



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

***FAKTOR MEMPENGARUHI PENINGKATAN KEINGINAN PENGGUNA  
INTERNET UNTUK MENGGUNAKAN E-DAGANG***

**AHMAD SYAHRUL HANIFF BIN MOHD RAWI**

**FBMK 2012 34**

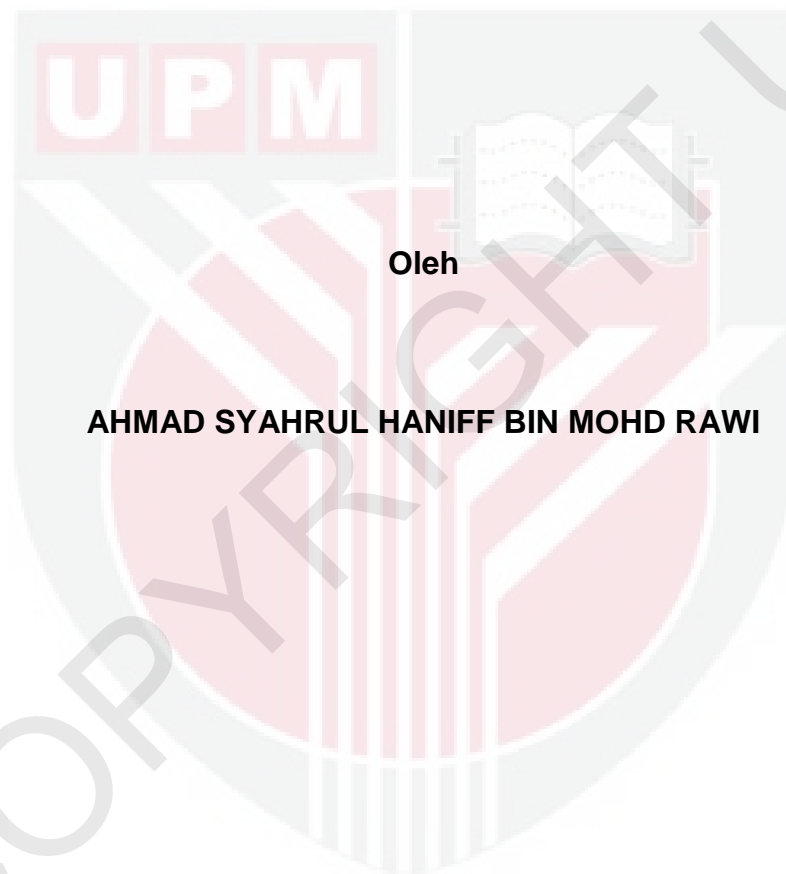
**FAKTOR MEMPENGARUHI PENINGKATAN  
KEINGINAN PENGGUNA INTERNET UNTUK  
MENGUNAKAN E-DAGANG**

**AHMAD SYAHRUL HANIFF BIN MOHD RAWI**

**MASTER SAINS  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**2012**

**FAKTOR MEMPENGARUHI PENINGKATAN KEINGINAN PENGGUNA  
INTERNET UNTUK MENGGUNAKAN E-DAGANG**



Oleh

**AHMAD SYAHRUL HANIFF BIN MOHD RAWI**

**Tesis Ini Di Kemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah,  
Universiti Putra Malaysia Sebagai Memenuhi Keperluan Untuk  
Ijazah Master Sains**

**Disember 2012**

Abstrak tesis yang di kemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains

## **FAKTOR MEMPENGARUHI PENINGKATAN KEINGINAN PENGGUNA INTERNET UNTUK MENGGUNAKAN E-DAGANG**

Oleh

**AHMAD SYAHRUL HANIFF BIN MOHD RAWI**

**Disember 2012**

**Pengerusi : Prof. Madya Siti Zobidah Omar, PhD**

**Fakulti : Bahasa Moden dan Komunikasi**

Penyelidikan ini dijalankan bagi mengenal pasti faktor yang mempengaruhi peningkatan keinginan pengguna Internet untuk menggunakan e-dagang. Terdapat empat objektif khusus untuk kajian ini iaitu untuk mengenal pasti (1) pola penggunaan e-dagang dalam kalangan pengguna Internet, (2) enam faktor (kebergunaan, kemudahan, pengaruh sosial, kepercayaan, kos, dan keselamatan) dalam mempertingkatkan keinginan pengguna Internet untuk menggunakan e-dagang, (3) hubungan antara enam faktor (kebergunaan, kemudahan, pengaruh sosial, kepercayaan, kos, dan keselamatan) dengan peningkatan keinginan pengguna Internet untuk menggunakan e-dagang, (4) faktor peramal utama yang paling mempengaruhi peningkatan keinginan pengguna Internet untuk menggunakan e-dagang.

Kajian tinjauan deskriptif dan inferensi secara kuantitatif ini menggunakan instrumen borang soal selidik yang diadaptasi dari beberapa hasil kajian lalu dan dilaksanakan di daerah Sepang dan Wilayah Persekutuan Putrajaya. Penyelidik telah

mengaplikasikan teknik persempelan bertujuan dalam proses pengumpulan data dengan berdasarkan kepada kriteria yang telah ditetapkan. Berdasarkan kaedah ini, seramai 414 orang responden telah diperoleh melebihi had sampel yang ditetapkan iaitu 398 orang. Hasil kajian deskriptif iaitu pengukuran kekerapan, peratusan, min, dan sisihan piawai terhadap pola penggunaan e-dagang dan faktor penggunaan e-dagang. Hasil kajian didapati bahawa responden yang menggunakan e-dagang bersependapat yang faktor kebergunaan merupakan faktor utama yang menyebabkan mereka berkeinginan untuk menggunakan e-dagang. Ujian korelasi *Pearson* didapati bahawa kesemua faktor tersebut memiliki hubungan positif yang signifikan pada tahap sederhana kuat. Faktor tersebut dilihat antara faktor penyumbang ke arah meningkatkan lagi keinginan pengguna Internet untuk menggunakan e-dagang. Hasil ujian regresi pelbagai (*multiple regression*) pula didapati bahawa hampir semua faktor merupakan antara faktor peramal utama dalam mempengaruhi peningkatan keinginan pengguna Internet untuk menggunakan e-dagang kecuali faktor kepercayaan. Faktor kepercayaan didapati tidak menyumbang kepada perubahan dalam pemboleh ubah kriterion. Pemboleh ubah peramal kebergunaan merupakan penyumbang utama dalam kajian ini terhadap peningkatan keinginan pengguna Internet untuk menggunakan e-dagang.

Pengkaji mencadangkan penyelidik yang lain agar diperluaskan lagi kajian dengan menumpukan kepada faktor yang lain dalam mempengaruhi peningkatan keinginan pengguna Internet untuk menggunakan e-dagang. Selain itu, dicadangkan juga agar kerangka konsep kajian ini ditambah dengan elemen gelagat iaitu pemboleh ubah “penggunaan yang sebenar” (*actual usage*) sesebuah teknologi baharu yang diadaptasi dari model TAM sebenar agar keputusan yang bakal diperoleh akan lebih baik dan menyeluruh. Menerusi pemboleh ubah tersebut, adalah diharapkan agar keputusan hasil kajian yang dijalankan akan menampakkan keputusan yang lebih jitu serta berhasil pada masa hadapan kelak.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfilment of the requirement for the degree of Master of Science

## **FACTORS AFFECTING THE INCREASE OF THE INTENTION AMONG INTERNET USERS TO USE E-COMMERCE**

By

**AHMAD SYAHRUL HANIFF BIN MOHD RAWI**

**December 2012**

**Chairman : Assoc. Prof. Siti Zobidah Omar, PhD**

**Faculty : Modern Languages and Communication**

This study was carried out to identify factors affecting the increased intention of Internet users to use e-commerce. There are four specific objectives of this study; namely, to identify (1) the pattern of e-commerce among Internet users, (2) six factors (usefulness, ease of use, social influence, trust, cost, and security) to enhance the Internet users' intention to use of e-commerce, (3) the relationship between six factors (usefulness, ease of use, social influence, trust, cost, and safety) with Internet users increased the intention to use e-commerce, (4) the main predictive factors that are influencing intention of Internet users to use e-commerce.

A survey of descriptive and inferential quantitative questionnaire using instruments adapted from some previous research results were carried out in the district of Sepang and Putrajaya. Researchers have applied the purposive sampling technique in the data collection process based on the predetermined criteria. A total of 414 samples were obtained above the required sample set limit of 398 respondents.

Descriptive findings of the measurement of frequency, percentage, mean, and standard deviation towards the pattern of e-commerce usage and e-commerce usage factor. The study was found that respondents who use e-commerce agree that the usefulness factor is the main factor that caused them to decide to use e-commerce. Pearson Correlation test found that all these factors had a significant positive relationship which was moderately strong. This factor has been seen among the contributing factors to the increase intention of Internet users to use e-commerce. The test results of multiple regression also found that almost all of the factors were the main predictive factors in increasing the intention to use e-commerce except the trust factor. 'Trust' was found not contributing to the change in the criterion variables. Usefulness of the predictor variables were the main contributors in the study of Internet users increased intention to use e-commerce.

The researcher it has been suggested that other researchers should expand the study to focus on other factors that affect Internet users increased intention to use e-commerce. In addition, it was suggested also that the conceptual framework of this study should be adapting the behavior of the elements of the variable "actual usage" of new technology from the actual TAM model. Therefore, the result gathered will be better and more comprehensive. Through these variables, it is hoped that future work will show more extensive findings and wide-ranging.

## PENGHARGAAN

*Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang*

Pertama sekali saya ingin memanjatkan rasa syukur ke hadrat Allah S.W.T. serta junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W kerana dengan limpah kurnia-Nya dapat saya menyempurnakan tesis Master Sains ini dengan jayanya sebagai memenuhi keperluan untuk menamatkan pengajian Master Sains dalam bidang Teknologi Komunikasi di Universiti Putra Malaysia. Ramai pihak telah menghulurkan bantuan sama ada secara langsung ataupun tidak kepada kejayaan penyelidikan ini.

Setulus untaian rasa cinta buat ayahanda Mohd Rawi bin Mat Hussin dan bonda yang disayangi selalu Wan Suraya binti Wan Noh serta isteri Sazni binti Ibrahim yang sentiasa memberi sokong tidak kira masa dengan ucapan terima kasih tidak terhingga dengan berkat iringan doa yang tidak putus-putus, telah membuahkan hasil kejayaan bagi kita semua. Tidak lupa juga kepada rakan seperjuangan yang sentiasa memberi semangat serta bantuan di kala memerlukan.

Terima kasih yang tidak terhingga kepada Yg. Berbahagia Prof. Madya Dr. Siti Zobidah binti Omar selaku Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan Tesis dan Yg. Berbahagia Prof. Madya Dr. Muhamad Sham bin Shahkat Ali serta Dr. Nor Azura binti Adzharuddin sebagai ahli dalam jawatankuasa ini yang telah bertungkus lumus membantu dan memberikan panduan yang tidak berbelah bahagi dalam menyempurnakan tesis ini. Tanpa bimbingan dan tunjuk ajar daripada kalian sudah pasti tesis ini tidak dapat disempurnakan dengan jayanya. Tidak lupa juga kepada pensyarah yang lain yang turut sama membantu baik secara langsung atau tidak langsung dalam penghasilan tesis ini. Kepada jawatankuasa pemeriksa yang telah dilantik, terima kasih diucapkan atas kesudian menilai dan membantu dalam menjayakan tesis ini.



Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada 14 Disember 2012 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Ahmad Syahrul Haniff Bin Mohd Rawi untuk menilai tesis beliau yang bertajuk “Faktor Mempengaruhi Peningkatan Keinginan Pengguna Internet untuk Menggunakan E-Dagang” mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P.U.(A) 106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Master Sains.

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

**Md. Salleh bin Hassan, PhD**

Profesor  
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Mohd Nizam bin Osman, PhD**

Pensyarah Kanan  
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia  
(Pemeriksa Dalam)

**Jusang bin Bolong, PhD**

Profesor Madya  
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia  
(Pemeriksa Dalam)

**Musa bin Abu Hassan, PhD**

Profesor  
Fakulti Kepimpinan dan Pengurusan  
Universiti Sains Islam Malaysia (USIM)  
Nilai, Negeri Sembilan  
(Pemeriksa Luar)

---

**SEOW HENG FONG, PhD**

Profesor dan Timbalan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 26 Februari 2013

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

**Siti Zobidah binti Omar, PhD**

Profesor Madya  
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Nor Azura binti Adzharuddin, PhD**

Pensyarah Kanan  
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia  
(Ahli)

**Muhamad Sham bin Shahkat Ali, PhD**

Profesor Madya  
Kolej Sastera dan Sains  
Universiti Abu Dhabi  
Emiriyah Arab Bersatu (UAE)  
(Ahli)

---

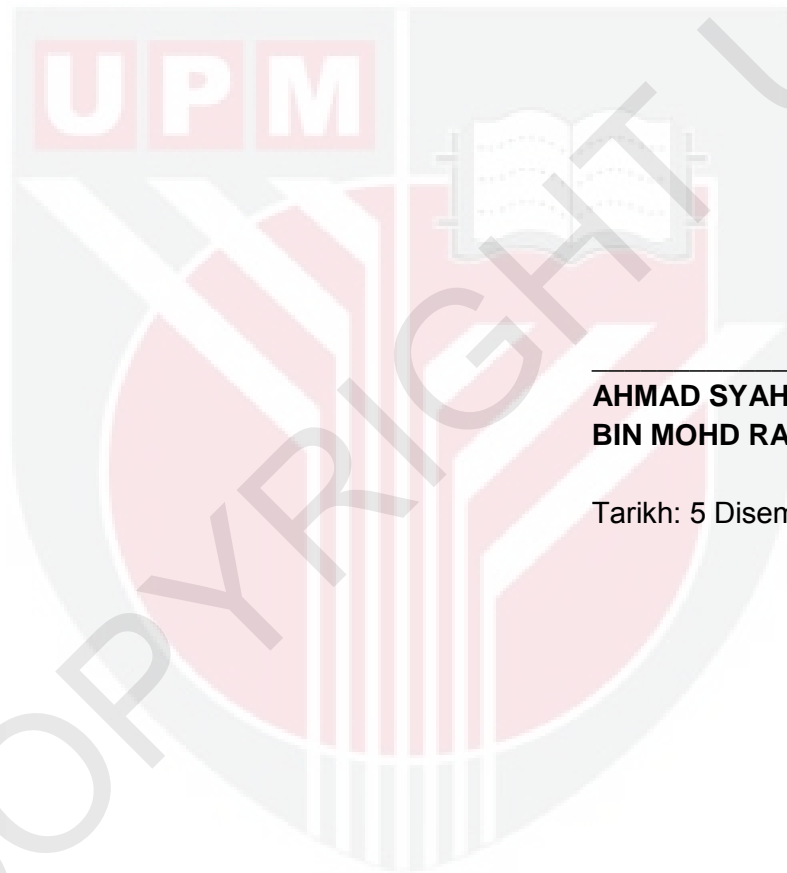
**BUJANG BIN KIM HUAT, PhD**

Profesor dan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

## PERAKUAN

Saya memperakui bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. Saya juga memperakui bahawa tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain.



---

**AHMAD SYAHRUL HANIFF  
BIN MOHD RAWI**

Tarikh: 5 Disember 2012

## JADUAL KANDUNGAN

	<b>Muka Surat</b>
<b>ABSTRAK</b>	iii
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>PENGHARGAAN</b>	vii
<b>PENGESAHAN</b>	viii
<b>PERAKUAN</b>	x
<b>SENARAI JADUAL</b>	xiv
<b>SENARAI RAJAH</b>	xvi
<b>SENARAI RINGKASAN</b>	xvii
<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	xix
<b>BAB</b>	
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
Pengenalan	1
Latar Belakang Kajian	1
Pernyataan Masalah Kajian	9
Persoalan Kajian	16
Objektif Kajian	16
Kepentingan Kajian	17
Skop dan Limitasi Kajian	19
Definisi Kata Kunci	20
<b>2 SOROTAN LITERATUR</b>	<b>23</b>
Pengenalan	23
Perdagangan Elektronik (e-dagang)	23
Perkembangan Sistem Perdagangan	23
Definisi e-dagang	26
Jenis Laman Sesawang e-dagang	32
Jenis Aplikasi e-dagang	35
E-dagang di Malaysia	39
Kajian Lepas	43
Faktor Penggunaan e-dagang	48
Kebergunaan dan Kemudahan	48
Pengaruh sosial	51
Kepercayaan	52
Kos	54
Keselamatan	56
Pengkonsepan Teori dan Model	60
Teori Model Penerimaan Teknologi (TAM)	60
Teori Berdasarkan Tindakan (TRA) dan	66
Teori Gelagat Terancang (TPB)	66
Teori Difusi Inovasi (DOI)	67

	Kerangka Konseptual Kajian	69
	Hipotesis Kajian	72
	Ringkasan	73
<b>3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	<b>74</b>
	Pengenalan	74
	Lokasi dan Subjek Kajian	74
	Populasi dan Kaedah Persempelan	76
	Instrumen Kajian	77
	Pra-Uji, Kesahan dan Kesahihan Instrumen	81
	Organisasi Penyusunan Maklumat	83
	Pemboleh ubah Kajian	85
	Operasionalisasi Pemboleh ubah	85
	Cara Pemarkahan Instrumen	89
	Kaedah Pengumpulan Data	90
	Analisis Data dan Kepentingan Statistik	92
	Analisis Deskriptif	92
	Analisis Korelasi <i>Pearson</i>	93
	Regresi Pelbagai	96
	Ringkasan	98
<b>4</b>	<b>HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN</b>	<b>100</b>
	Pengenalan	100
	Demografi Responden	100
	Pola Penggunaan e-dagang	103
	Faktor Penggunaan e-dagang	114
	Faktor Kebergunaan	115
	Faktor Kemudahgunaan	116
	Faktor Pengaruh Sosial	117
	Faktor Kepercayaan	119
	Faktor Kos	121
	Faktor Keselamatan	123
	Peningkatan Keinginan Menggunakan e-dagang	126
	Hubungan Antara Faktor Dengan Peningkatan Keinginan Menggunakan e-dagang	128
	Faktor Kebergunaan	129
	Faktor Kemudahgunaan	130
	Faktor Pengaruh Sosial	131
	Faktor Kepercayaan	131
	Faktor Kos	132
	Faktor Keselamatan	133
	Faktor Peramal Utama yang Mempengaruhi Peningkatan Keinginan Menggunakan e-dagang	134
	Keputusan Kajian	135
	Rumusan Kajian	137
	Ringkasan	138

<b>5</b>	<b>RINGKASAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN</b>	<b>140</b>
	Pengenalan	140
	Ringkasan Kajian	140
	Rumusan Kajian	143
	Kesimpulan dan Cadangan	145
	Implikasi Teoritikal	150
	Cadangan Berasaskan Hasil Kajian	152
	Cadangan Kajian Lanjutan	155
	Ringkasan	158
	<b>RUJUKAN</b>	<b>159</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	<b>181</b>
	<b>BIODATA PELAJAR</b>	<b>199</b>
	<b>SENARAI PENERBITAN</b>	<b>201</b>

