

MUDAH GUNA DAN KEBERGUNAAN LAMAN WEB UNIVERSITI DALAM KALANGAN PELAJAR ANTARABANGSA

(Ease of use and usefulness of university web site among international students)

Nor Arinah Mohamed Zemudin
Mohd Azul Mohamad Salleh

ABSTRAK

Perkembangan Internet membawa kepada pembangunan pelbagai medium komunikasi seperti laman web dan sistem rangkaian sosial. Batasan fizikal dan kekangan media konvensional untuk menyampaikan maklumat dengan cepat dan pantas dapat diatasi dengan munculnya teknologi media digital. Batasan ruang dan masa dapat sambung dengan mudah apabila teknologi media baharu diguna untuk mempertingkatkan sistem penyampaian maklumat. Kajian ini memberi fokus kepada persepsi kebergunaan dan mudah guna laman web Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) dalam kalangan pelajar antarabangsa. Kaedah kajian kuantitatif secara survei telah dilaksanakan ke atas 200 orang pelajar antarabangsa di UKM. Hasil kajian mendapati, pelajar antarabangsa bersetuju bahawa kebergunaan dan mudah guna sesuatu laman web memberi kesan kepada kepuasan pengguna dan penerimaannya. Laman web juga banyak membantu mereka untuk mendapat maklumat, berinteraksi dan meningkatkan pengetahuan tentang universiti. Kajian ini memberi implikasi kepada kepentingan laman web walau pun pada masa kini, terdapat pelbagai media baharu dan media sosial yang menjadi platform untuk menyampaikan maklumat kepada pemegang taruh sesebuah universiti. Satu kajian secara mendalam perlu dilaksanakan dengan menggunakan kaedah tembual mendalam atau kumpulan fokus untuk memahami pengalaman pelajar antarabangsa ketika mengguna laman web universiti.

Kata kunci: Mudah guna, kebergunaan, web, pelajar, antarabangsa

ABSTRACT

The development of the Internet led to the development of various communication medium such as website and social networking system. Physical limitations and constraints of conventional media to deliver information quickly and efficiently can be overcome with the advent of digital media technology. Limitations of space and time can be overcome when new media technologies are used to improve the information delivery system. This study focuses on the perception of the usefulness and ease of use of the Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) website among international students. Quantitative research method with questionnaires was conducted on 200 international students at UKM. The study found that international students agreed that usefulness and ease of use of the website will affect user satisfaction and acceptance. Website also helped them to get information, interact and increase their knowledge of the university. This study has implications on the importance of websites even nowadays, there are a variety of new media and social media as a platform for disseminating information to the stakeholders of the university. An in-depth study should be carried out using in-depth interview or focus group

approach to understand the experience of international students when using the university's website.

Keywords: *Ease of use, usefulness, web, student, international*

PENGENALAN

Pembangunan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) kini terus bergerak pantas seiring dengan perkembangan arus globalisasi dunia. Pada hari ini, ICT memainkan peranan yang penting untuk menjayakan misi dan visi pembangunan sesebuah Negara. Sebagai contoh, Malaysia memperlihatkan perkembangan yang pesat dalam bidang teknologi maklumat apabila mengadaptasikannya dalam pelbagai bidang seperti perniagaan, pentadbiran, pendidikan dan sebagainya (Habibah Abdul Talib & Khairur Rijal Jamaludin 2003). ICT telah mengubah dan meningkatkan kuasa daya pengkomputeran dalam penyampaian dan penyebaran maklumat secara global. ICT menjadi pemangkin kepada proses pertukaran maklumat, kaedah serta pendekatan pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan saintifik dan proses mengakses maklumat. Selain itu, perkembangan Internet juga telah membantu segala urusan harian menyelesaikan tugas harian pengguna hanya di hujung jari, sekali gus menjadi satu trend yang diterima oleh semua orang tanpa mengira status, peringkat umur, jantina, taraf pendidikan dan latar belakang (Ali Salman et al. 2010).

Kemunculan Internet sebagai alat komunikasi terkini menjadikan ia sebagai medium penyebaran maklumat dalam memantapkan ilmu dan meningkatkan pengetahuan kepada masyarakat. Perkembangan Internet menyebabkan berjuta-juta laman web diwujudkan dalam menyampaikan maklumat (Jauhariatul Akmal & Jamilah Ahmad 2011). Internet telah memudahkan proses komunikasi, proses penyampaian maklumat, dan juga proses interaksi antara masyarakat. Internet menjadi medium yang berkesan dan penting dalam penyebaran maklumat dalam usaha meningkatkan pengetahuan dalam kalangan masyarakat. Internet sangat berkait rapat dengan infrastruktur dan infostruktur yang menyokong pelbagai sumber maklumat berkaitan hiperteks dokumen seperti *World Wide Web* (WWW).

Internet merupakan jaringan jutaan komputer, termasuk di dalamnya jaringan yang menghubungkan saluran seperti satelit, telefon, kabel dan jangkauanya mencakupi seluruh dunia. Ia adalah rangkaian komputer yang dihubungkan dengan pelbagai teknologi rangkaian elektronik, tanpa wayar dan kabel optik yang luas (Mohd Fuad Mat Jali et al. 2012). Internet telah mengubah dunia daripada bersifat lokal kepada global. Hal ini kerana, sumber informasi dunia dapat diakses oleh semua masyarakat dunia melalui jaringan Internet. Faktor jarak dan waktu bukan lagi menjadi masalah dan penghalang. Dunia seolah-olah menjadi kecil, dan komunikasi menjadi lebih mudah. Internet juga telah mengubah cara komunikasi massa dan penyebaran data atau informasi secara fleksibel.

Dalam bajet Rancangan Malaysia Kesembilan (2006 – 2010), kerajaan Malaysia telah memperuntukkan sejumlah RM12.9 bilion bagi disalurkan kepada program serta projek yang berkaitan dengan ICT. Di sini jelas menunjukkan komitmen berterusan yang diberikan oleh kerajaan bagi memastikan kelangsungan dan pembangunan ICT di Malaysia (Mohd Amirul Akhbar 2011). Pembangunan ICT di Malaysia amat penting dalam proses penyaluran dan penyampaian maklumat keseluruh dunia. Ia dapat mempercepatkan proses pembangunan Malaysia untuk mencapai negara maju menjelang tahun 2020. Kerajaan juga telah mengambil

langkah yang proaktif untuk menyalurkan maklumat kepada masyarakat dan kumpulan sasaran dengan cepat, tepat dan terkini dengan mewujudkan laman web rasmi organisasi.

Laman web menurut Wan Mohd Hijatullah (2001) merupakan suatu perkongsian maklumat maya melalui Internet di dalam bentuk teks, grafik, animasi, audio, video dan sebagainya. Laman web berperanan sebagai hos kepada maklumat yang pelbagai. Sebagai contoh, pendidikan Tinggi di Malaysia, telah berkembang dalam pelbagai bidang dan kepakaran. Sistem penyampaian maklumat Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) turut dijana mengikut peredaran arus globalisasi dengan mengguna laman web. Ia penting untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan menyenangkan proses penyebaran serta mendapatkan maklumat.

Oleh yang demikian, UKM dapat meningkatkan kualiti perkhidmatanya dan membina imej yang baik di mata masyarakat dunia. Secara tidak langsung, dapat menarik minat masyarakat dunia untuk menjadi sebahagian daripada komuniti UKM tidak kira sebagai pelajar, pensyarah mahupun penyelidik. Artikel ini membincangkan kajian yang dijalankan terhadap pelajar antarabangsa di UKM tentang mudah guna dan kebergunaan (manfaat) laman web UKM. Kajian ini penting untuk mengenal pasti kepuasan dan penerimaan laman web rasmi UKM dalam kalangan pelajar antarabangsa untuk mendapatkan maklumat bidang pengajian dan lain-lain informasi berkaitan dengan universiti.

PERANAN LAMAN WEB DALAM PENDIDIKAN

Laman web merupakan laman yang mempunyai persembahan teks, visual, audio dan video atau animasi yang unik dan menarik serta melibatkan grafik latar belakang, logo, ikon, saiz tulisan, butang menu dan kombinasi warna. Ia juga boleh takrif sebagai sebuah laman elektronik yang mengandungi pelbagai maklumat dalam bentuk teks, grafik, animasi, audio dan video yang dibina menggunakan bahasa pengaturcaraan web berdasarkan kepada cita rasa dan kreativiti seseorang pembina laman web

Laman web yang baik perlu mempunyai ciri-ciri seperti mesra pengguna, menyediakan maklumat yang dikehendaki, menarik dan berbeza dengan laman web lain. Ciri-ciri laman web yang dapat memenuhi kehendak dan keperluan pengguna mampu untuk menarik minat dan mempengaruhi mereka untuk terus melayari dan seterusnya menerimanya sebagai satu platform untuk mendapatkan maklumat yang dikehendaki. Sesebuah laman web perlulah menyediakan kandungan maklumat yang mencukupi dan terkini, visual menarik dan menghiburkan untuk memenuhi kepuasan penggunanya.

Menurut Ahmad Syahrul Haniff, Siti Zobidah Omar & Muhamad Sham Shahkat Ali (2012), antara faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap laman web adalah dari aspek kebergunaan, mudah guna, pengaruh sosial, keyakinan, kos dan keselamatan. Terdapat pelbagai maklumat yang boleh diperoleh dengan menggunakan laman web, khususnya untuk tujuan pengajaran dan pembelajaran seperti melalui e-mel, papan buletin dan forum perbincangan. Menurut Norzalita Abd. Aziz (2000), pada umumnya khalayak mempunyai tanggapan yang positif terhadap maklumat yang diperoleh dari sesebuah laman web.

Selain itu, Shaharudin Ismail, Zul Hilmi & Najwa Hayaati (2012), pengguna akan terus melayari sesebuah laman web kerana fungsi dan teknologi terkini yang terdapat dalam kandungan seperti animasi dan video membolehkannya menjadi lebih menarik. Dengan fungsi persekitaran yang dinamik dan interaktif, ia dapat menarik minat dan perhatian pengguna untuk terus berinteraksi dengan sesebuah organisasi melalui laman web. Kandungan dan navigasi yang bersifat interaktif, laman web menyediakan interaktiviti yang mampu memenuhi keperluan dan

kehendak pengguna. Floh & Madlberger (2013) juga menyatakan audio seperti muzik juga perlu untuk menarik minat pengguna untuk menggunakan laman web.

Sebagai contoh, laman web rasmi UKM yang mempunyai ciri-ciri yang menarik, mudah digunakan, mudah dicapai serta mesra pengguna dapat memenuhi kepuasan pengguna. Laman web rasmi UKM yang menggabungkan kandungan yang mudah difahami, aspek visual dan grafik, menu dan kombinasi warna yang sesuai dan menarik dapat membantu memudahkan pengguna melayarinya. Selain itu, laman web perlu menyalurkan maklumat yang lengkap, tepat dan terkini untuk menarik minat pengguna menjadikannya sebagai sumber utama untuk mendapatkan maklumat. Ciri-ciri ini penting untuk menarik minat pengguna untuk melayari dan seterusnya mendapatkan informasi terkini berkaitan universiti. Ia merupakan salah satu strategi untuk mempromosikan universiti kepada pihak luar terutamanya pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pelajaran di UKM.

Teknologi ICT dalam pendidikan memberi manfaat dan menghasilkan Pengajaran dan Pembelajaran (P&P) yang lebih efektif kepada pengguna. Pembelajaran melalui laman web memudahkan proses penghantaran maklumat tanpa mengira masa dan tempat (Johari Hassan & Fazliana Rashida 2011). Penggunaan ICT dalam P&P bermaksud menggunakan ICT secara berfikir, terancang dan bersesuaian untuk meningkatkan kecekapan proses dan keberkesanan pengajaran dan pembelajaran. Pembelajaran berasaskan web merupakan pembelajaran berasaskan hipermedia yang memanfaatkan susun atur serta sumber maklumat dari laman web.

Contohnya, Helmy Mustafa et al. (2013) menyatakan penggunaan laman web juga telah memudahkan hala tuju bidang pendidikan diselarikan dengan Pelan Induk Pembangunan Pendidikan (PIPP) yang mengutamakan penerapan ICT. Sistem maklumat dan ICT yang mantap mampu mengumpul dan menyimpan maklumat bagi membantu organisasi pendidikan untuk membuat keputusan, merancang, mengawal dan menganalisis segala permasalahan. Selain itu, penggunaan laman web dalam pendidikan memberi peluang kepada pendidik menyampaikan dan menerbitkan bahan pengajaran secara dalam talian. Laman web yang dibangunkan akan sumber maklumat tanpa sempadan yang boleh dicapai melalui enjin pencarian dengan kadar yang cepat.

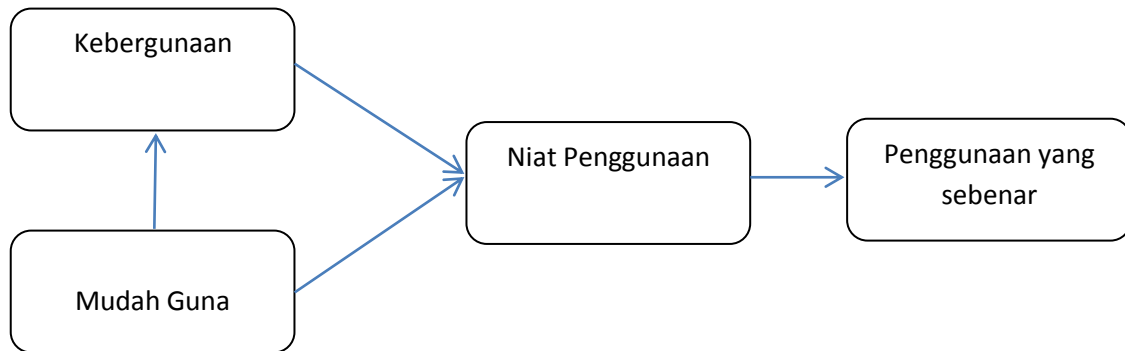
Dalam aspek jaringan dan perkongsian pintar, laman web menjadi satu platform untuk menghubungkan antara satu organisasi dengan organisasi yang lain. Shahrudin Ismail, Zul Hilmi Abdullah & Najwa Hayaati Mohd Alwi (2012) juga menyatakan laman web menjadi medium penghubung antara Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dan pihak-pihak berkepentingan dalam usaha penyampaian maklumat yang terkini dengan tepat dan cepat. Penyampaian maklumat yang mudah dan tepat adalah sangat penting untuk menarik minat dan perhatian masyarakat serta pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pengajian ke sesebuah universiti. Oleh itu, laman web merupakan satu platform yang penting untuk membina imej UKM yang positif, mencerminkan keadaan, kebolehan (kebolehpercayaan) serta reputasi sesebuahnya kepada kumpulan sasaran, terutama pelajar dari luar negara.

MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI

Model penerimaan teknologi (TAM) merupakan satu model yang kerap digunakan oleh penyelidik dalam dan luar negara untuk membincang, mengukur dan menilai pendekatan penerimaan teknologi dalam kalangan pengguna. Model ini dapat mengukur penerimaan pengguna terhadap teknologi dalam pelbagai bidang (Khairani Ratnasari Siregar 2011) dan telah diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 lagi (Ahmad Syahrul Haniff, Siti Zobidah Omar & Muhamad Sham Shahkat Ali 2012). Sebelum ini TAM merupakan salah satu model yang

dibangunkan dan berada dalam disiplin sistem maklumat, tetapi sekarang model ini telah diadaptasi dalam pelbagai bidang seperti menilai penerimaan media baharu dalam kalangan pengguna.

TAM dibangunkan dengan tujuan untuk mengukur niat tingkah laku penggunaan teknologi yang ditentukan oleh dua pemboleh ubah utama iaitu kebergunaan (*perceived usefulness*) dan mudah digunakan (*perceived ease of use*) seperti dalam Rajah 1. Menurut Davis (1989) kebergunaan adalah kebarangkalian pengguna menggunakan aplikasi sistem tertentu yang mampu meningkatkan tahap prestasi kerja dalam konteks organisasi. Manakala mudah guna merujuk kepada tanggapan pengguna terhadap tahap sistem itu berfungsi.



Rajah 1: Model Penerimaan Teknologi (TAM) oleh Davis (1989)

Model ini menyatakan bahawa persepsi mudah guna dan kebergunaan mempengaruhi keinginan dan penggunaan sebenar sesuatu teknologi. Menurut Venkatesh & Davis (2000) pula, persepsi mudah guna mempunyai hubungan yang signifikan dan memberi kesan kepada penerimaan sesuatu teknologi. Artikel ini hanya membincangkan kebergunaan dan mudah guna terhadap kepuasan dan penerimaan laman web dalam kalangan pelajar antarabangsa UKM.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan (servei) menerusi borang soal selidik sebagai instrumen kajian. Kaedah kuantitatif melalui kaedah survei ini sesuai untuk mengukur bagaimana penerimaan teknologi seperti laman rasmi UKM sebagai medium untuk mendapatkan maklumat berkaitan Universiti dalam kalangan pelajar antarabangsa. Shao (2009) dalam kajiannya menyatakan bahawa kaji selidik yang seragam perlu digunakan untuk mengetahui secara empirikal mengenai penggunaan, penyertaan dan menghasilkan tingkah laku dan motivasi dalam aktiviti pengguna dalam talian.

Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan secara bersemuka iaitu menggunakan instrumen dengan teknik serah dan kutip kepada responden. Instrumen yang dibina merangkumi tiga (3) bahagian iaitu bahagian maklumat peribadi, item-item yang mempengaruhi kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap laman web rasmi UKM. Item-item dalam instrumen kajian diukur dengan menggunakan 5 Skala Likert bagi menilai persepsi dan sikap sampel kajian terhadap penerimaan teknologi (Cohen, Manion & Morrison 2000).

Kajian ini menggunakan persampelan bukan kebarangkalian iaitu persampelan bertujuan dengan memilih pelajar antarabangsa yang sedang mengikuti pengajian di UKM diperingkat

prasiswazah dan siswazah. Norizah Aripin, Hasrina Mustafa & Adnan Hussien (2014) menyatakan persampelan ini digunakan untuk membolehkan pengkaji menentukan responden yang sesuai dan khusus dengan tujuan kajiannya. Sampel kajian ini adalah seramai 200 orang pelajar antarabangsa. Kajian rintis telah dilaksanakan terhadap 20 orang pelajar antarabangsa untuk menilai kesahan dan kebolehpercayaan instrumen yang telah dibangunkan.

Selain itu, kajian rintis soal selidik penting untuk mengesan soalan yang keliru dan bermasalah di dalam instrumen. Nilai pekali Cronbach's Alpha antara kajian rintis dan kajian sebenar adalah seperti dalam Jadual 1. Ini menunjukkan pembolehubah yang dibincangkan dalam artikel ini iaitu kebergunaan, mudah guna sesuai digunakan dalam instrumen untuk kepuasan pengguna dan penerimaan teknologi laman web.

Jadual 1 : Nilai Cronbach's Alpha kajian rintis dan kajian sebenar

Pemboleh Ubah Item	Nilai Cronbach's Alpha		Bil Item
	Kajian rintis	Kajian sebenar	
Kebergunaan	0.823	0.931	6
Mudah Guna	0.806	0.916	6

HASIL KAJIAN

Hasil kajian menunjukkan bilangan yang hampir seimbang di antara responden mengikut jantina iaitu seramai 106 orang (53.0%) perempuan dan seramai 94 orang (47.0%) lelaki. Sebahagian besar responden terdiri daripada golongan yang berumur 31 hingga 35 tahun (35.0%). Manakala golongan golongan yang berumur 26 hingga 30 tahun ialah 24.0 peratus. Diikuti oleh golongan umur 17 hingga 25 tahun (21.0%) dan golongan yang berumur 36 tahun ke atas (20.0%).

Dari aspek tahap pendidikan pula, separuh daripada adalah pelajar PhD (50.5%). Selebihnya adalah pelajar di peringkat pengajian sarjana (36.0%) dan Ijazah Sarjana Muda (13.5%). Disebabkan kajian ini mengkaji penerimaan laman web rasmi UKM dalam kalangan pelajar antarabangsa, maka responden kajian ini terdiri daripada pelbagai negara. Sebahagian besarnya adalah dari Indonesia (19.5%). Selebihnya dari Iraq (16.0%), Iran (11.0%), Palestin (6.5%), Jepun, Libya dan Thailand (4.5%). Antara responden lain adalah dari Brunei, Jordan, Bangladesh, Yaman, Pakistan, Kazakhstan, Nigeria, Singapura, Arab Saudi, Afghanistan, Sudan, Jerman, Mesir, Morocco, Myanmar, Somalia dan negara Syria.

Kajian mendapati majoriti daripada responden melayari laman web sebanyak 1 hingga 2 kali sehari (86.5%) untuk mendapatkan maklumat. Tempoh masa untuk mengguna laman web dalam sehari pula adalah sekurang-kurangnya 30 minit (82.0%). Secara majoriti responden mempunyai pengalaman lebih dari 5 tahun 71.0% dalam penggunaan Internet. Mereka menggunakan Internet adalah untuk mendapatkan maklumat (51.0%), mendapatkan perkhidmatan tertentu dari universiti (32.5%), untuk berhubung atau berkomunikasi (14.0%) dan berhibur (2.5%).

Kajian juga menunjukkan sebab-sebab menggunakan laman web rasmi UKM dalam kalangan pelajar antarabangsa UKM. Kajian mendapati 77.5 peratus menggunakan laman web untuk mendapatkan maklumat dan berita terkini, maklumat berkaitan universiti, bidang pengajian, aktiviti pelajar dan acara universiti. Manakala 12.5 peratus pula menggunakan laman web untuk mendapat capaian kepada ifolio, sistem maklumat pelajar, jurnal dan capaian kepada

katalog perpustakaan UKM (GEMILANG). Mereka juga menggunakannya untuk mendapat capaian kepada sistem pendaftaran, yuran, pendaftaran kursus, semakan status dan semakan keputusan peperiksaan. Seterusnya ialah mendapatkan capaian maklumat dan lain-lain perkhidmatan yang disediakan oleh universiti.

Persepsi kebergunaan laman web rasmi UKM

Jadual 2 menunjukkan analisis deskriptif skor min dan sisihan piawai bagi persepsi kebergunaan laman web. Kajian mendapati responden bersetuju bahawa laman web banyak membantu dan memudahkan mereka untuk mendapat maklumat yang diperlukan (min= 3.74, sisihan piawai= 0.887). Selain itu, laman web juga membantu mereka untuk mendapatkan maklumat berkaitan dengan tugas harian sebagai pelajar dengan lebih cepat dan pantas (min=3.69, sisihan piawai=0.876).

Sebenarnya, sebagai pelajar antarabangsa mereka menyatakan laman web membantu meningkatkan interaksi dengan pengguna lain melalui capaian yang disediakan seperti Facebook, Twitter dan Instragram (min 3.41, sisihan piawai=1.028). Ini membuktikan bahawa responden bersetuju bahawa laman web membantu meningkatkan interaksi dan proses komunikasi dua hala dengan pengguna lain melalui capaian atau hiperangkai yang disediakan. Responden juga bersetuju bahawa laman web membantu menjimatkan masa (min=3.7 sisihan piawai=0.870). dan pencarian maklumat dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan (min=3.66, sisihan piawai=0.866) bagi membantu proses pembelajaran (min=3.57, sisihan piawai=0.927).

Jadual 2 : Persepsi kebergunaan

Penyataan	Min	Sisihan Piawai
Laman web memudahkan untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan	3.74	0.887
Laman web membantu untuk mendapatkan maklumat dengan lebih cepat dan pantas	3.69	0.876
Penggunaan laman web menjimatkan masa	3.67	0.870
Laman web membantu untuk mencari maklumat dengan lebih berkesan	3.66	0.866
Penggunaan laman web membantu dalam proses pembelajaran	3.57	0.927
Laman web membantu meningkatkan interaksi dengan pengguna lain melalui capaian yang disediakan seperti Facebook, Twitter dan Blog	3.41	1.028

N=200 (Skala Likert: 1=Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)

Persepsi mudah guna laman web rasmi UKM

Jadual 3 menunjukkan hasil analisis deskriptif skor min dan sisihan piawai bagi persepsi mudah guna terhadap laman web rasmi UKM. Kajian ini mendapati laman web UKM merupakan

medium yang mudah digunakan (min=3.71, sisihan piawai=0.812) untuk mendapatkan maklumat. Mereka menyatakan laman web mudah untuk dicapai walau di mana berada dan pada bila-bila masa (min=3.42, sisihan piawai=0.994). Ini menunjukkan responden bersetuju bahawa laman web rasmi UKM mudah untuk dicapai dan mesra pengguna (min=3.66, sisihan piawai=0.835). Responden juga menyatakan bahawa susun atur laman web banyak membantu dan menarik minat mereka untuk melayari laman web (min=3.53, sisihan piawai=0.890). Selain itu, susun atur laman web lengkap dengan pautan yang diperlukan (min=3.55, sisihan piawai=0.901) memudahkan mereka untuk mencari maklumat yang diperlukan (min=3.55, sisihan piawai=0.912).

Jadual 3 : Persepsi Mudah Guna

Penyataan	Min	Sisihan Piawai
Laman web merupakan medium yang mudah digunakan	3.71	0.812
Laman web merupakan medium yang mesra pengguna	3.66	0.835
Susun atur laman web membantu dan menarik minat saya	3.53	0.890
Susun atur laman web lengkap dengan pautan yang diperlukan	3.55	0.901
Susun atur laman web memudahkan untuk mencari maklumat yang diperlukan	3.55	0.912
Laman web mudah untuk dicapai walau di mana berada	3.42	0.994

N=200 (Skala Likert: 1=Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)

PERBINCANGAN

Kandungan dan medium untuk capaian maklumat penting kepada pelajar untuk mendapatkan informasi yang cepat, tepat dan terkini. Dalam era digital di mana pelbagai peralatan mudah alih yang bersambung dengan rangkaian Internet menyebabkan maklumat dapat disebarkan dengan pantas. Walaupun pada masa kini, terdapat pelbagai bentuk platform untuk menyebar dan menyampai maklumat, laman web tetap menjadi salah satu medium atau saluran yang berkesan untuk menyampaikan informasi serta perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi terutamanya institusi pendidikan. Ia juga dapat meningkatkan sistem penyampaian maklumat, prestasi kerja dan kecekapan operasi, pengurusan sumber maklumat dengan lebih sistematik dan alat yang strategik untuk mencapai sesuatu objektif dalam organisasi.

Penggunaan laman web sebenarnya membantu sesebuah organisasi menyediakan sistem penyampaian dan perkhidmatan yang lebih cekap, cepat serta telus. Norliza Hussin, Mohamad Sattar & Roseamnah Rauf (2013) menyatakan laman web memainkan peranan utama sebagai agen komunikasi, interaksi, pendidikan dan sosialisasi masyarakat dunia pada hari ini. Laman web juga membantu dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan maklumat terkini yang

diperlukan. Penyaluran maklumat terkini berkaitan dengan universiti, bidang pengajian, kepakaran ahli akademik, maklumat penyelidikan dan aktiviti pelajar merupakan satu strategi untuk menarik minat pelajar antarabangsa bagi melanjutkan pengajian di UKM.

Penyaluran maklumat yang tepat dan padat dan terkini berkaitan universiti, bidang pengajian, kepakaran ahli akademik, aktiviti pelajar dan sebagainya merupakan strategi terbaik untuk menarik minat pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pengajian mereka ke UKM. Hal ini kerana, pelajar antarabangsa mempunyai peluang yang terbatas untuk mendapatkan maklumat berkaitan universiti dan maklumat yang berkaitan di negara asal mereka. Media konvensional seperti akhbar, majalah, televisyen di negara asal mereka mungkin kurang atau tiada langsung menyediakan maklumat berkaitan universiti dan maklumat yang berkaitan kepada mereka. Di sini peranan laman web rasmi UKM dilihat penting kepada pelajar antarabangsa untuk membantu mereka mendapatkan maklumat yang diperlukan berkaitan universiti. Ia juga penting untuk menarik minat bakal pelajar antarabangsa untuk melanjutkan pengajian di UKM. Selain itu, laman web rasmi juga penting kepada pelajar sedia ada untuk mendapatkan maklumat berkaitan universiti.

Selain maklumat yang lengkap, laman web juga menyediakan maklumat yang membantu pelajar dalam proses pembelajaran serta proses untuk mengadaptasi budaya hidup di UKM dengan lebih baik. Mereka bukan sahaja dapat mencapai maklumat berkaitan universiti, malahan maklumat berkaitan dengan bidang pengajian, penyelidikan dan kepakaran yang ada di UKM serta dapat membantu mereka berinteraksi dan mempelajari bahasa serta budaya hidup di universiti dengan lebih baik (Helmy Mustafa et al. 2013). Dengan ini mereka berpeluang untuk menyertai aktiviti yang dijalankan oleh pentadbiran dan pelajar UKM. Penyaluran maklumat melalui laman web rasmi UKM dapat membantu pelajar antarabangsa untuk mempelajari bahasa dan budaya setempat dan budaya Malaysia.

Kajian ini secara umumnya menilai persepsi kebergunaan dan mudah guna laman web rasmi UKM dengan kepuasan pengguna dan penerimaannya dalam kalangan pelajar antarabangsa. Kajian ini mengadaptasi TAM yang telah dibangunkan oleh Davis (1989). Aspek kebergunaan dan mudah guna sesebuah teknologi sebenarnya mempengaruhi keinginan seseorang pengguna untuk mengguna dan terus mengguna sesebuah laman web. Sekiranya pengguna mendapati teknologi membantu dalam urusan dan kehidupan harian, sudah pasti mereka akan menggunakan dan menerima teknologi tersebut. Kajian ini menunjukkan kebergunaan dan mudah guna membantu mempengaruhi kepuasan dan penerimaan kepada laman web rasmi UKM.

Kajian mendapati pelajar antarabangsa menyatakan laman web memberi manfaat dalam pelbagai aspek seperti membantu dan memudahkan capaian maklumat tugas harian dengan lebih cepat, meningkatkan interaksi dengan pengguna lain melalui capaian yang disediakan seperti Facebook, Twitter dan Instragram, memperbaiki proses komunikasi dua hala dengan pengguna lain melalui capaian atau hiperangkai yang disediakan, dan menjimatkan masa untuk pencarian maklumat. Pernyataan ini juga disokong apabila mereka mendapati laman web rasmi UKM mudah untuk digunakan dan boleh dicapai pada bila-bila masa. Selain itu, antara muka laman web rasmi UKM juga mudah untuk dicapai dan lebih mesra pengguna, mempunyai tataletak dan susun atur yang membantu menarik minat untuk melayari, serta kandungan yang lengkap dengan pautan yang diperlukan.

Kajian ini memberi implikasi dari aspek kepentingan laman web walalupun pada masa kini terdapat pelbagai medium baharu seperti sistem rangkaian sosial atau media sosial yang boleh diguna oleh sesebuah universiti untuk mempertingkatkan sistem penyampaian kepada

pemegang taruh seperti pelajar, ibu bapa, industri dan sebagainya. Laman web tetap penting untuk menyokong proses komunikasi dalam penyampaian maklumat yang berkesan kepada khalayak. Laman web tetap menjadi salah satu medium yang tepat untuk memastikan sistem penyampaian kepada pelajar dalam dan luar negara mendapatkan maklumat yang tepat dan terkini (Aliff Nawi, Mohd Isa Hamzah & Surina Akmal Abd Sattai 2014).

Institusi pendidikan perlu menyedari akan kepentingan dan peranan laman web yang lebih mesra pengguna, mudah untuk dilayari, mempunyai kandungan yang terkini dapat membantu mempromosi dan menarik minat pelajar antarabangsa untuk mengikut pengajian di Malaysia. Laman web tetap menjadi satu medium yang membantu proses interaksi serta menarik minat pelajar antarabangsa untuk terus bersama dengan universiti sehingga ke peringkat pengajian yang tertinggi. Ciri-citi seperti yang dibincangkan di atas membantu mempertingkatkan penggunaan laman web sebagai medium utama bagi mendapatkan maklumat

Kajian ini juga memberi implikasi kepada UKM, khususnya pihak pengurusan yang bertanggungjawab dalam menjaga, menyalur dan memantau maklumat dalam laman web rasmi agar sentiasa memberi penekanan dalam aspek seperti mesra pengguna, mudah guna, akses dan capaian, serta kandungan maklumat yang tepat dan terkini kepada pengguna. Kajian ini juga memberi kesedaran bahawa laman web adalah medium yang penting kepada pengguna tidak kira pelajar tempatan atau pelajar antarabangsa. Kandungan laman web juga perlu dipelbagaikan agar setiap maklumat berkaitan universiti, fakulti, pengambilan pelajar, pendaftaran, penyelidikan, kejayaan universiti, kepakaran pensyarah, aktiviti universiti dan pelajar dapat dihebahkan kepada khalayak sasaran dengan berkesan.

KESIMPULAN

Kajian ini dijalankan untuk menilai persepsi terhadap dua elemen penting dalam penerimaan teknologi iaitu kebergunaan dan mudah guna dalam mencapai kepuasan dan penerimaan untuk mengguna laman web. Hasil kajian membuktikan bahawa pelajar antarabangsa di UKM berpuas hati dengan aspek kebergunaan dan mudah guna serta maklumat yang disediakan di dalam laman web rasmi. Mereka sebenarnya mendapat kepuasan dan mengguna laman web kerana maklumat yang disediakan membantu pelbagai urusan harian sebagai seorang pelajar. Mereka mendapati, laman web merupakan satu medium untuk mengakses maklumat rasmi universiti dengan tepat dan terkini. Kajian ini juga membuktikan laman web mudah untuk dicapai dan memberi manfaat kepada pengguna seperti membantu memudahkan proses pembelajaran, berinteraksi dan mempelajari budaya hidup di UKM dengan menyertai menyertai aktiviti yang diadakan. Kajian ini memberi implikasi kepada peningkatan sistem penyampaian maklumat, laman web sebagai satu medium promosi universiti kepada pelajar antarabangsa yang efektif dan penerimaan pelajar terhadap laman web.

Dr. Mohd Azul Mohamad Salleh
Faculty of Social Sciences and Humanities
Universiti Kebangsaan Malaysia
azul@ukm.edu.my

RUJUKAN

- Ahmad Syahrul Haniff, Siti Zobidah Omar & Muhamad Sham Shahkat Ali. 2012. Hubungan antara faktor terpilih dengan keinginan menggunakan e-dagang dalam kalangan pengguna Internet di Putrajaya. *Media dan komunikasi: transformasi dan hala tuju. UKM dan IPPTAR*, Bangi, Selangor. 51-73.
- Ali Salman, Mohd Yusof Abdullah, Mohd Safar Hasim & Latiffah Pawanteh. 2010. Sustainability of Internet usage: A study among Malay youth in Kota Bharu, Kelantan, Malaysia. *Malaysian Journal of Communication*. 26(1) : 62-72.
- Aliff Nawi, Mohd Isa Hamzah & Surina Akmal Abd Sattai. 2014. Potensi penggunaan aplikasi mudah alih (mobile apps) dalam bidang pendidikan islam. *The Online Journal of Islamic Education*. 2(2). 26-35.
- Cohen, L. Manion, L. & Morrison K. (2000). *Research methods in education* (5th Edition). London: Routledge Falmer.
- Davis, F.D. 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information system. *MIS Quarterly*. 13 (3); 319 – 340.
- Floh, A. & Madlberger, M. 2013. The role of atmosphere cues in online impulse-buying behaviour. *Electronic Commerce Research and Application*. Vol.12 : 425-439.
- Habibah Abdul Talib & Khairur Rijal Jamaludin. 2003. Aplikasi teknologi maklumat (IT) dalam pengurusan organisasi: Sorotan kajian. *Jurnal Teknikal dan Kajian Sosial*. Vol.1 : 89-105.
- Helmy Mustafa, Chin Hai Leng, Ghazali Darulsalam & Alina Rane. 2013. Penilaian bahan pembelajaran sastera kontemporari Bahasa Inggeris darjah empat sekolah rendah. *Jurnal Kurikulum & Pengajaran Asia Pasifik*. Vol. 1(2) : 32-51.
- Jauhariatul Akmal & Jamilah Ahmad. 2011. Penggunaan facebook oleh badan bukan kerajaan alam sekitar (NGO) dalam menyampaikan mesej alam sekitar. *Malaysian Journal of Communication*. Vol.27(2) : 161-182.
- Johari Hassan & Fazliana Rashida. 2011. Penggunaan ICT dalam proses pengajaran dan pembelajaran di kalangan pendidik Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia Skudai, Johor. *Journal of Technical, Vocational & Engineering Education*. Vol.4 : 22-37.
- Khairani Ratnasari Siregar. 2011. Kajian mengenai penerimaan teknologi dan informasi menggunakan Technology Accaptance Model (TAM). *Rekayasa*. Vol.4(1) : 27-32.
- Mohd Amirul Akhbar. 2011. Ironi komitmen terhadap ICT: Ancaman blog di Malaysia. *Malaysian Journal of Communication*. Vol.27(1) : 53-72.
- Mohd Fuad Mat Jali, Junaidi Awang Besar, Rosmadi Fauzi, Amer Saifude Ghazali & Novel Lyndon. 2012. Akses kepada Internet dan kesannya terhadap partisipasi politik penduduk di Negeri Johor. *Geografia Online Malaysia Journal of Society and Space*. Vol.8(6) : 59-75.
- Norizah Aripin, Hasrina Mustafa & Adnan Hussien. 2014. Faktor-Hubungan kedinamikan dalaman dengan keberkesanan pasukan maya: Satu tinjauan di organisasi bertaraf Koridor Raya Multimedia (MSC) yang terpilih. *Malaysian Journal of Communication*. Vol.30 (Sp.) : 191-218.
- Norliza Hussin, Mohamad Sattar & Roseamnah Rauf. 2013. Penggunaan laman web sebagai transformasi dalam pengajaran dan pembelajaran pendidikan Islam. *The Online Journal of Islamic Education*. Vol.1(2) : 58-73.

- Norzalita Abd. Aziz. 2000. Penggunaan Internet sebagai sumber maklumat industri pelancongan di Malaysia. *Jurnal Pengurusan*. Vol.19. 41-60.
- Shaharudin Ismail, Zul Hilmi Abdullah & Najwa Hayaati. 2012. Peranan laman web dalam melonjak kegemilangan Institusi Pengajian Tinggi Islam (IPTI). *Regional Seminar on Islamic Higher Educational Institutions*. 2012.
- Shao, G. 2009. Understanding the appeal of user-generated media: A uses and gratification perspective. *Internet Research*. Vol.19(1) : 7-25.
- Venkatesh, V. & Davis, F.D. 2000. A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management Science*. Vol.46(2) :186 - 204.
- Wan Muhammad Hujatullah. 2001. *Pembinaan laman web untuk program pendidikan Islam*, *Fakulti Pendidikan UKM*. Projek penyelidikan Ijazah Sarjana Pendidikan: UKM.