



Faculty of Cognitive Science and Human Development

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGGUNAAN MEL ELEKTRONIK (E-MEL)
DIKALANGAN PEKERJA DALAM ORGANISASI.

SALYA ABDUL SAMAD

HF
6239
E54
S159
2003

KOTA SAMARAHAN
2003

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mel Elektronik
Dikalangan Pekerja Dalam Organisasi.

SESI PENGAJIAN: Nov 2000

Saya SALYA ABDUL SAMAD

mengaku membenarkan tesis * ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik,
Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hak milik Universiti Malaysia Sarawak.
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
5. ** sila tandakan (✓)

SULIT

(mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau Kepentingan seperti terkamtu di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD

(mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi / badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD


(SALYA ABDUL SAMAD)

Disahkan Oleh


(MISS JULIA LEE AJ CHENG)

Alamat Tetap:
Lot 1021 Kampung Mampong,
71300 Rembau,
Negeri Sembilan

Tarikh : Nov 10, 2003

Tarikh : November 10, 2003

Catatan: *Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda

*Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E-MEL DI KALANGAN PEKERJA DALAM ORGANISASI

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK
UNIMAS



0000116008

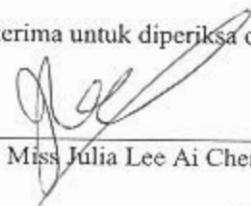
oleh

Salya Abdul Samad

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda dengan Kepujian (Sains Kognitif / Pembangunan Sumber Manusia /
Kaunseling Organisasi) dengan Kepujian
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia,
Universiti Malaysia Sarawak

Projek bertajuk ‘Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-mel Dikalangan Pekerja Dalam Organisasi’ telah disediakan oleh Salya Abdul Samad dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda dengan Kepujian (Sains Kognitif / Pembangunan Manusia / Kaunseling Organisasi).

Diterima untuk diperiksa oleh:



Miss Julia Lee Ai Cheng

Tarikh:

November 10, 2003

PENGHARGAAN

Assalamualaikum...

Pertama sekali saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih kepada penyelia projek tahun akhir saya iaitu Cik Julia Lee atas bimbingan, nasihat dan tunjuk ajar yang diberikan dalam menjayakan projek tahun akhir ini. Melalui bimbingan, nasihat dan tunjuk ajar beliau banyak membantu saya untuk memperbaiki dan menyiapkan projek tahun akhir ini dengan jayanya.

Penghargaan ini juga saya tujukan buat Cik Zaiton Hassan selaku penyelaras program yang banyak memberi nasihat dan panduan dalam menyiapkan projek tahun akhir ini. Dengan nasihat dan panduan yang diberikan ia menjadi dorongan kepada saya menyediakan projek tahun akhir ini.

Sekalung terima kasih diucapkan kepada pihak Telekom Malaysia Berhad, Simpang Tiga, Kuching yang bersedia memberi kerjasama kepada saya untuk membuat kajian di sana. Kerjasama kakitangan Telekom amatlah saya hargai.

Ribuan terima kasih tidak terhingga saya ucapkan kepada kedua-dua ibu-bapa saya iaitu Tn. Abdul Samad b. Abdullah dan Pn. Sariah Bt. Ahmad yang sentiasa mendorong dan mendoakan kejayaan saya dunia dan akhirat. Juga tidak lupa kepada abang-abang dan kakak saya yang sentiasa memberi sokongan.

Teristimewa, terima kasih ini diucapkan kepada sahabat-sahabat seperjuangan iaitu pelajar-pelajar Pembangunan Sumber Manusia ambilan November 2000/2001 yang sentiasa membantu dan bersedia berkongsi pengetahuan dan idea. Tidak lupa kepada rakan-rakan lain, yang tidak putus-putus memberi semangat kepada saya untuk menjayakan penulisan projek tahun akhir ini.

Moga anda semua dirahmati hendaknya. Akhir kata, saya berharap kajian ini memberi manfaat kepada pengkaji dan pembaca yang akan datang.

ISI KANDUNGAN

| | |
|--|------|
| TAJUK PROJEK | i |
| PENGAKUAN PENYELIA | ii |
| PENGHARGAAN | iii |
| SENARAI RAJAH | vi |
| SENARAI JADUAL | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| 1.0 Latarbelakang Kajian | 1 |
| 1.1 Kenyataan Masalah | 2 |
| 1.2 Objektif Kajian | 3 |
| 1.2.1 Objektif Umum | 3 |
| 1.2.2 Objektif Khusus | 3 |
| 1.3 Kerangka Kajian | 3 |
| 1.4 Hipotesis Null | 3 |
| 1.5 Kepentingan Kajian | 4 |
| 1.6 Definisi Istilah | 4 |
| 1.7 Limitasi Kajian | 5 |
| 1.8 Kesimpulan | 6 |
| BAB 2 KAJIAN LEPAS | |
| 2.0 E-Mel | 7 |
| 2.1 Jantina | 8 |
| 2.1.1 Jantina Terhadap Penggunaan E-Mel | 9 |
| 2.2 Teknologi E-mel | 10 |
| 2.3 Sikap | 12 |
| 2.3.1 Komponen Sikap | 12 |
| 2.3.2 Pembentukan Sikap | 13 |
| 2.3.3 Sikap Terhadap Penggunaan Komputer | 14 |
| 2.4 Sikap Positif | 14 |
| 2.4.1 Kepentingan Sikap Positif | 14 |
| 2.4 Kesimpulan | 15 |
| BAB 3 METODOLOGI KAJIAN | |
| 3.0 Lokasi Kajian | 16 |
| 3.1 Rekabentuk Kajian | 16 |
| 3.2 Populasi Kajian | 16 |
| 3.3 Persampelan Kajian | 16 |
| 3.4 Rekabentuk Persampelan | 16 |
| 3.4.1 Saiz Sampel | 17 |
| 3.5 Instrumen Kajian | 17 |
| 3.6 Penganalisaan Data | 18 |

| | |
|---|----|
| 3.6.1 Ujian T | 18 |
| 3.6.2 Ujian Korelasi Pearson r | 19 |
| 3.7 Kesimpulan | 19 |
| BAB 4 HASIL KAJIAN | |
| 4.0 Taburan Demografi Responden | 20 |
| 4.1 Taburan Jantina Responden | 20 |
| 4.2 Pengiraan Hipotesis | 20 |
| 4.3 Kesimpulan | 23 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN | |
| 5.0 Kesimpulan Berdasarkan Analisis | 24 |
| 5.0.1 Kesimpulan Analisis Terhadap Faktor Jantina | 24 |
| 5.0.2 Kesimpulan Analisis Terhadap Faktor Sikap | 24 |
| 5.0.3 Kesimpulan Analisis Terhadap Faktor Pengetahuan Penggunaan Komputer | 24 |
| 5.0.4 Kesimpulan Analisis Terhadap Teknologi E-Mel | 25 |
| 5.1 Kesimpulan Kajian | 25 |
| 5.1.1 Faktor Sikap | 25 |
| 5.1.2 Faktor Pengetahuan Penggunaan Komputer | 25 |
| 5.1.3 Faktor Teknologi E-Mel | 26 |
| 5.2 Rumusan | 26 |
| 5.3 Cadangan | 27 |
| 5.3.1 Cadangan Kepada Organisasi | 27 |
| 5.3.2 Cadangan Kepada Pengkajia Akan Datang | 28 |
| RUJUKAN | 29 |
| LAMPIRAN | 33 |

SENARAI RAJAH

| | |
|---------|----|
| Rajah 1 | 3 |
| Rajah 2 | 13 |

SENARAI JADUAL

| | | |
|--------------|---|----|
| Jadual 1 | Jadual Skor Skala Likert dalam Borang Soal Selidik | 17 |
| Jadual 2 | Jadual Kategori Nilai Korelasi Koefisien | 19 |
| Jadual 3 | Jadual Penganalisaan Data yang Digunakan Terhadap Pembolehubah Bersandar dalam Kajian | 19 |
| Jadual 4.1.1 | Jadual Taburan Jantina Responden | 20 |
| Jadual 4.2.1 | Jadual Ujian T Responden Menggunakan <i>Independent Sample T Test</i> | 20 |
| Jadual 4.2.2 | Jadual Ujian T Responden Menggunakan <i>T Test for Equality of Means</i> | 21 |
| Jadual 4.2.3 | Jadual Ujian Korelasi Berdasarkan Sikap | 21 |
| Jadual 4.2.4 | Jadual Ujian Korelasi Berdasarkan Pengetahuan Penggunaan Komputer | 22 |
| Jadual 4.2.5 | Jadual Ujian Korelasi Berdasarkan Teknologi E-mel | 22 |

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E-MEL DI KALANGAN PEKERJA DALAM ORGANISASI

Salya Binti Abdul Samad

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-mel di kalangan pekerja di dalam organisasi. Pembolehubah bersandar dalam kajian ini ialah penggunaan e-mel dikalangan pekerja dalam organisasi. Manakala pembolehubah tidak bersandar pula terdiri daripada jantina, sikap, pengetahuan penggunaan komputer dan teknologi e-mel. Kajian ini dilakukan di Telekom Malaysia Berhad, Simpang Tiga, Kuching, di mana sampel kajian adalah 46 responden daripada populasi sebanyak 50. Data dianalisis dengan menggunakan Ujian-T dan Ujian Korelasi Pearson untuk melihat perbezaan dan perhubungan antara pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar. Ujian T digunakan untuk mengkaji perbezaan antara lelaki dan perempuan terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi ($p=.477$, $p>.01$), manakala ujian Korelasi Pearson r digunakan untuk menguji perhubungan antara penggunaan e-mel pekerja dalam organisasi terhadap faktor sikap ($r=.865^{**}$, $p<.01$), faktor pengetahuan penggunaan komputer ($r=.532^{**}$, $p<.01$), dan faktor teknologi e-mel ($r=.612^{**}$, $p<.01$). Hasil kajian ini mendapati faktor sikap, pengetahuan penggunaan komputer dan teknologi e-mel mempengaruhi penggunaan e-mel pekerja di dalam organisasi. Keseluruhan kajian mendapati bahawa penggunaan e-mel adalah penting di dalam organisasi, dan ia menjadi semakin popular sebagai salah satu medium untuk berkomunikasi. Di mana penggunaannya lebih cepat, mudah, jimat dan fleksibel mengikut tempat dan masa.

ABSTRACT

FACTORS INFLUENCING THE USING OF E-MAIL AMONG THE WORKERS IN THE ORGANISATION

Salya Abdul Samad

*The purpose of this study was to determine the factors influencing the using of e-mail among the workers in the organisation. The dependent variable in this study was the using of e-mail among the workers in the organisation, while the independent variable were gender, attitude, computer knowledge and technology of e-mail. This study have been doing in the Telekom Malaysia Berhad, Simpang Tiga, Kuching, a sample of 46 respondent from an overall population of 50. The data collected was analysed using T-test and Pearson Correlation to determine differences and relationship between the dependent variable and the independent variable. T-test were use to determine the significance difference between male and female to using of e-mail in the organisation ($p = .477$, $p > .01$) while as the Pearson Correlation r was used to find out the significant relationship between factor of attitude ($r = .865^{**}$, $p < .01$), computer knowledge ($r = .532^{**}$, $p < .01$) and technology of e-mail ($r = .612^{**}$, $p < .01$). The finding of this study showed that there was significant relationship between factor of attitude, computer knowledge and technology of e-mail with the using of e-mail among the workers in the organisation. Overall of this study showed that the using of e-mail is very important in the organisation as a tool of medium communication, it is fast, easy, save and flexible.*

BAB 1

PENDAHULUAN

Teknologi merupakan pemudahcara dalam menjalankan aktiviti kehidupan, terutamanya di dalam organisasi. Penggunaan teknologi di dalam organisasi merupakan perubahan yang berlaku terhadap persekitaran kerja yang mana ia digunakan untuk meningkatkan perlaksanaan tugas, dan teknologi ini memainkan peranan penting dalam komunikasi pada hari ini.

Teknologi menurut Nelson dan Quick (2002) mendefinisikan teknologi sebagai teknik dan tindakan yang digunakan oleh organisasi untuk memindahkan input kepada output yang melibatkan sumber, mesin dan wang untuk menghasilkan produk atau perkhidmatan. Melalui teknologi ia boleh memindahkan komunikasi secara tradisional kepada komunikasi secara moden seperti penggunaan sistem mel elektronik.

Penggunaan sistem mel elektronik (e-mel) di dalam organisasi akan meningkatkan produktiviti organisasi yang mana komunikasi menjadi lebih efektif dan berkesan. Komunikasi juga berlaku secara pantas dan maklumat yang disampaikan boleh disimpan dan diulang semula. Dengan adanya penggunaan e-mel maka masalah komunikasi tidak sampai (*miscommunication*) dapat dikurangkan. Menurut Rheingold (1996) menyatakan bahawa komunikasi komputer media mempunyai kuasa untuk mengubah kehidupan kepada tahap yang berbeza. Teknologi boleh mengubah persepsi, personaliti dan pemikiran manusia, ia juga boleh melancarkan perjalanan organisasi.

E-mel penting di dalam organisasi kerana secara tidak langsung ia boleh meningkatkan pengetahuan tentang komputer dikalangan pekerja. Ini disebabkan tidak semua pekerja mempunyai pengetahuan komputer yang mahir dan penggunaan e-mel juga boleh mengubah persepsi serta sikap pekerja yang takut atau fobia terhadap penggunaan komputer.

Maka dapatlah disimpulkan bahawa kehadiran e-mel bukan sahaja merupakan satu perubahan tetapi juga semakin berkembang, di mana komunikasi boleh berlaku secara pantas, tanpa sempadan dan juga tanpa batasan masa maupun tempat.

1.0 LATARBELAKANG KAJIAN

Kajian yang dilaksanakan adalah mengenai penggunaan e-mel di dalam organisasi yang mana kajian dilakukan adalah untuk melihat faktor yang mempengaruhi penggunaan e-mel terhadap pekerja di dalam organisasi iaitu yang melibatkan faktor demografi, sikap, pengetahuan penggunaan komputer dan teknologi e-mel.

Situasi yang berlaku di dalam kajian adalah untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi penggunaan e-mel di dalam organisasi terutamanya di kalangan pekerja yang menggunakan e-mel. Di mana penggunaan teknologi e-mel dikatakan dapat meningkatkan komunikasi dikalangan pekerja terutamanya di dalam organisasi yang memerlukan setiap ahli berhubung antara satu sama lain dan komunikasi boleh berlaku dengan cepat.

Ini kerana e-mel adalah satu cara mengubah maklumat dalam bentuk mesej untuk disampaikan dari seseorang kepada yang lain melalui modem dan sistem teknologi (Ricoma, 1996).

E-mel biasanya digunakan dalam perkhidmatan internet, di mana ia popular digunakan pada tahun 1990 sehingga boleh mengatasi komunikasi secara tradisional dan dianggap sebagai satu piawaian (*standart*) untuk berkomunikasi.

Kajian mengkaji tentang sikap pekerja terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi iaitu bagaimana penerimaan mereka apabila organisasi menggunakan e-mel bagi menggalakkan komunikasi berlaku di dalam organisasi. Sikap dan tanggapan pekerja terhadap penggunaan e-mel ini akan mengambarkan kesediaan penggunaan e-mel oleh pekerja sama ada mereka menyukainya atau tidak. Kesediaan atau "readiness" ialah keadaan bersedia menerima sesuatu yang dirancang dan diatur untuk melaksanaan penggunaan e-mel ini.

Daripada analisis masalah dan situasi yang berlaku di dalam organisasi, kajian yang dilakukan adalah penting kerana komunikasi perlu di dalam organisasi dan penggunaan e-mel dapat mewujukkan komunikasi yang berkesan kerana penggunaannya yang lebih efisyen dan sesuai mengikut perubahan semasa berdasarkan keperluan organisasi.

1.1 KENYATAAN MASALAH

E-mel merupakan penghantaran maklumat atau mesej secara elektronik menerusi rangkaian komputer yang mempunyai kemudahan internet. Dengan penggunaan e-mel, maklumat yang hendak disampaikan akan menjadi cepat, tepat dan jelas diterima oleh penerima. Penghantaran maklumat melalui e-mel adalah lebih dipercayai dan mudah berbanding dengan lain-lain sistem komunikasi yang sedia ada (Norhayati,1998) .

Fenomena penggunaan e-mel boleh dikatakan baru dan keadaan ini akan mempengaruhi dan memberi kesan kepada persekitaran organisasi di mana penggunaannya yang secara meluas memerlukan persediaan dan pemahaman daripada anggota organisasi. Di dalam sesetengah organisasi berpendapat bahawa anggota-anggota mereka perlu dibekalkan dengan kemudahan e-mel, memahami dan menggunakan e-mel sebagai alat untuk berhubung semasa menjalankan tugas-tugas harian (Norhayati,1998).

Bagaimanapun kehadiran e-mel ini memberi kesan di kalangan pekerja di dalam organisasi di mana kajian yang dilakukan adalah untuk menjawab persoalan seperti berikut:-

1. Adakah pekerja yang berlainan jantina mempunyai penerimaan yang berbeza terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi?
2. Adakah pekerja mempunyai sikap yang berlainan terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi?
3. Adakah pekerja mempunyai pengetahuan yang berbeza terhadap penggunaan sistem komputer?
4. Adakah pekerja mudah menyesuaikan diri terhadap teknologi e-mel di dalam organisasi?

1.2 OBJEKTIF KAJIAN

1.2.1 Objektif Umum

Kajian adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-mel terhadap pekerja di dalam organisasi.

1.2.2 Objektif Khusus

Objektif khusus kajian adalah untuk:-

1. Mengkaji perbezaan antara jantina terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi.
2. Mengkaji hubungan sikap di kalangan pekerja terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi.
3. Mengkaji hubungan antara pengetahuan komputer terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi.
4. Mengkaji hubungan teknologi e-mel terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi.

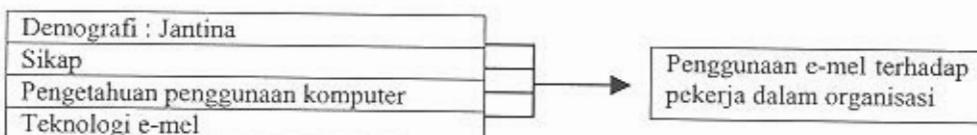
1.3 KERANGKA KONSEPTUAL

Rajah 1 : Rekabentuk Kerangka Konseptual

Pembolehubah tak bersandar

Pembolehubah bersandar

Faktor yang mempengaruhi



Dalam kerangka konseptual ini menerangkan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-mel terhadap pekerja di dalam organisasi. Antara faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-mel terhadap pekerja di dalam organisasi ialah faktor demografi iaitu jantina, faktor sikap, faktor pengetahuan penggunaan komputer dan faktor teknologi e-mel, di mana faktor-faktor ini di klasifikasikan sebagai pembolehubah tak bersandar yang mempengaruhi kajian yang dilaksanakan.

1.4 HIPOTESIS NULL

Ho 1: Tiada perbezaan yang signifikan antara jantina terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi

Ho 2: Tiada perhubungan yang signifikan antara sikap pekerja terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi.

Ho 3: Tiada perhubungan yang signifikan antara pengetahuan penggunaan komputer terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi.

Ho 4: Tiada perhubungan yang signifikan antara teknologi e-mel terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi.

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

E-mel merupakan satu set mekanisma yang digunakan dalam menyelesaikan sesuatu tugas. E-mel meliputi penggunaan komputer, robotik, satelit, laser, fiber optik dan sebagainya. Dengan bantuan e-mel, komunikasi di dalam organisasi dapat dijalankan dengan lebih berkesan bagi menyampaikan misi dan matlamat organisasi.

Kajian yang dilaksanakan adalah untuk mengetahui penerimaan pekerja terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-mel pekerja di dalam organisasi terutamanya terhadap faktor demografi, sikap, pengetahuan penggunaan komputer dan teknologi e-mel. Ia adalah kerana penggunaan teknologi komunikasi elektronik dalam komunikasi mampu mempengaruhi pekerja, di mana ia dapat membantu dalam memudahkan kerja dan berkongsi maklumat tentang kerja dengan lebih mudah, berkesan dan menepati masa.

Selain itu, kajian dilaksanakan adalah untuk menambah kajian yang sedia ada, di samping memperbaiki dan memperbaharui kajian yang terdahulu. Dengan ini ia akan menghasilkan kajian yang lebih baik dari sebelumnya. Melalui kajian yang dilaksanakan ia mampu mengubah amalan di dalam organisasi daripada amalan komunikasi secara tradisional kepada penggunaan e-mel yang lebih mudah, cepat dan selamat.

1.6 DEFINISI ISTILAH

Teknologi E-mel

Konseptual:- Perkataan teknologi berasal dari perkataan Latin iaitu *texers* yang bermaksud membentuk atau menubuhkan. Menurut Roger (1983) teknologi adalah satu corak untuk satu-satu tindakan yang bertujuan mengurangkan ketidakpastian dalam perhubungan sebab dan akibat dalam usaha mencapai matlamat yang diingini. Maka penggunaan teknologi e-mel dapat mengurangkan ketidakpastian yang wujud bagi membentuk matlamat yang diingini.

Operasional:- Perubahan yang berlaku di dalam persekitaran organisasi untuk mengatasi dan mengurangkan masalah dalam melaksanakan sesuatu tugas terutamanya di dalam organisasi untuk mencapai matlamat yang diingini.

Sistem Mel Elektronik (E-Mel)

Konseptual:- E-mel ialah mesej elektronik yang boleh disampaikan melalui penggunaan hubungan internet atau intranet dan boleh dikenalpasti melalui penggunaan seperti tv_18@hotmail.com bagi menyampaikan mesej elektronik kepada yang lain (Gehriss & Szul, 2002).

Operasional:- E-mel ialah antara teknologi komunikasi yang digunakan untuk memudahkan komunikasi agar apa yang disampaikan itu cepat, tepat dan boleh dipercayai.

Jantina

Konseptual:- Jantina secara spesifiknya merujuk kepada ciri-ciri psikologikal terhadap biologi seks, di mana terdapat dua jenis seks iaitu lelaki dan perempuan. Selain itu, ia juga mempunyai dua kesesuaian sifat iaitu sifat kelakian dan keperempuanan (Lefrancois, 1993).

Operasional:- Jantina ialah membezakan antara lelaki dan perempuan terhadap penggunaan e-mel dikalangan pekerja di dalam organisasi.

Sikap

Konseptual:- Atkinson, Smith & Bern (1993) menyatakan sikap ialah penilaian terhadap kesukaan dan ketidaksukaan, ia juga boleh merupakan satu reaksi terhadap sesuatu objek, individu, situasi atau apa-apa aspek yang lain termasuk idea-idea abstrak mahupun polisi-polisi sosial

Operasional:- Sikap merupakan tindakan yang ditunjukkan melalui perbuatan terhadap penerimaan sesuatu, dan kaitannya dengan kajian ialah sikap yang ditunjukkan oleh pekerja terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi.

Pengetahuan Komputer

Konseptual:- Menurut Summer (1990), menegaskan kekurangan pengetahuan dan pengalaman dalam penggunaan komputer akan mewujudkan sikap negatif terhadap penggunaan komputer, begitu juga terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi.

Operasional:- Pengetahuan komputer merujuk kepada pekerja yang mempunyai pengetahuan terhadap penggunaan komputer secara mahir kerana ia secara tidak langsung akan mempengaruhi pekerja terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi.

1.7 LIMITASI KAJIAN

Kajian ini hanya dijalankan di sebuah organisasi sahaja iaitu di Telekom Malaysia Berhad, Simpang Tiga, Kuching. Tidak semua pekerja telibat sebagai responden kajian kerana kajian hanya mengkaji pekerja yang menggunakan e-mel sahaja.

Kajian yang dijalankan melibatkan penggunaan borang soal selidik, bagaimanapun maklumat yang benar-benar jujur sukar diperolehi daripada responden kerana mungkin tidak semua responden memberikan jawapan yang betul dalam menjawab borang soal selidik yang diedarkan.

Kajian hanya melibatkan 4 faktor yang mempengaruhi pekerja terhadap penggunaan e-mel di dalam organisasi dan tidak melibatkan faktor lain yang boleh mempengaruhi penggunaan

e-mel terhadap pekerja di dalam organisasi seperti faktor pengalaman, motivasi dan persekitaran kerana ia merupakan sebahagian daripada limitasi dalam kajian ini.

Pengkaji sukar mengumpul borang soal selidik daripada responden kerana tidak semua responden memulangkan semula borang soal selidik yang diedarkan.

1.8 KESIMPULAN

Setelah memberi gambaran jelas mengenai kajian yang meliputi latarbelakang kajian, kenyataan masalah, objektif kajian, kerangka konseptual, hipotesis null, kepentingan kajian, definisi dan limitasi, bab seterusnya akan melihat kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan kajian.

BAB 2

KAJIAN LEPAS

Bab ini akan membincangkan teori dan model kajian lepas yang berkaitan dengan keberkesanan penggunaan e-mel dikalangan pekerja di dalam organisasi. Kajian lepas bertujuan untuk membantu pengkaji membuat pencrokaan terhadap kajian baru di samping memberi pengetahuan untuk mengukuhkan hujah kajian yang dijalankan. Ini turut membantu mendapatkan hasil kajian yang baru.

2.0 E-MEL

Penggunaan e-mel memudahkan urusan dilakukan secara serta merta di mana ia boleh menyampaikan maklumat dengan cepat dan kompleks, terutama yang melibatkan maklumat penting. E-mel merupakan salah satu bentuk komunikasi yang berbeza daripada komunikasi yang lain kerana ia boleh menyampaikan maklumat penting secara cepat dan selamat. Ini adalah disebabkan wujudnya teknologi yang membolehkan maklumat disampaikan selamat antara penerima dan pengirim walaupun berjauhan.

Menurut Rice, Grant, Schmitz & Torobin (1990) e-mel didefinisikan sebagai masukan, penyimpanan, pemrosesan dan pengagihan dari satu akaun ke satu akaun atau lebih. Manakala Kettinger & Grover (1997) menyatakan e-mel sebagai sistem komputer yang mengubah mesej dan maklumat yang meliputi teks dan data, program komputer, grafik dan bunyi yang melibatkan perbincangan secara serentak.

Ruby (1996) menyatakan e-mel boleh dilihat kepada dua dimensi iaitu pilihan media dan kesan media yang merupakan teknologi unik yang menjadi pilihan kepada manusia untuk berinteraksi. Beliau juga menyatakan bahawa perkembangan e-mel adalah sebagai medium komunikasi, di mana ia membentuk kemungkinan yang baru kepada pengguna e-mel dan organisasi.

Manakala Capron (2000) menyatakan e-mel ialah proses menyampaikan mesej secara terus dari satu komputer kepada komputer yang lain. Pengguna boleh menyampaikan mesej kepada rakan sekerja di bahagian yang sama atau di tempat yang berlainan yang tidak menggunakan khidmat telefon. E-mel di tempat kerja diperolehi apabila kemudahan itu disediakan untuk berhubung. Penggunaan e-mel mempunyai beberapa pilihan iaitu untuk penggunaan yang memberi perkhidmatan kepada pelanggan dengan menggunakan e-mel dan pilihan yang kedua ialah dengan menggunakan data network yang umum seperti internet.

Penggunaan e-mel menunjukkan kelainan, kerana mesej boleh disampaikan pada bila-bila masa, mesej yang sama boleh disampaikan kepada ramai orang, dapat mengurangkan pembaziran kertas dan tiada gangguan dengan bunyi telefon semasa aktiviti mesyuarat. Tambahan pula ia juga dikenali sebagai *smart-email* di mana peranannya amat meluas untuk menyampaikan mesej, menyediakan jadual mesyuarat mahupun laporan perbelanjaan.

Gralla (2001) menyatakan e-mel mungkin ciri internet yang paling banyak digunakan. Ia boleh digunakan untuk menghantar mesej kepada sesiapa yang berhubung dengan internet atau sambungan dengan rangkaian komputer yang mempunyai penyambungan pada internet seperti perkhidmatan dalam talian. E-mel ialah cara yang hebat untuk berhubung dengan ahli keluarga yang duduk berjauhan, kawan, rakan sekerja di cawangan yang berlainan dan teman sekerja dalam bidang yang sama.

Mesej e-mel dihantar dengan cara yang sama seperti kebanyakan data internet. Di mana Protokol Kawalan Penghantaran (TCP) memecahkan mesej kepada bingkisan, kemudian Protokol Internet (IP) menghantar bingkisan itu ke lokasi yang betul, dan TCP menghimpu semula mesej kepada yang menerima supaya ia boleh dibaca.

Mailing list ialah satu aktiviti penggunaan e-mel yang paling menarik. Ia menghubungkan sekumpulan orang yang berminat dengan topik yang sama, seperti kartun Jepun atau persekolahan di rumah. Apabila seseorang menghantar e-mel kepada *mailing list*, mesej itu dihantar kepada semua dalam senarai itu secara automatik. Penghantar boleh bertemu dengan orang lain dan bercakap dengan mereka secara tetap tentang minat, hobi dan kerjaya yang dikongsi. Untuk menyertai *mailing list*, penghantar perlu menghantar catatan e-mel kepada pentadbir *mailing list* beserta alamat e-mel (Gralla, 2001).

E-mel terdiri daripada mesej yang disampaikan melalui network dari sesebuah komputer kepada komputer yang lain walau di mana sahaja berada. Penghantar akan menggunakan e-mel program yang terdapat dalam komputer untuk menyampaikan sesebuah mesej di mana ia berhubung dengan network. Mesej akan meliputi pelbagai bentuk teks dan subjek, kebanyakkan e-mel program akan menyertakan format dokumen dan fail kepada penerima.

Penghantar juga boleh mengirimkan mesej berbentuk grafik atau program aplikasi selepas mesej ditukarkan kepada fail pendua. E-mel juga boleh menyokong jumlah teknologi pembelajaran seperti kontrak pembelajaran, penasihat dan perintisan dan kesamaan pembelajaran (Paulsen, 1994). E-mel keseluruhannya memastikan mesej diterima dan kebanyakkan mesej lebih kepada menjawab soalan yang diperolehi.

Penggunaan e-mel lebih mudah, ia boleh dipercayai, cepat, pemindahan maklumat yang murah, terdapat individu yang besar dalam masa yang sama dan memberi peluang kepada individu berkomunikasi pada bila-bila masa (Wadrogel, 2001)

E-mel adalah sebagai sesuatu teknologi untuk menghantar dan menerima mesej elektronik melalui komputer yang disambungkan dengan talian telefon. Dengan kata lain e-mel adalah sebagai satu perkhidmatan yang menggunakan teknologi internet untuk menghantar mesej dalam pelbagai bentuk selain daripada bertulis. E-mel dalam organisasi perniagaan mampu menjadi pembantu untuk menyebarkan maklumat perniagaan kepada pelanggan atau seseapa saja pada bila-bila masa dengan menggunakan teknologi "autoresponder" yang terdapat dalam e-mel.

Penggunaan teknologi "autoresponder" mampu melayan keperluan mereka yang ingin mendapatkan maklumat umum perniagaan walaupun pada ketika itu sedang berchat di rumah. Penghantaran maklumat berlaku secara automatik setelah pelanggan menekan beberapa butang di skrin komputer dan ia amat memudahkan. Ringkasnya pelanggan akan mendapat balasan e-mel dalam masa beberapa saat selepas memohon maklumat yang diperlukan walaupun tidak berada dihadapan komputer untuk melayan pelanggan mereka (<http://www.usahawan.com.my/internet/email.htm>)

2.1 JANTINA

Jantina secara spesifiknya merujuk kepada ciri-ciri psikologikal terhadap biologi seks, di mana terdapat dua jenis seks iaitu lelaki dan perempuan. Selain itu, ia juga mempunyai dua kesesuaian sifat iaitu sifat kelakian dan keperempuanan (Lefrancois, 1993). Melalui biologi seks ini akan mewujudkan perbezaan antara jantina terhadap penggunaan e-mel dalam organisasi.

2.1.1 Jantina Terhadap Penggunaan E-Mel

Tannen (1995) menyatakan komunikasi bukanlah mudah seperti yang diperkatakan. Bagi seseorang, bertutur adalah bermaksud apa yang diperkatakan dan berbeza dari individu yang lain, kerana penggunaan bahasa. Manusia bercakap dan mendengar biasanya dipengaruhi oleh jangkaan budaya. Wanita dan lelaki adalah individu yang berkembang dalam dua sub budaya di mana mempunyai dua perbezaan dari cara percakapan dan penetapan status sosial.

Apa yang membezakan komunikasi wanita dan lelaki ialah; wanita biasanya menggunakan bahasa yang biasanya lebih kepada perundingan iaitu menetapkan keakraban sebagai asas persahabatan (berorientasikan kerjasama). Berbanding lelaki yang biasanya menggunakan status dalam kumpulan (berorientasikan persaingan). Perbezaan inilah biasanya yang mempengaruhi cara berkomunikasi sama ada melalui e-mel atau sebaliknya (Tannen, 1995).

Kewujudan kumpulan perbincangan melalui e-mel telah mengalakkan penglibatan 35,000 orang berkomunikasi melalui e-mel yang menawarkan pendapat dan nasihat bersama serta kawalan terhadap topik yang dibincangkan. Kesannya e-mel ialah mesej yang disampaikan bersama beberapa teks dan penulisan e-mel merujuk kepada perbincangan secara online (Shea, 1994).

Kajian Pittaway (1997) mendapati pada 1996 bahawa 40-49% pengguna online ialah wanita, meningkat 10% daripada tahun sebelumnya. Tambahan pula 65% wanita yang tinggal di rumah memiliki komputer sendiri. Berdasarkan maklumat yang diperolehi 17.6 juta yang menggunakan internet e-mel di Amerika Syarikat dan Kanada, setengah daripadanya ialah wanita.

Herring (1994) menyatakan wanita dan lelaki mempunyai cara berinteraksi dan etika komunikasi yang berbeza. Selain itu, Herring juga menyatakan lelaki mempunyai ciri-ciri yang menunjukkan kebijaksanaan, berkuasa, kuat, suka berbalah pendapat dan komunikasi yang berunsurkan sindiran. Manakala wanita lebih kepada memberi sokongan, perhatian dengan menyatakan penghargaan, suka berfikir dan membentuk masyarakat, serta sering bertanyakan soalan dan menyumbang idea dalam bentuk cadangan.

Herring (1996) juga mendapati wanita mempunyai nilai kesopanan, manakala lelaki lebih kepada nilai persaingan dan lebih mendominasi semasa bercakap (*talking time*). Kadar penglibatan lelaki dalam menggunakan e-mel lebih tinggi dan mesej yang disampaikan biasanya lebih panjang berbanding wanita, di sini Hall (1996) menegaskan bahawa terdapat perbezaan terhadap cara penyampaian mesej e-mel antara lelaki dan perempuan.

Manakala menurut Thomson & Murachver (1999) mendapati bahawa daripada hasil kajian yang telah dilakukan, seseorang bolch mengenali siapa penyampai mesej tanpa melihat nama pengirim dengan hanya melihat cara penulisan e-mel yang disampaikan di mana ia membolehkan penerima menganggarkan sama ada pengirim e-mel tersebut wanita atau lelaki.

Menurut kajian yang dilakukan oleh Pittaway (1997) diantara jangka masa 3-4 minggu pada mei 1997 mendapati kira-kira 100 mesej e-mel dikumpul secara random dari pelbagai topik perbincangan seperti politik, ekologi, undang-undang dan lain-lain. Hasil daripada data yang dikumpul hanya 18 mesej e-mel daripada 100 mesej e-mel yang mengandungi nama pengirim sama ada seseorang itu lelaki atau wanita di setiap pengakhiran e-mel, tetapi ia tidak dinyatakan secara jelas. Manakala 82 mesej e-mel lagi adalah sebaliknya.

Daripada 100 mesej e-mel yang dikumpul 18 mesej e-mel tidak digunakan dan 82 mesej e-mel lagi telah dibahagikan mengikut jantina, di mana didapati 46 daripadanya ialah

lelaki dan 36 lagi ialah wanita. Bermakna 56.1% mesej e-mail ditulis oleh lelaki dan 43.9 % lagi ialah wanita, nisbah yang didapati sama sekali tidak menunjukkan bahawa pangguna e-mel didominasikan oleh golongan wanita.

Kesimpulannya wanita dan lelaki mempunyai perbezaan dalam menyampaikan e-mel, di mana lelaki lebih agresif berbanding wanita yang lebih *supportive*. Lelaki biasanya melihat peluang yang disediakan oleh teknologi adalah sebagai perubahan terhadap masa depan, juga mempengaruhi kuasa dan masyarakat. Manakala wanita melihat teknologi sebagai peluang untuk mewujudkan hubungan antara satu sama lain atau membina hubungan yang baru. Sememangnya terdapat perbezaan dalam penyampaian mesej e-mel diantara jantina di mana, lelaki cenderung pada penulisan yang lebih agresif dan cara yang suka bersaing manakala wanita lebih kepada *supportive* (Rossit, 1998).

2.2 TEKNOLOGI E-MEL

Komunikasi antara manusia adalah penting, oleh kerana itu organisasi telah melihat sistem komunikasi antara manusia merupakan hubungan dalaman yang melibatkan pelbagai cara dan persekitaran luaran. Maka menurut Culnan & Markus (1987); Yates & Orlikowski (1992) menyatakan cadangan untuk memperkenalkan teknologi baru bagi meningkatkan interaksi komunikasi menjadi lebih baik dan cepat yang juga boleh mempengaruhi aktiviti organisasi.

Huber (1990) menyatakan e-mel adalah melibatkan hubungan komunikasi dan membuat keputusan berdasarkan pilihan yang tersedia. Keadaan ini mengalakkan penggunaan teknologi. Perubahan teknologi maklumat dalam organisasi ini akan mempengaruhi komunikasi individu di dalam organisasi dan keseluruhannya.

Bersama perkembangan komputer dan permintaan komunikasi yang pantas serta pencarian maklumat, maka satu medium baru untuk komunikasi dalam organisasi perlu dibentuk seperti e-mel (Yates & Orlikowski, 1992).

E-mel adalah berbeza berbanding dengan bentuk komunikasi yang lain seperti penggunaan memo dan telefon. E-mel membolehkan penyimpanan maklumat secara digital dan pengulangan semula maklumat yang telah diterima. Sistem e-mel boleh menghubungkan kepada pelbagai network luaran seperti Bitnet, Compuserve dan Internet, di mana ia boleh digunakan untuk berkomunikasi dengan organisasi luaran. Perkhidmatan e-mel boleh memberitahu penyampai apabila mesej yang dikirim itu telah sampai kepada penerima (Morrisett, 1996).

Contractor & Eisenberg (1990) menyatakan e-mel adalah medium komunikasi yang normal berlaku dalam organisasi yang mana ia merupakan proses yang boleh mencapai matlamat organisasi dan individu. Penggunaan e-mel bukanlah persaingan kepada cara komunikasi yang lain seperti memo tetapi ia merupakan pelengkap kepada alat komunikasi tersebut.

Perkembangan teknologi telah memberi kesan kepada cara berkomunikasi dikalangan pekerja di dalam organisasi. Antaranya ialah dengan menggunakan e-mel, pekerja boleh memperolchi dan menghantar e-mel kepada organisasi atau individu untuk berurusan. E-mel keseluruhannya digunakan oleh kebanyakan organisasi. Ia adalah *trail-blazing* teknologi elektronik di mana ia merupakan medium penyampaian maklumat yang semakin popular di dalam organisasi. *Trail-blazing* merupakan revolusi maklumat yang berlaku dalam organisasi.

Kebanyakkan organisasi sekarang menggunakan teknologi komunikasi secara online bagi memudahkan penyampaian dan perolehan maklumat. 96% menyatakan teknologi

digunakan untuk mengurangkan masa berkomunikasi, 64% pula menyatakan teknologi mengurangkan kos komunikasi. Pekerja dan setengah daripadanya menyatakan teknologi digunakan untuk meningkatkan pengagihan maklumat. Penggunaan e-mel ini memudahkan perhubungan organisasi besar dan organisasi kecil, di mana infrastruktur yang disediakan membolchkan pekerja berhubung dengan bahagian yang berlainan atau yang dihalangi oleh sempadan geografi.

E-mel ialah aplikasi teknologi yang digunakan untuk pekerja berkomunikasi. Hampir 87% menyatakan organisasi yang menggunakan e-mel adalah untuk memindahkan maklumat antara individu. E-mel juga merupakan asas untuk komunikasi elektronik (Rudnick, 1996).

Melalui e-mel *Chief Executive Officer* (CEO) boleh menyampaikan nota, sama ada ditulis secara formal atau tidak untuk disampaikan terus kepada rangkaian organisasi atau kepada unit, bahagian, pasukan atau tahap pengurusan yang dipilih. Selain itu, CEO boleh bertanggungjawab memberi komen atau idea terhadap maklumbalas yang diterima. Dalam orgainisasi bersama dengan budaya korporat ia akan menggalakkan dan menyokong *cross-function & cross-level communication*.

Kesan teknologi komunikasi ini merujuk kepada komunikasi yang baru, ia menggalakkan maklumbalas dan pertukaran idea secara terbuka. E-mel merupakan bentuk komunikasi yang cepat, jelas dan tepat serta lebih kepada *straight talk*. Hubungan perkembangan teknologi dan komunikasi di sini penting untuk memperoleh maklumat, berita dan maklumbalas. Ia seolah-olah logikal untuk komunikasi pekerja terhadap peranan pengurusan network. Bagi meningkatkan komunikasi pekerja adalah baik sekiranya organisasi membentuk strategi untuk menggunakan network sebagai sumber komunikasi selain memudahkan komunikasi dua hala untuk maklumbalas dan berdialog.

Penggunaan e-mel ini adalah bergantung kepada penggunaan teknologi di dalam organisasi itu sendiri. Lebih besar organisasi itu lebih banyak teknologi yang digunakan untuk menyokong komunikasi pekerja. Hasil data yang diperolehi menyatakan teknologi adalah penting untuk komunikasi pekerja yang efektif dan pengubahsuaian teknologi juga penting dan perlu berterusan. Hampir 80% bersetuju bahawa teknologi dapat meningkatkan produktiviti dan keberkesanannya komunikasi pekerja (Rudnick, 1996).

Penggunaan e-mel memberi kesan besar terhadap banyak aspek tentang kerja dan organisasi. Pada abad 21 ini menunjukkan e-mel digunakan secara meluas sebagai alat komunikasi di pejabat. Di sesetengah tempat kerja dalam organisasi korporat, e-mel digunakan sebagai medium komunikasi di mana dianggarkan 99% komunikasi dilaksanakan oleh pengguna e-mel (Kinsley, 1996). E-mel memberi kesan dalam kebanyakkan tempat kerja, di mana penggunaannya adalah sebagai pelengkap kepada penggunaan memo, telefon dan interaksi secara bersemuka, kerana penggunaannya lebih mudah dan penting sebagai komunikasi di tempat kerja.

Sproull & Kiesler (1992) memperkenalkan dua tahap rangka tentang perubahan teknologi dalam organisasi. Tahap pertama ialah kesan terhadap perubahan yang dibawa oleh e-mel, contohnya kebarangkalian untuk meningkatkan komunikasi, keberkesanannya dan penambahan produktiviti. Tahap yang kedua ialah kesan terhadap sistem sosial di mana e-mel merupakan teknologi komunikasi yang baru menjadi panduan kepada manusia untuk berkomunikasi.

Brigham & Corbett (1997) menyatakan penggunaan e-mel memberi kesan disiplin, di mana pengurus boleh mengawal kerja dengan lebih mudah, dapat meningkatkan kebertanggungjawaban dan memudahkan interaksi antara individu.

Sproull & Kiesler (1992) mendapat penggunaan *Computer-Mediated Communication* (CMC) dapat memudahkan organisasi yang besar yang mempunyai kumpulan kerja yang ramai

untuk berkomunikasi antara satu sama lain. Ianya memberi kesan dalam meningkatkan komitmen pekerja terhadap organisasi di mana ia boleh menjadikan pekerja lebih efektif bagi mencapai matlamat organisasi.

Kesimpulannya teknologi adalah suatu alatan yang baru, rangkaian yang baru dan media baru untuk pekerja berkomunikasi. E-mel merupakan satu bentuk maklumat yang perlu disebarluaskan. Melalui teknologi ia boleh membentuk komunikasi terhadap semua tahap dalam organisasi. Teknologi berupaya membentuk model komunikasi baru untuk organisasi dan ia berupaya menjadikan komunikasi lebih efektif.

2.3 SIKAP

Sikap menurut Fishbein & Ajzen (1975) ialah apa yang individu itu persesembahkan berdasarkan perasaannya terhadap sesuatu objek sama ada ia suka atau tidak, di mana sikap boleh membantu untuk memahami tingkah laku pekerja. Staw & Ross (1985) menyatakan sikap biasanya dikaitkan dengan penglibatan objek sama ada objek tersebut individu, tempat, peristiwa atau idea, dan ia menunjukkan perasaan atau kesan terhadap objek tersebut. Sikap juga lebih cenderung untuk kekal dalam jangka masa yang panjang dan ia sukar untuk diubah.

Melalui sikap sesuatu tingkah laku itu boleh dijangka, tetapi jangkaan tersebut tidak selalunya tepat. Noc (1986) mencadangkan dua jenis sikap iaitu reaksi terhadap maklumbalas penilaian kemahiran dan sikap terhadap maklumbalas penilaian kerjaya, yang mana ia mempunyai kesan langsung terhadap motivasi. Ramai ahli-ahli psikologi sosial, khususnya ahli psikologi sosial kognitif melibatkan kognitif dalam definisi sikap. Menurut mereka sikap boleh didefinisikan sebagai sebahagian daripada kesan kebangkitan psikologi, tingkah laku dan kognitif (Ettinger et al, 1994).

Menurut Atkinson, Smith & Bern (1993) sikap ialah penilaian terhadap kesukaan dan ketidaksukaan, ia juga boleh merupakan satu reaksi terhadap sesuatu objek, individu, situasi atau apa-apa aspek yang lain termasuk idea-idea abstrak mahupun polisi-polisi sosial. Manakala Eagly & Chaiken (1993) menyatakan sikap ialah sebagai satu kecenderungan psikologi yang mana ia ditunjukkan melalui penilaian terhadap sesuatu objek atau situasi. Mehrens & Lehmann (1991) menyatakan sikap sebagai penerangan mengenai bagaimana orang merasa atau berkelakuan berbanding dengan penerangan mengenai apa yang mereka ketahui atau boleh lakukan.

Moriss (1991) merumuskan bahawa satu aspek yang penting bagaimana seseorang itu membuat tanggapan terhadap orang lain adalah bergantung kepada persepsi sikap yang mereka tunjukkan. Menurut Stein & Crooks (1995) sikap dibentuk melalui pengalaman perlaziman klasik dan operan serta pendedahan terus dengan objek sikap. Ini bermakna pembentukan sikap boleh berlaku melalui pengalaman iaitu melibatkan pengamatan atau pemerhatian ke atas tingkah laku sendiri atau tingkah laku orang lain.

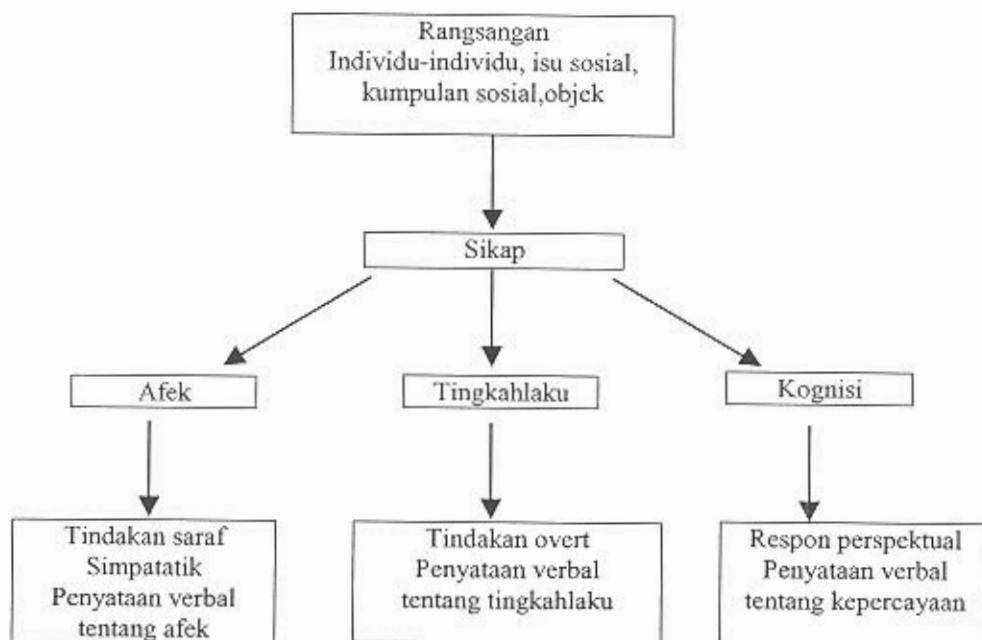
2.3.1 Komponen Sikap

Rosenberg & Harlond (1960); Eagly & Chaiken (1993) menyatakan sikap individu boleh dikategorikan kepada tiga iaitu afek, tingkah laku dan kognitif. Sikap boleh dikaji dengan menggunakan satu atau lebih kategori yang dinyatakan. Kategori afek ialah penilaian

maklumbalas terhadap perasaan dan emosi individu berdasarkan pengalaman terhadap hubungan objek sikap. Individu yang mempunyai tindakbalas afek terhadap objek sikap adalah berdasarkan perasaan simpati dan afek verbal. Kategori kognitif ialah menilai maklumbalas/idea individu terhadap objek sikap. Ia meliputi tindakbalas yang tersembunyi yang berlaku antara objek sikap dan pelbagai penyebab terhadap bertindakbalas yang nyata.

Individu yang mempunyai tindakbalas kognitif terhadap objek boleh menyatakan pendapatnya terhadap persepsi maklumbalas dan pernyataan verbal. Kategori tingkahlaku adalah menilai tindakbalas yang dipamerkan secara nyata dalam hubungan objek sikap. Individu yang mempunyai tindakbalas terhadap tingkahlaku akan menyatakan tindak balas nyata dan tingkahlaku verbal.

Rajah 2 : Model Kognitif Sikap



2.3.2 Pembentukan Sikap

Menurut Staw & Ross (1985) penyusunan pendekatan pembentukan sikap ini adalah berdasarkan anggapan terhadap sikap, di mana personaliti sikap biasanya mudah dipengaruhi oleh tindakbalas objek sikap. Terdapat individu yang memamerkan sikap yang sama walaupun berada pada persekitaran yang berbeza. Sikap merupakan dalaman individu dan tidak boleh diubah secepat yang mungkin.

Pendekatan seterusnya ialah pendekatan situasi, penentangan terhadap sikap timbul hasil daripada keputusan yang unik terhadap sikap (Steers, 1991). Anggapan terhadap sikap