

**PENERIMAAN, JANGKAAN DAN  
PENGALAMAN: PENGARUHNYA TERHADAP  
KEPUASAN E-PEMBELAJARAN DALAM  
KALANGAN PELAJAR INSTITUT  
PENDIDIKAN GURU**



**AGATHA ANAK FRANCIS UMBIT**

**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**FAKULTI PSIKOLOGI DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
2016**

**PENERIMAAN, JANGKAAN DAN  
PENGALAMAN: PENGARUHNYA TERHADAP  
KEPUASAN E-PEMBELAJARAN DALAM  
KALANGAN PELAJAR INSTITUT  
PENDIDIKAN GURU**



**AGATHA ANAK FRANCIS UMBIT**

**TESIS INI DIKEMUKAKAN UNTUK  
MEMENUHI SYARAT MEMPEROLEH IJAZAH  
DOKTOR FALSAFAH**

**FAKULTI PSIKOLOGI DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
2016**

## **PENGAKUAN**

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

19 Februari 2016

---

Agatha anak Francis Umbit  
PT20119158



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## PENGESAHAN

NAMA : **AGATHA ANAK FRANCIS UMBIT**

NO. MATRIK : **PT20119158**

TAJUK : **PENERIMAAN, JANGKAAN DAN PENGALAMAN:  
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN E-  
PEMBELAJARAN DALAM KALANGAN PELAJAR  
INSTITUT PENDIDIKAN GURU**

IJAZAH : **DOKTOR FALSAFAH  
(E-PEMBELAJARAN DALAM PENDIDIKAN)**

TARIKH VIVA : **18 JULAI 2016**

 **1. PENYELIA**  
Dr. Muhamad Suhaimi Taat

**DISAHKAN OLEH;**  
**UMMS**  
Tandatangan  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

---

## PENGHARGAAN

Segala puji-pujian bagi Tuhan kerana dengan izin-Nya dapatlah saya menyiapkan tesis ini dengan sempurnanya.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih dirakamkan kepada Dr. Muhammad Suhaimi Taat, penyelia tesis ini atas segala nasihat, dorongan, bantuan, kesabaran dan keprihatinan semasa menyempurnakan tesis ini. Bimbingan, pandangan dan tunjuk ajar yang dihulurkan oleh beliau telah banyak membantu kepada kejayaan tesis ini.

Ribuan terima kasih diucapkan kepada pemeriksa luar Prof. Madya Dr. Mohd Hasani Dali, dan dua orang pemeriksa dalam iaitu Prof. Madya Dr. Sabariah Sharif dan Dr. Abd Said Ambotang yang sedia berkongsi maklumat dan kepakaran semasa sesi penyeliaan sepanjang pengajian ini. Semangat kesabaran, pembacaan yang teliti serta maklum balas daripada mereka yang menyakinkan amat membantu untuk menyempurnakan tesis ini. Pada kesempatan ini, saya juga ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada Dr. Siti Zohara Binte Yassin, Dr. Hajjah Haminah Binte Suhaibo, Cik Kirar Sare dan Puan Mispura Binte Matali dari Institut Pendidikan Guru Kampus Batu Lintang atas kesudian memberi pandangan dan saranan bagi memurnikan instrumen kajian. Saya juga ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada Dr. Anna Durin pensyarah dari Universiti Malaysia Sarawak atas kesudian beliau memberi pandangan dan menentusahkan instrumen kajian.

Ribuan terima kasih juga diucapkan kepada kedua-dua orang pensyarah kanan dari IPG Kampus Batu Lintang yang prihatin iaitu Puan Tay Meng Huat dan Cik Dayang Siti Hawa Binte Awang Ahmad, atas kesudian memberi pandangan, pertolongan dan bantuan bagi memurnikan tesis ini. Saya juga ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada Dr. Abang Ismail Bin Abang Julhi, pensyarah dari IPG Kampus Batu Lintang yang sedia memberi bimbingan dan tunjuk ajar semasa menganalisis data kajian untuk tesis ini. Segala bantuan dan pertolongan yang telah dihulurkan oleh mereka amat saya hargai. Ucapan jutaan terima kasih dirakamkan kepada 3 orang pensyarah institut pendidikan guru di negeri Sarawak atas bantuan mengedarkan dan memantau proses pengumpulan data kajian ini, dan 616 orang pelajar selaku sampel kajian atas kerjasama yang diberikan semasa kajian ini dijalankan.

Akhir sekali, saya juga ingin merakamkan terima kasih kepada ahli keluarga saya yang telah memberi galakan dan dorongan sepanjang kajian ini dijalankan.

Sarawak

Agatha anak Francis Umbit  
Julai 2016

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti pengaruh penerimaan, jangkaan dan pengalaman terhadap kepuasan e-pembelajaran dalam kalangan pelajar di Institut Pendidikan Guru Kampus di Sarawak. Model Penerimaan Teknologi, *Unified Theory Acceptance and Uses of Technology*, Model Kejayaan Sistem Maklumat Terkini, *Expectancy Disconfirmation Theory* dan Teori Kegunaan dan Kepuasan digabungkan sebagai asas pengujian model kajian. Sebanyak 650 set soal selidik diedarkan kepada pelajar-pelajar Ijazah Sarjana Muda Perguruan di IPGK di Sarawak, yang berumur antara 19 hingga 25 tahun. Sejumlah 616 set soal selidik telah digunakan untuk dianalisis. Teknik statistik termasuk SEM, analisis korelasi Pearson, analisis regresi berganda, Ujian-*t* dan ANOVA sehalu telah digunakan. Keputusan analisis korelasi Pearson menunjukkan wujud hubungan yang signifikan positif antara penerimaan, jangkaan dan pengalaman dengan kepuasan pelajar pada paras signifikan nilai  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). Dapatan kajian ini juga mendapati wujud pengaruh penerimaan, jangkaan dan pengalaman terhadap kepuasan pelajar dengan nilai  $p = .000$  ( $p < 0.05$ ) melalui analisis regresi berganda. Perkaitan antara elemen-elemen seperti kebergunaan, mudah guna, pembelajaran sendiri, kualiti interaksi, ciri pensyarah, kualiti sistem, kualiti maklumat dan teknologi memberi kesan signifikan terhadap kepuasan pelajar. Bagi faktor demografi pula, kajian ini membuktikan bahawa jantina tidak mempengaruhi kepuasan pelajar secara signifikan. Sebaliknya, kajian ini mendapati bahawa program pengajian secara signifikan telah mempengaruhi kepuasan pelajar. Dapatan kajian juga membuktikan bahawa model dan data kajian adalah sesuai. Kefahaman yang komprehensif terhadap model ini akan membantu pelaksana, pembangun sistem dan pensyarah meningkatkan tahap penerimaan dan mengurangkan jangkaan negatif pelajar terhadap e-pembelajaran dalam kalangan pelajar Institut Pendidikan Guru Kampus di Sarawak pada masa akan datang.

## **ABSTRACT**

### **ACCEPTANCE, EXPECTATIONS AND EXPERIENCE: ITS INFLUENCE TOWARDS SATISFACTION OF E-LEARNING AMONG TRAINEE TEACHERS OF INTITUTE OF TEACHER EDUCATION**

*This study aims to identify the influence of acceptance, expectations, experience and satisfaction of e-learning among students at the Institute of Teacher Education in Sarawak. The Technology Acceptance Model, Unified Theory of Acceptance and Uses Technology, Information System Success Model, Expectancy Disconfirmation Theory and Uses and Gratification Theory were used as the basis to form a research model. A total of 650 questionnaires were distributed to students of Bachelor of Teaching in the mentioned institutes in Sarawak, aged 19 to 25 years. A total of 616 questionnaires were analysed using statistical techniques including SEM, Pearson Correlation, multiple regression analysis, t-test and Anova. The Pearson Correlation analysis showed a significant positive correlation between acceptance, expectations and experience with students' satisfaction at the significant level of  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). This study also analysed the acceptance, expectations and experience with students' satisfaction with  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ) using multiple regression analysis. The relationship between the elements such as perceived usefulness, perceived ease of use, self-paced learning, interaction quality, characteristics of lecturers, system quality, information and technology quality have a significant impact on students' satisfaction. The study reveals that gender does not affect students' satisfaction significantly. In contrast, the study proves that the major optioned program has significantly influences students' satisfaction. This study also reveals that the appropriate of the model and data used. A comprehensive understanding of this model helps the implementers, developers, lecturers and students to improve the level of acceptance and reduces the negative expectations of students towards the system at the Institute of Teacher Education in Sarawak.*

# SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
<b>TAJUK</b>	i
<b>PENGAKUAN</b>	ii
<b>PENGESAHAN</b>	iii
<b>PENGHARGAAN</b>	iv
<b>ABSTRAK</b>	v
<b><i>ABSTRACT</i></b>	vi
<b>SENARAI KANDUNGAN</b>	viii
<b>SENARAI JADUAL</b>	Xii
<b>SENARAI RAJAH</b>	xiv
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xvi
<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	xvii
<b>BAB 1: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar belakang Kajian	2
1.2.1 Isu dan Cabaran E-pembelajaran di Institut	4
1.3 Pernyataan Masalah	5
1.4 Objektif Kajian	11
1.5 Soalan Kajian	12
1.6 Hipotesis Kajian	13
1.7 Kepentingan Kajian	14
1.8 Batasan Kajian	15
1.9 Definisi Operasional	16
1.9.1 e-Pembelajaran	16
1.9.2 Kepuasan Pelajar	17
1.9.3 Penerimaan Teknologi	18
1.9.4 Jangkaan	18



1.9.5	Pengalaman	18
1.10	Kesimpulan	19

## **BAB 2 : SOROTAN LITERATUR**

2.1	Pengenalan	20
2.2	Kepuasan Pelajar	20
2.2.1	Kepuasan Teknologi	25
2.2.2	Kepuasan Kandungan	26
2.2.3	Kepuasan Proses	28
2.2.4	Kepuasan Sosial	29
2.2.5	Niat untuk Terus Menggunakan	30
2.2.6	Kepuasan Dari segi Ciri Demografi	31
2.3	Definisi dan Konsep E-pembelajaran	34
2.3.1	Kebaikan dan Kelemahan E-pembelajaran	37
2.3.2	Ciri-ciri E-pembelajaran	39
2.3.3	E-pembelajaran dalam Pendidikan	40
2.4	Perkembangan dan Trenda E-pembelajaran	42
2.5	Pelaksanaan E-pembelajaran di Institut	49
2.6	Teori dan Model E-pembelajaran	51
2.6.1	Model Penerimaan Teknologi ( <i>TAM</i> )	53
2.6.2	Model Kejayaan Sistem Maklumat ( <i>Information System Success Model</i> )	56
2.6.3	<i>Uses and Gratifications Theory (U &amp; GT)</i>	59
2.6.4	<i>Expectancy Disconfirmation Theory (EDT)</i>	61
2.6.5	<i>The Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	63
2.6.6	<i>Motivational Model (MM)</i>	65
2.6.7	Kerangka Konseptual Kajian	66
2.7	Pengaruh Penerimaan, Jangkaan dan Pengalaman terhadap Kepuasan E-pembelajaran	78
2.7.1	Penerimaan E-pembelajaran	79
2.7.2	Jangkaan Pelajar terhadap E-pembelajaran	91

2.7.3	Pengalaman Pelajar dalam E-pembelajaran	101
2.8	Kajian Lepas	108
2.8.1	Kajian Berkaitan Kepuasan	108
2.8.2	Kajian Berkaitan Penerimaan Teknologi dan E-pembelajaran	110
2.8.3	Kajian Berkaitan Jangkaan dan Pengalaman	115
2.8.4	Kajian Berkaitan Ciri Demografi	117
2.9	Kesimpulan	125

### **BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN**

3.1	Pengenalan	126
3.2	Falsafah Penyelidikan	126
3.2.1	Reka bentuk Kajian	127
3.3	Lokasi Kajian	132
3.3.1	Pemilihan Lokasi Kajian	132
3.3.2	Tempat yang Kaya dengan Proses, Responden, Program, Interaksi dan Struktur yang Menjadi Fokus Kajian	133
3.3.3	Hubungan yang Erat dengan Responden	133
3.3.4	Tempat Kredibiliti dan Kualiti Data yang Diperoleh Terjamin	134
3.4	Populasi Kajian	134
3.5	Pensampelan Kajian	135
3.6	Instrumen Kajian	139
3.7	Kajian Rintis	145
3.7.1	Dapatan Kajian Rintis	146
3.8	Analisis Faktor dan Kebolehpercayaan Soal Selidik	148
3.8.1	Analisis Faktor Pengesahan Penerimaan E-pembelajaran	148
3.8.2	Analisis Faktor Pengesahan Jangkaan E-pembelajaran	151
3.8.3	Analisis Faktor Pengesahan Pengalaman E-pembelajaran	154
3.8.4	Analisis Faktor Pengesahan Kepuasan E-pembelajaran	156
3.8.5	Komponen Instrumen Kajian	157
3.9	Prosedur Pengumpulan Data	158

3.10	Prosedur Penganalisisan Data	160
3.11	Penganalisisan Data	160
3.11.1	Analisis Data Kuantitatif	161
3.12	Kesimpulan	163
<b>BAB 4 : Analisis Data</b>		
4.1	Pengenalan	164
4.2	Semakan Data Kajian Sebenar	165
4.3	Kebolehpercayaan Analisis	166
4.4	Analisis Data Deskriptif	170
4.4.1	Data Demografi Responden	170
4.4.2	Dapatan Deskriptif Variabel Kajian	175
4.4.3	Dapatan Deskriptif Elemen Dalam Variabel Kajian	177
4.5	Pengujian Hipotesis Kajian	179
4.5.1	Perbezaan Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap E- pembelajaran Berdasarkan Demografi	180
	i. Dapatan Berdasarkan Jantina	181
	ii. Dapatan Berdasarkan Program Pengajian	182
4.6	Korelasi Antara Penerimaan, Jangkaan dan Pengalaman dengan Kepuasan Pelajar	187
4.6.1	Korelasi antara variabel tidak bersandar penerimaan dengan kepuasan pelajar	187
4.6.2	Korelasi antara variabel tidak bersandar jangkaan dengan kepuasan pelajar	188
4.6.3	Korelasi antara variabel tidak bersandar pengalaman dengan kepuasan pelajar	189
4.7	Korelasi Antara Penerimaan dengan Pengalaman Pelajar	189
4.7.1	Mengenal pasti hubungan antara variabel penerimaan e- pembelajaran dengan pengalaman pelajar dalam e- pembelajaran	189
4.7.2	Korelasi antara Jangkaan dengan Pengalaman Pelajar	190

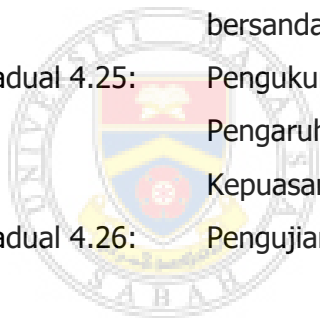
4.7.3	Korelasi antara Penerimaan dengan Jangkaan E- pennelajaran	191
4.8	Pengaruh Penerimaan, Jangkaan dan Pengalaman Terhadap Kepuasan Pelajar	191
4.8.1	Mengenal pasti pengaruh penerimaan, jangkaan dan pengalaman terhadap kepuasan pelajar	191
4.9	Pengujian Model Kajian	193
4.9.1	Mengenal pasti kesesuaian model kajian dalam pengujian kajian menggunakan AMOS	193
4.10	Rumusan Hipotesis	198
4.11	Kesimpulan Dapatan Kajian	200
4.12	Kesimpulan	200
 <b>BAB 5: PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN KESIMPULAN</b>		
5.1	Pengenalan	203
5.2	Perbincangan	203
5.3	Tahap Penerimaan, Jangkaan dan Pengalaman dan Kepuasan E- pembelajaran	205
5.4	Perbezaan Tahap Kepuasan Terhadap E-pembelajaran Berdasarkan Demografi	210
5.5	Hubungan Antara Penerimaan, Jangkaan, Pengalaman dengan Kepuasan E-Pembelajaran dalam Kalangan Pelajar	214
5.6	Pengaruh Penerimaan, Jangkaan, Pengalaman Terhadap Kepuasan	220
5.7	Rumusan Kajian	228
5.8	Implikasi Kajian	231
5.8.1	Implikasi Teoritis	231
5.8.2	Implikasi Amalan	233
5.9	Cadangan Kajian Lanjutan	238
5.10	Cadangan kepada Pihak Berwajib	240
5.11	Kesimpulan	241
 <b>RUJUKAN</b>		248
<b>LAMPIRAN</b>		267

## SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 1.1: Statistik Penggunaan Sistem e-Pembelajaran di IPG Kampus Zon Sarawak pada tahun 2013	7
Jadual 2.1: Bilangan Pengguna Internet Global Setiap Tahun Sejak Tahun 2005	44
Jadual 2.2: Statistik Penggunaan Internet di Dunia	45
Jadual 2.3: Pembinaan konstruk berdasarkan teori dan model e-pembelajaran	77
Jadual 2.4: Contoh kajian lepas dan Dapatan dalam e-pembelajaran	120
Jadual 3.1: Penentuan Pemboleh ubah Indikator	130
Jadual 3.2: Jumlah Pelajar di IPG Kampus A	137
Jadual 3.3: Jumlah Pelajar di IPG Kampus B	137
Jadual 3.4: Jumlah Pelajar di IPG Kampus C	138
Jadual 3.5: Jumlah Pelajar di IPG Kampus D	138
Jadual 3.6: Bilangan Populasi dan Sampel Kajian	139
Jadual 3.7: Kandungan Skala Pengukuran Instrumen Bahagian B hingga D: Penerimaan, Jangkaan dan Pengalaman Pelajar	141
Jadual 3.8: Pekali Saiz <i>Cronbach's Alpha</i>	147
Jadual 3.9: Nilai Alpha Cronbach bagi Kajian Rintis	147
Jadual 3.10: Keputusan Analisis Faktor Pengesahan Bagi Variabel Penerimaan E-pembelajaran	150
Jadual 3.11: Keputusan Analisis Faktor Pengesahan Bagi Variabel Jangkaan E-pembelajaran	153
Jadual 3.12: Keputusan Analisis Faktor Pengesahan Bagi Variabel Pengalaman E-pembelajaran	155
Jadual 3.13: Keputusan Analisis Faktor Pengesahan Bagi Variabel Kepuasan E-pembelajaran	157
Jadual 3.14: Jumlah set selidik mengikut komposisi sampel	159
Jadual 3.15: Tafsiran Pekali Korelasi	162

Jadual 4.1:	Ujian Kenormalan Data	166
Jadual 4.2:	Kebolehpercayaan <i>Cronbach Alpha</i> bagi Variabel Penerimaan, Jangkaan, Pengalaman dan Kepuasan	167
Jadual 4.3:	Kebolehpercayaan <i>Cronbach Alpha</i> Penerimaan E-pembelajaran	167
Jadual 4.4:	Kebolehpercayaan <i>Cronbach Alpha</i> Jangkaan E-pembelajaran	168
Jadual 4.5:	Kebolehpercayaan <i>Cronbach Alpha</i> Pengalaman E-pembelajaran	169
Jadual 4.6:	Kebolehpercayaan <i>Cronbach Alpha</i> Kepuasan E-pembelajaran	169
Jadual 4.7:	Komposisi 52.6% daripada populasi responden	170
Jadual 4.8:	Taburan kekerapan responden dalam penggunaan dan latihan sistem e-pembelajaran	172
Jadual 4.9:	Tahap pengetahuan dalam teknologi atau perisian	174
Jadual 4.10:	Tujuan Penggunaan Jenis Teknologi	175
Jadual 4.11:	Statistik deskriptif pelajar berdasarkan penerimaan, jangkaan, pengalaman dan kepuasan dalam e-pembelajaran	176
Jadual 4.12:	Statistik Deskriptif Variabel Penerimaan E-pembelajaran	177
Jadual 4.13:	Statistik Deskriptif Variabel Jangkaan Terhadap E-pembelajaran	178
Jadual 4.14:	Statistik Deskriptif Variabel Pengalaman dalam E-pembelajaran	178
Jadual 4.15:	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan dalam E-pembelajaran	179
Jadual 4.16:	Analisis Ujian-t bagi Tahap kepuasan pelajar terhadap e-pembelajaran berdasarkan jantina	180
Jadual 4.17:	Statistik deskriptif program pengajian – kepuasan pelajar	182
Jadual 4.17:	Analisis Anova Sehalu kepuasan pelajar terhadap e-pembelajaran berdasarkan program pengajian	183
Jadual 4.17:	Keputusan Ujian <i>Post Hoc Tukey</i> Kepuasan e-	184

	pembelajaran pelajar Berdasarkan program pengajian	
Jadual 4.18:	Korelasi Variabel Penerimaan dengan Kepuasan	187
Jadual 4.19:	Korelasi Variabel Jangkaan dengan Kepuasan	188
Jadual 4.20:	Korelasi Variabel Pengalaman dengan Kepuasan	189
Jadual 4.21:	Korelasi antara variabel penerimaan dengan pengalaman dalam e-pembelajaran	190
Jadual 4.22:	Korelasi antara variabel jangkaan dengan pengalaman dalam e-pembelajaran	190
Jadual 4.23:	Korelasi antara variabel penerimaan dengan jangkaan dalam e-pembelajaran	191
Jadual 4.24(i):	Keputusan Analisis Regresi Berganda <i>Stepwise</i> bagi variabel pengalaman, penerimaan dan jangkaan e-pembelajaran dengan kepuasan	192
Jadual 4.24(ii):	Pekali Koefisien bagi laluan regresi variabel tidak bersandar	193
Jadual 4.25:	Pengukuran Kebagusan Penyesuaian ( <i>GFI</i> ) Model Pengaruh Penerimaan, Jangkaan, Pengalaman dan Kepuasan Responden	195
Jadual 4.26:	Pengujian hipotesis-hipotesis	199



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 2.1: <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	54
Rajah 2.2: <i>DeLone and McLean Information System Success Model</i>	57
Rajah 2.3: <i>The Updated D and M IS Success Model</i>	58
Rajah 2.4: <i>Expectancy Disconfirmation Theory (EDT)</i>	61
Rajah 2.5: <i>Unified Technology of Acceptance and Use of Technology</i>	64
Rajah 2.6: Kerangka Konseptual Kajian	67
Rajah 3.1: Model SEM Kajian	131
Rajah 4.1: Perbezaan Min <i>plots</i> kepuasan bagi program pengajian di IPGK di Sarawak	186
Rajah 4.2: Model Kesesuaian Analisis Laluan Pengaruh dan Hubungan Variabel tidak Bersandar dan terhadap Variabel Bersandar	196
Rajah 5.1: Model Kajian E-pembelajaran	243



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



## SENARAI SINGKATAN

<b>CFA</b>	- <i>Confirmatory Factor Analysis</i>
<b>C-TAM-TPB</b>	- <i>Combined Technology Acceptance Model and Theory Planned Behavior</i>
<b>EDT</b>	- <i>Expectancy Disconfirmation Theory</i>
<b>IPGK</b>	- Institut Pendidikan Guru Kampus
<b>IPGM</b>	- Institut Pendidikan Guru Malaysia
<b>ISSM</b>	- <i>Information System Success Model</i>
<b>KPM</b>	- Kementerian Pendidikan Malaysia
<b>MM</b>	- <i>Motivational Model</i>
<b>OLMS</b>	- <i>Online Learning Management System</i>
<b>OLP</b>	- <i>Online Learning Portal</i>
<b>SP</b>	- <i>Student Portal</i>
<b>SPK</b>	- Sistem Pengurusan Kualiti
<b>TAM</b>	- <i>Technology Acceptance Model</i>
<b>TMK</b>	- Teknologi Maklumat dan Komunikasi
<b>TPB</b>	- <i>Theory Planned Behavior</i>
<b>TRA</b>	- <i>Theory of Reasoned Action</i>
<b>UNIMAS</b>	- Universiti Malaysia Sarawak
<b>USM</b>	- Universiti Sains Malaysia
<b>UTAUT</b>	- <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>

## SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Senarai Ahli Panel 267
Lampiran B	Senarai Nama Penterjemahan Instrumen dan Editor 268
Lampiran C	Senarai Nama Pengesahan Instrumen 269
Lampiran D	Jadual Penentuan Saiz sampel berdasarkan Krejcie dan Morgan 270
Lampiran E	Jadual Pensampelan Sistemik 271
Lampiran F	Contoh Rumusan Kajian Lepas berkaitan Penerimaan, Jangkaan, Pengalaman dan Kepuasan 274
Lampiran G	Contoh Rumusan Teori dan Model berkaitan Penerimaan, Jangkaan, Pengalaman dan Kepuasan 277
Lampiran H	Contoh Rumusan Artikel yang menggunakan Teori dan Model TRA, TPB, Tam, UTAUT, IS Success Model, Uses and Gratifications Theory 280
Lampiran I	Items yang digunakan untuk mengukur konstruk dalam kajian 283
Lampiran J	Borang Soal Selidik 287
Lampiran K	Surat Kebenaran Menggunakan Soal Selidik daripada penyelidik Paechter <i>et al.</i> , (2010) 294

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Pengenalan**

Abad ke-21 merupakan era teknologi maklumat dan komunikasi yang membawa beberapa pergolakan, perubahan dan perkembangan yang melanda dunia pendidikan di negara ini. Kesan daripada perkembangan dan perubahan ini telah mengubah dunia pendidikan di negara dan mempengaruhi proses pengajaran dan pembelajaran, daripada pendekatan tradisional ke pendekatan yang lebih interaktif iaitu pembelajaran atas talian. Pendekatan tradisional tidak mewujudkan pembelajaran yang aktif dan kolaboratif. Ekoran dari ini, pembelajaran atas talian semakin popular diaplikasikan di Insitut Pengajian Tinggi (IPT) sebagai salah satu kaedah pembelajaran dalam membantu melicinkan proses pembelajaran dan pengajaran.

Pembelajaran atas talian atau e-pembelajaran telah lama diamalkan oleh negara-negara lain di dunia namun, pendekatan ini masih berkembang di Malaysia (Wahyu Idrus dan Yahya Buntat, 2006). E-pembelajaran berperanan sebagai salah satu pendekatan yang semakin popular digunakan di universiti, institusi pengajian dan kolej bagi memudahkan penyampaian pengajaran dan pembelajaran. Menurut Wahyu Idrus dan Yahya Buntat, (2006) e-pembelajaran diperkenalkan sebagai satu strategi baharu dalam kaedah pembelajaran bagi menggantikan pendekatan tradisional. Penggunaan dan pengetahuan dalam pendekatan e-pembelajaran perlu diperluas agar pelajar dapat memperoleh dan mengakses maklumat daripada laman sesawang dengan cepat dan pantas.

E-pembelajaran berupaya mempertingkatkan prestasi dan membantu proses pembelajaran pelajar menjadi lebih efektif serta aktif. Oleh itu, penerimaan e-pembelajaran bukan sahaja untuk menggantikan pendekatan tradisional dalam pembelajaran atas talian, malahan penggunaan teknologi e-pembelajaran boleh

menyumbang kepada persekitaran pembelajaran maya yang lebih fleksibel. Fleksibiliti ini juga dapat menyumbang kepada kepuasan pelajar apabila e-pembelajaran boleh memenuhi kehendak dan keperluan mereka dipenuhi. Walau bagaimanapun, kesan dan penerimaan oleh warga institut misalnya, Institut Pendidikan Guru masih lagi diragui. Pengalaman lepas dalam penggunaan teknologi e-pembelajaran memberi kesan dalam kalangan pelajar yang boleh menyumbang kepada jangkaan negatif pelajar terhadap teknologi tersebut.

## **1.2 Latar Belakang Kajian**

E-pembelajaran adalah satu pendekatan yang inovatif dan interaktif untuk menyampaikan maklumat secara elektronik, berpusatkan pelajar dan mempunyai persekitaran pembelajaran interaktif untuk sesiapa sahaja, di mana-mana sahaja dan pada bila-bila masa dengan menggunakan teknologi digital dan internet. Pembelajaran atas talian ini juga merupakan satu pendekatan alternatif bagi membantu melicinkan proses pembelajaran dan pengajaran terdahulu yang bersifat tradisional.

Institut Pendidikan Guru di Sarawak telah memperkenalkan e-pembelajaran pada tahun 2003, di mana pada ketika itu pihak pentadbiran dan pengurusan menggunakan sistem yang dibangunkan oleh Pegawai Perkhidmatan Media atau pensyarah di Jabatan Teknologi Pendidikan. Pada ketika itu juga, setiap IPG di Semenanjung, Sabah dan Sarawak menggunakan sistem mereka sendiri. Pelajar hanya boleh mengakses jadual waktu, memuat turun slip peperiksaan, membuat penyemakan kursus-kursus, memuat turun nota kuliah dan mengakses sumber pengajaran melalui sistem yang disediakan. Kewujudan sistem ini adalah untuk memudahkan penyebaran dan perkongsian maklumat antara pelajar dengan pensyarah dan pelajar dengan rakan. Menyedari betapa perlunya e-pembelajaran, maka Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM) mula mencari inisiatif dengan memperkenalkan sistem e-pembelajaran di 27 buah IPG di Malaysia. Tambahan, e-pembelajaran semakin diperlukan dengan pelaksanaannya Program Pensiswazahan Guru di seluruh IPG di Malaysia, di mana program ini dijalankan secara jarak jauh.

Pada tahun 2009, sistem Moodle yang diuruskan oleh Unit Teknologi Maklumat dan Komunikasi (TMK), IPGK masing-masing di Sarawak telah diperkenalkan dan mula beroperasi sehingga hari ini, terutama digunakan oleh guru-guru yang mengikuti Program Pensiswazahan Guru (PPG). Sistem ini hanya diperkenalkan dan digunakan oleh pelajar-pelajar sepenuh masa yang mengikuti kursus EDU 3105 atau EDU 3053 iaitu Teknologi dalam Pengajaran dan Pembelajaran. Sistem ini kurang mendapat sambutan dan kurang penyertaan daripada pelajar-pelajar, maka sekali lagi IPGM mencari inisiatif untuk menukar kepada penggunaan perisian terbuka (*open source*) iaitu sistem Edmodo. Sistem Edmodo ini hanya dilaksanakan untuk pelajar-pelajar yang mengikuti kursus Matematik di IPGK di Sarawak dan tidak diperluaskan penggunaannya ke seluruh pelajar. Sistem Edmodo hanya bergerak aktif serta mula diterima dan diguna sehingga penghujung tahun 2014.

Memandangkan penggunaan sistem Edmodo kurang aktif, maka pada awal tahun 2015, IPGM sekali lagi menukar sistem Edmodo kepada penggunaan perisian yang lebih mudah iaitu berdasarkan sistem *Schoology* yang masih bergerak aktif sehingga hari ini. Sistem *Schoology* dilaksanakan dan digunakan oleh seluruh warga IPGK di Sarawak, Sabah dan Semenanjung. Semua pelajar dan pensyarah perlu menggunakan sistem ini untuk memudahkan pengajaran dan pembelajaran. Penggunaan sistem e-pembelajaran mula meningkat dari tahun 2015 hingga hari ini. Ini adalah berdasarkan statistik yang dikeluarkan oleh Penyelaras Pembelajaran atas talian di setiap IPGK masing-masing. Pertukaran sistem ini boleh menyebabkan pelajar perlu bermula dari awal dan membiasakan diri dengan sistem tersebut. Hal ini boleh menyebabkan penerimaan sistem tersebut agak lambat kerana penggunaan sistem Edmodo belum mantap lagi.

Walau bagaimanapun, masih terdapat pelajar dan pensyarah yang kurang aktif menggunakan e-pembelajaran. Terdapat isu dan cabaran yang sering berkait rapat dengan penerimaan e-pembelajaran dan dikhuatiri pelajar mempunyai jangkaan yang tinggi dan menyebabkan e-pembelajaran kurang diterima dalam kalangan pelajar. Antara isu dan cabaran bagi melaksanakan e-pembelajaran di institut adalah seperti berikut:

### **1.2.1 Isu dan Cabaran E-pembelajaran di Institut**

Antara isu dan cabaran yang sering berkait rapat dengan pelaksanaan e-pembelajaran di institut adalah menjurus kepada kesediaan pensyarah dan pelajar itu sendiri. Hal ini boleh dilihat dari segi kefahaman dan kemahiran sedia ada pada pelajar serta sikap dan minat pelajar terhadap e-pembelajaran. Sikap dan minat yang ditunjukkan oleh pelajar dapat mendorong pelajar itu sendiri dalam menggunakan e-pembelajaran (Ahmad Johari Sihes dan Norbaizura Sani, 2011; Kwofen dan Henkin, 2011).

Bagi aspek kesediaan pensyarah pula, dari kontek kemahiran dan pengetahuan pensyarah, kecekapan dan keyakinan yang ditunjukkan oleh pensyarah itu sendiri dalam mengendalikan e-pembelajaran. Kepakaran pensyarah dalam mengendalikan e-pembelajaran boleh mewujudkan komunikasi dua hala, di mana interaksi antara pensyarah dengan pelajar dan pelajar dengan rakan adalah penting dalam e-pembelajaran. Hal ini kerana pembelajaran dijalankan secara tidak bersemuka. Semasa melaksanakan e-pembelajaran, terdapat enam jenis interaksi iaitu interaksi pelajar-guru, pelajar-pelajar, pelajar-kandungan, guru-guru, guru-kandungan dan kandungan-kandungan (Anderson, 2003). Secara tidak langsung, interaksi sebegini dapat mewujudkan komunikasi dua hala. Interaksi bersemuka secara dua hala ini amat penting kerana ia bukan hanya untuk menyampaikan maklumat dan memberi arahan malahan boleh digunakan untuk menyelesaikan masalah, mengemukakan buah fikiran atau menjalinkan hubungan baik antara pelajar, pensyarah dan rakan. Namun, kelewatan pensyarah memberi respon kepada pelajar boleh menyebabkan kekecewaan pelajar. Hal ini juga menyebabkan pelajar merasa tersisih dan terpisah dengan pensyarah lantaran menjejaskan pencapaian pelajar (Dasar e-Pembelajaran, 2010). Di samping itu, interaksi pelajar dengan rakan boleh menggalakkan pelajar belajar sesama sendiri tanpa pensyarah dan pembelajaran ini dikenali sebagai "Pengajaran tanpa Bergantung dengan Pensyarah".

Antara masalah yang sering dihadapi semasa menggunakan e-pembelajaran seperti sokongan pentadbiran dan pengurusan iaitu kurang sokongan teknikal dan masalah *server down*, kemudahan infrastruktur asas terhad seperti capaian

teknologi lemah, capaian internet rendah dan penebusan jalur lebar terhad bagi melaksanakan e-pembelajaran. Di Sarawak contohnya, penyediaan jalur lebar dan rangkaian internet adalah terhad dengan capaian 3G sahaja. Setengah-tengah kawasan tidak adalah talian telefon atau capaian internet. Selain itu, penggunaan *Facebook* dihadkan dari pukul 12.00 hingga 2.00 petang bagi pelajar yang menggunakan WiFi percuma yang disediakan oleh institut. Namun, bagi pelajar yang mempunyai *broadband* mereka sendiri, penggunaan *Facebook* atau media sosial yang lain adalah bebas.

Selain itu, peruntukan kewangan yang terhad juga penting dan sangat kritikal dalam melaksanakan e-pembelajaran di institut. Tanpa peruntukan yang mencukupi, ia boleh menggagalkan pelaksanaan dan memberi kesan terhadap kepuasan pengguna terhadap sistem e-pembelajaran. Buktinya, baru-baru ini penyelidik telah mengadu tentang capaian internet di institut agak lambat dan kadang-kadang tidak ada '*signal*'. (Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT). Berdasarkan aduan ini, pegawai TMK memberitahu bahawa institut tidak mempunyai peruntukan untuk memperbaiki capaian tersebut. Perkara yang sama juga telah diajukan kepada pihak pengurusan, namun mendapat jawapan yang sama.

Adalah diharapkan kajian ini akan dapat membantu dalam memperkembangkan penggunaan sistem e-pembelajaran di IPGK di Sarawak khususnya dan di Malaysia amnya. Pelaksanaan dan amalan penggunaan yang berjaya dapat mewujudkan penerimaan dan mendorong pelajar itu dalam menggunakan sistem secara sukarela dan bukan secara paksaan. Penggunaan dan penerimaan e-pembelajaran secara sukarela boleh membina keyakinan pelajar, membina motivasi dan secara tidak langsung memberi pengalaman positif serta kepuasan pelajar.

### **1.3 Pernyataan Masalah**

Perlaksanaan dan penggunaan e-pembelajaran di IPGK dikatakan dapat menambah baik pendekatan pengajaran para pensyarah walaupun kewujudan e-pembelajaran di Malaysia masih baharu berbanding dengan negara-negara maju yang lain (Wahyu Idrus dan Yahya Buntat, 2006; Krishnan *et al.*, 2007). Sejar dengan

seruan kerajaan untuk mengaplikasikan penggunaan IT dalam sektor pendidikan, maka IPGK tidak ketinggalan dalam menggunakan e-pembelajaran dalam proses pembelajaran dan pengajaran. IPGK sebagai sebuah institusi yang melatih bakal guru telah menggunakan sistem e-pembelajaran sebagai medium untuk membantu dalam melicinkan proses pengajaran dan pembelajaran. Pendedahan kepada e-pembelajaran amat penting dalam kalangan pelajar di Institut Pendidikan Guru Kampus (IPGK) kerana mereka yang akan mengajar di sekolah-sekolah nanti. Latihan yang mencukupi dalam bidang teknologi pendidikan amat diperlukan agar mereka dapat mengaplikasikan pengetahuan dan kemahiran apabila bergelar seorang guru nanti. Oleh itu, penggunaan e-pembelajaran dalam kalangan pelajar perlu diberi perhatian kerana pendekatan e-pembelajaran akan menjadi satu keperluan dalam penyampaian pengajaran dan pembelajaran pada zaman ini. E-pembelajaran digunakan bukan sahaja mudah digunakan malah dapat mempengaruhi penerimaan e-pembelajaran dan jangkaan serta memberi pengalaman positif atau negatif kepada pelajar terhadap e-pembelajaran.

Oleh yang demikian, teknologi e-pembelajaran adalah satu kaedah yang mampu memberi kemudahan dan perkhidmatan kepada pelajar dalam membantu melicinkan proses pembelajaran arah sendiri. Penggunaan teknologi e-pembelajaran juga telah menjadi satu sistem pembelajaran yang berupaya mengatasi masalah-masalah yang dihadapi dalam pembelajaran tradisional (Mohd Shafie Rosli dan Nur Amalina Shamsudin, 2015). Sistem yang kurang mesra pengguna, maklumat yang jarang tidak dikemaskini, pensyarah lewat memberi respons, penglibatan pensyarah dan rakan pelajar agak lemah, reka bentuk antaramuka kurang menarik, kurang sokongan teknikal, sikap dan minat yang ditunjukkan oleh pelajar itu sendiri memberi kesan dan penerimaan yang kurang memuaskan terhadap penggunaan e-pembelajaran di institut.

Pihak institut juga sering menerima aduan daripada pelajar tentang permasalahan yang dihadapi oleh pelajar. Jumlah aktiviti yang dijalankan menerusi sistem e-pembelajaran juga terhad. Menurut Mohd Nihra dan Krishnan, (2011) aduan dan alasan yang biasa diberikan oleh pelajar adalah termasuk capaian internet yang rendah, tidak dapat daftar masuk, jaringan jalur lebar rendah,