden Amos v22	207
Lampiran D	Borang Soal Selidik	216
Lampiran E	Senarai Penerbitan	223



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 1

PENGENALAN

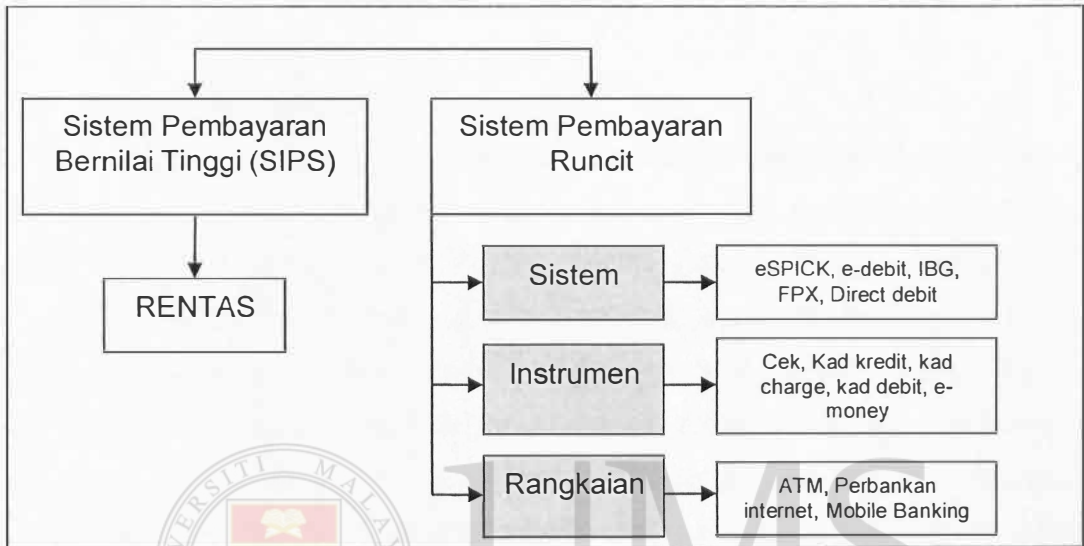
1.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan isu utama dalam kajian yang melibatkan latar belakang kajian, permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif utama kajian, skop kajian, dan limitasi kajian. Bagi memberi penerangan proses penyelidikan dijalankan secara menyeluruh, bahagian organisasi kajian diselitkan di dalam bab satu.

1.2 Latar Belakang Kajian

Matlamat kajian adalah untuk menilai prestasi teknologi (*Technology Assessment*) dalam pembangunan aplikasi transaksi tanpa tunai atau dikenali e-perbankan terhadap penggunaan pengguna runcit di dalam landskap ekonomi Malaysia. Assefa dan Frostell (2007) penilaian terhadap teknologi adalah sebagai kayu pengukur kepada pembangunan mapan dan kemudahan dalam pengurusan teknologi. Begitu juga kerelevanan kajian dijalankan membantu pemahaman secara menyeluruh dan merungkai isu teknofobia dalam kewangan iaitu ketidakyakinan terhadap teknologi dalam pembangunan aplikasi transaksi e-kewangan pengguna di Malaysia. Perlu difahami bahawa institusi kewangan mewujudkan pelbagai revolusi penyampaian perkhidmatan perbankan untuk mewujudkan kecekapan di dalam operasi dan mengurangkan kebergantungan kepada kaunter bank dengan mewujudkan caj perkhidmatan yang terendah dan efisien di dalam perbankan eletronik (e-perbankan).

Kewujudan revolusi kewangan seperti e-perbankan (Sharma, 2011) digunakan sebagai alat strategik oleh sektor perbankan dunia untuk menarik dan mengekalkan pelanggan. Ini disebabkan persaingan bagi mendapatkan pendeposit adalah semakin mencabar dengan pertumbuhan bank-bank komersil yang mahu mengekalkan pelanggan sedia ada dengan memberi keselesaan pengurusan kewangan kepada pengguna atau pendeposit mereka.



Rajah 1.1 : Sistem Pembayaran di Malaysia.

Sumber : Bank Negara Malaysia, 2013

Martin *et al.*, 2013; Lee *et al.*, (2010) kekurangan kajian empirikal yang menyelidiki faktor kejayaan positif dan negatif yang memacu penerimaan perbankan eletronik. Bagi Liao dan Cheung (2002) perkembangan pantas bank komersial disebabkan kewujudan teknologi yang mewujudkan produk baru, perkhidmatan, peluang pasaran, dan pembangunan sistem maklumat berorientasikan proses perniagaan dan pengurusan. Sebagai salah satu inovasi yang diperkenalkan oleh kemajuan teknologi, kewujudan e-perbankan dijangkakan akan mencipta pasaran baru dalam industri perbankan dunia dan menyediakan faedah yang signifikan kepada kedua-dua belah pihak iaitu penyedia aplikasi dan pengguna dengan kos yang minimum dan mewujudkan keadaan menang-menang dan keselesaan. Merujuk kepada Rajah 1.1, kaedah sistem pembayaran yang diguna pakai di Malaysia sebagai platform aliran kewangan pengguna. Kajian memfokus kepada sistem pembayaran runcit dikalangan pengguna akhir yang terdiri daripada sistem kewangan yang menyokong e-perbankan, instrumen

pembayaran iaitu wang plastik (kad kredit, debit dan cek) dan rangkaian iaitu perbankan internet dan *Automatic Teller Machine* (ATM). Berbicara mengenai peranan e-perbankan, konsep 'e' iaitu elektronik yang merupakan peranan yang kecil namun institusi perbankan memainkan peranan yang besar, menyebabkan prestasi yang disediakan oleh pihak bank memainkan peranan yang penting dalam memperkembangkan perbankan mudah alih di Malaysia.

1.3 Pernyataan Masalah

Tujuan kajian membangunkan model penilaian teknologi dalam menilai perancangan tahap pembangunan e-perbankan pengguna runcit. Berteraskan isu teknofobia yang dipelopori oleh Sinkovics *et al.*, (2002). Malaysia menggunakan kaunter perbankan runcit konvensional adalah pada kadar 99% berbanding Filipina 96%, Indonesia 84% dan Thailand 78%, (Bank Negara Malaysia, 2013b). Berteraskan matlamat Bank Negara Malaysia (BNM) bagi Blueprint Sektor Kewangan 2011-2020 iaitu peningkatan dalam e-pembayaran dan mengurangkan penggunaan cek dan tunai ke arah masyarakat berinovasi. Berlaku peningkatan pengguna berdaftar di dalam e-perbankan tetapi pengguna aktif semakin rendah (BNM, 2013c). Widjana dan Rachmat (2011) menyatakan peningkatan bilangan pengguna e-perbankan menunjukkan juga penerimaan telah meningkat, namun pengguna aktif semakin berkurangan mencetuskan isu dalam kajian. Berteraskan kajian Ooi *et al.*, (2011) kajian teknologi di Malaysia, adalah masih tidak mampu menggambarkan keadaan seluruh Malaysia kerana perbezaan geografi dan budaya di Malaysia. Penyelidik mandalami punca beberapa persoalan berkaitan perancangan e-perbankan ke arah pembangunan pengguna berinovasi.

1.4 Persoalan Kajian

Pengalaman di dalam perniagaan dan kejayaan menyediakan perkhidmatan secara elektronik adalah permulaan kepada keprihatinan bahawa selain penumpuan laman web dan harga yang rendah, faktor kejayaan atau kegagalan juga melibatkan kualiti perkhidmatan elektronik (Yang, 2001; Zeithaml, 2002). Tempoh pengenalan e-perbankan di Malaysia yang telah melebihi 10 tahun diperkenalkan (BNM, 2013) membolehkan kesan teknologi terhadap komuniti dapat di nilai berdasarkan

prestasi penggunaan terhadap e-perbankan. Beberapa persoalan kajian ditimbulkan mengenai isu prestasi e-perbankan di Malaysia iaitu:

- Persoalan kajian 1 : Apakah faktor model penilaian teknologi (TA) e-perbankan dan prestasi sesuai dengan data kajian?,
- Persoalan kajian 2 : Apakah peranan tahap kualiti e-perbankan runcit membantu prestasi pembangunan e-pembayaran,
- Persoalan kajian 3 : Apakah instrumen yang mempengaruhi pembangunan dalam perancangan ke arah perkembangan e-perbankan di Malaysia?, dan
- Persoalan kajian 4 : Apakah wujud perbezaan pengaruh penilaian prestasi e-perbankan di antara Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak?.

1.5 Objektif Kajian

Objektif utama kajian secara empirikal adalah menganalisis faktor peningkatan tahap prestasi kewangan di Malaysia bersandarkan pembangunan aplikasi transaksi tanpa tunai atau perbankan elektronik. Oleh itu, kajian mengisi lompong dalam kajian-kajian terdahulu dengan sudut prestasi pengguna di Malaysia dengan objektif kajian berikut:

- i. Membangun dan mengesahkan kebolehpercayaan model penilaian prestasi teknologi sebagai instrumen pengukuran perancangan Malaysia ke arah pembangunan e-pembayaran,
- ii. Mengenalpasti faktor utama mengukur penilaian prestasi teknologi ke arah pembangunan e-perbankan di Malaysia, dan
- iii. Mengenalpasti kewujudan perbezaan faktor prestasi bagi kawasan bandar di Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak dalam perancangan keseragaman pembangunan e-perbankan Malaysia.

1.6 Skop Kajian

Bersandarkan kepada objektif kajian, model prestasi e-perbankan dibangunkan dengan memperkembangkan model kajian lepas untuk menilai faktor utama yang memberi kesan kepada pengekalan pengguna dari sudut penawaran dan permintaan e-perbankan. Secara amnya bagi mengesahkan kebolehpercayaan kajian, analisis metodologi kajian bersandarkan empat tahap yang dibincangkan dalam bab metodologi. Bahagian skop kajian menerangkan kawasan kajian yang terlibat, pembangunan model kajian, pengesahan kebolehpercayaan soal selidik dan penganggaran model kajian. Fasa penerangan di dalam skop kajian adalah bagi memberi gambaran menyeluruh proses penyelidikan dan analisis statistik yang diadaptasikan dalam kajian. Kajian menggunakan takrifan pengguna aktif e-perbankan yang diklasifikasikan mengikut takrifan BNM iaitu menggunakan salah satu e-perbankan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh tiga bulan.

1.6.1 Kawasan Kajian

Kajian memfokuskan kepada pengguna-pengguna internet dan meliputi responden di beberapa bandar utama negeri di Malaysia. Takrifan pusat bandar yang digunakan dalam kajian ini mengaplikasikan definisi yang telah digariskan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia yang diwakili ibu negeri bagi setiap negeri di Malaysia dan kawasan yang mempunyai kepadatan penduduk tinggi. Kaedah penumpuan kawasan kajian di kawasan bandar dan di kalangan pengguna internet adalah disebabkan kualiti capaian internet dan kemahiran penggunaan internet bagi responden ini adalah tinggi dan semestinya mahir dengan aplikasi asas internet (Eriksson dan Nilsson, 2007; Martin dan Herrero, 2013). Penilaian prestasi e-perbankan difokuskan kepada penduduk bandar disebabkan kesibukan dan taraf hidup yang tinggi, memerlukan pengetahuan mengenai pengurusan kewangan secara efisien melalui e-perbankan. Isu pengurusan kewangan secara lebih sistematik harus diterapkan di kalangan pengguna sepertimana kewujudan e-perbankan sebagai instrumen alternatif yang menggantikan kaedah konvensional selain boleh diakses di mana sahaja. Ini kerana mengurus kewangan melalui kaedah e-perbankan mampu menjimatkan masa, kos pengurusan dan mengurangkan kesesakan di kaunter pembayaran. Peningkatan sara hidup yang dihadapi di Malaysia bukan hanya disandarkan kepada penjimatan dalam