



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

***KESEDIAAN UNTUK BERUBAH SEBAGAI PENGANTARA ANTARA
HUBUNGAN JANGKAAN PRESTASI, JANGKAAN USAHA DAN
PENGARUH SOSIAL DENGAN NIAT TINGKAH LAKU PERKONGSIAN
MAKLUMAT MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL***

TINY AZLEEN BINTI YAHAYA

FPP 2019 13



**KESEDIAAN UNTUK BERUBAH SEBAGAI PENGANTARA ANTARA
HUBUNGAN JANGKAAN PRESTASI, JANGKAAN USAHA DAN
PENGARUH SOSIAL DENGAN NIAT TINGKAH LAKU PERKONGSIAN
MAKLUMAT MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL**

By

TINY AZLEEN BINTI YAHAYA

**Tesis yang dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia, sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Doktor Falsafah**

September 2018

HAK CIPTA

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk teks tanpa had, logo, iklan, gambar dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya, Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia,

Hak cipta © Universiti Putra Malaysia

Abstrak tesis ini dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Doktor Falsafah

**KESEDIAAN UNTUK BERUBAH SEBAGAI PENGANTARA ANTARA
HUBUNGAN JANGKAAN PRESTASI, JANGKAAN USAHA DAN
PENGARUH SOSIAL DENGAN NIAT TINGKAH LAKU PERKONGSIAN
MAKLUMAT MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL**

Oleh

TINY AZLEEN BINTI YAHAYA

September 2018

Pengerusi : Profesor Madya Khairuddin Bin Idris, PhD
Fakulti : Pengajian Pendidikan

Cadangan oleh kerajaan bahawa media sosial menjadi medium perkongsian maklumat dalam era digital mempengaruhi pekerja termasuk pengurusan sumber manusia. Merujuk kepada Teori Penyatuan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT), kajian ini mengambil faktor jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial sebagai pemboleh ubah bebas. Niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial dipilih sebagai pemboleh ubah bersandar manakala kesediaan untuk berubah sebagai faktor pengantara. Kaedah persampelan rawak berstrata bernisbah dan persampelan rawak mudah diguna pakai. Sebanyak 400 borang soal selidik telah diedarkan dan 365 borang telah dikembalikan. Hanya 343 lengkap sebagai data sebenar.

Analisis korelasi dan regresi digunakan untuk mengkaji hipotesis dan diuji menggunakan IBM SPSS Version 25.0. Ujian faktor pengantara dihasilkan dengan kaedah *bootstrapping*, Model 4, dengan persampelan semula sebanyak 5000 kali dan 95% selang keyakinan bias diperbetulkan, menggunakan SPSS PROSES MACRO Version 3.0. Ujian ini digunakan untuk menilai kesan langsung dan kesan tidak langsung jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial terhadap niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial.

Hasil kajian menunjukkan bahawa jangkaan prestasi ($r = .77$; $p .000$, <0.05), jangkaan usaha ($r = .75$; $p .001$, <0.05) dan pengaruh sosial ($r = .61$; $p .001$, <0.05) adalah peramal positif dalam mempengaruhi niat tingkah laku. Korelasi antara kesediaan untuk berubah dan niat tingkah laku ($r = .61$; $p .001$, <0.05), jangkaan prestasi ($r = .68$;

$p < .001$, <0.05), jangkauan usaha ($r = .71$; $.001$, <0.05) dan pengaruh sosial ($r = .76$; $p < .001$, <0.05) menunjukkan hubungan positif dengan kesediaan perubahan.

Pengaruh sosial ($r = 0.76$, $R^2 = 0.58$, $p = 0.001$) adalah faktor yang menyumbang secara tertinggi kepada hubungan langsung kesediaan untuk berubah sementara jangkauan prestasi adalah penyumbang tertinggi kepada niat tingkah laku ($r = 0.77$, $R^2 = 0.60$, $p = 0.001$). Hasil analisis Regresi Pelbagai Linear dengan kaedah 'Stepwise', tanpa pengaruh pengantara mendapati niat tingkah laku = $0.72 + (0.85 \times \text{jangkauan prestasi})$. Manakala hasil analisis dengan kesan mediator mendapati niat tingkah laku = $0.12 + (0.85 \times \text{jangkauan prestasi}) + (0.45 \times \text{jangkauan usaha})$.

Penemuan kajian bagi kesan pengantaraan menerusi kaedah bootstrapping menunjukkan terdapat kesan signifikan JP-NTL ($t=22.410$, $p = .000$); JU-NTL ($t=21.220$, $p = .000$); PS-NTL ($t=14.318$, $p = .000$) dalam Model Kesan Langsung, JP-KUB ($t=16.961$, $p = .000$), JU-KUB ($t=18.346$, $p = .000$), PS-KUB ($t=21.509$, $p = .000$), KUB-NTL ($t=3.422$, $p = .000$) bagi JP, KUB-NTL ($t=3.046$, $p = .000$) bagi JU dan KUB-NTL ($t=5.318$, $p = .000$) bagi PS dan JP-NTL ($t=14.452$, $p = .000$); JU-NTL ($t=13.088$, $p = .000$) dan PS-NTL ($t=5.657$, $p = .000$) dalam Model Pengantaraan Penuh. Ini mengesahkan kewujudan kesediaan untuk berubah sebagai kesan pengantara separa. Justeru, dapatan ini menyokong hipotesis pengantara dan membuktikan bahawa kesediaan untuk berubah wujud sebagai faktor pengantara dalam kajian ini.

Kajian ini mengandaikan, pekerja industri perbankan di bawah Lembaga Tabung Angkatan Tentera mempunyai kesedaran tentang manfaat yang boleh diperolehi daripada perkongsian maklumat menggunakan media sosial. Pekerja terlibat didapati mempunyai kesediaan untuk menggunakan media sosial dan sudah ada niat untuk melakukan perkongsian maklumat menggunakan media sosial apabila pelaksanaannya berkuatkuasa.

Abstract of thesis presented to the Senate of University Putra Malaysia in fulfilment of the requirement for the degree of Doctor of Philosophy

READINESS FOR CHANGE AS MEDIATOR BETWEEN PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, AND SOCIAL INFLUENCE WITH BEHAVIORAL INTENTION OF INFORMATION SHARING BEHAVIOR USING SOCIAL MEDIA

By

TINY AZLEEN BINTI YAHAYA

September 2018

Chairman : Associate Professor Khairuddin Bin Idris, PhD
Faculty : Educational Studies

The suggestion by the government that social media to be a medium of information sharing in this digital era will affect employees including human resource management. Referring to Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), this study takes factor of performance expectancy, effort expectancy and social influence as independent variables. The intention of information sharing behavior using social media is chosen as a dependent variable with readiness for change as mediator. Proportional randomized stratified sampling method and simple random sampling technique were adopted. A total number of 400 questionnaires were distributed and 365 forms returned. Only 343 completed as actual data.

Correlation and regression analysis were used to investigate the hypothesis and were tested using the IBM SPSS Version 25.0. The mediator test was generated by bootstrapping method, Model 4, a bias-corrected 95% bootstrap confidence interval for the indirect effect using 5000 bootstrap samples, using SPSS PROCESS MACRO Version 3.0. This test was used to evaluate the direct effects and indirect effects of performance expectancy, effort expectancy and social influence towards the intention behaviour of information sharing using social media.

The results indicated that performance expectancy ($r = .77$; $p .000$, <0.05), effort expectancy ($r = .75$; $p .001$, <0.05) and social influence ($r = .61$; $p .001$, <0.05) are all positive and are predictors of behavioral intention. While the correlation between readiness for change and behavioral intention ($r = .61$; $p .001$, <0.05), between performance expectancy ($r = .68$; $p .001$, <0.05), effort expectancy ($r = .71$; $p .001$,

<0.05) and social influence ($r = .76$; $p .001$, <0.05) showed a positive relationship with readiness for change.

Social influence ($r = 0.76$, $R^2 = 0.58$, $p = 0.001$) has contributed the highest to the direct effect relationship towards readiness for change. Performance expectancy has contributed the highest towards direct effect relation with behavioral intention ($r = 0.77$, $R^2 = 0.60$, $p = 0.001$). Results of Multiple Linear Regression analysis, without mediator effect found behavioral intention = $0.72 + (0.85 \times \text{expected performance})$. While the result with mediator effect found behavioral intention = $0.12 + (0.85 \times \text{performance expectancy}) + (0.45 \times \text{effort expectancy})$.

The findings of the study on mediator effect through bootstrapping methods indicate that the direct effects of JP-NTL ($t= 22.410$, $p = .000$); JU-NTL ($t= 21.220$, $p = .000$); ($t= 16.961$, $p = .000$), JU-KUB ($t= 18.346$, $p = .000$), PS-KUB ($t= 14.318$, $p = \text{NTL}$ ($t= 3.422$, $p = .000$) for JP, KUB-NTL ($t= 3.046$, $p = .000$) for PS and JP-NTL ($t= 14.452$, $p = .000$); JU-NTL ($t= 13.088$, $p = .000$) and PS-NTL ($t= 5.657$, $p = .000$) in the Full Mediation Model. This confirms the existence of a readiness for change as a partial mediator effect. Therefore, this finding supports the mediator hypothesis and proves that the readiness for change exists as mediator factor in this study.

This study assumes that the banking industry employees under the Armed Forces Fund Board have the awareness of the benefits from sharing information using social media. The employees are found to have a readiness for change and have an intention to do information sharing using social media when the implimentation takes effect.

PENGHARGAAN

Subhanallah. Alhamdulillah. Allahu Akhbar.

Allahummasolli ala Muhammad Wa'ala alihi wasohbihi ajmain.

Allah Ya Malik Ya Jabbar Yang Maha Kuat dan Maha Perkasa telah mengizinkan kajian dan penulisan tesis ini siap. Kepada Allah Ya Syakur Ya Salam juga segala ucapan terima kasih dan puji-pujian. Terima kasih Allah Subhanahu Wata'ala atas kurniaan dan kemudahan yang diberikan. Allah Ya Rahman Ya Rahim Ya Baari dengan penuh kasih sayang-Nya telah merancang sebaik-baik rencana untuk sayaalui proses pengajian dan penulisan tesis PhD ini. Sungguh saya amat bersyukur kerana Allah Ya Wahhab Ya Razzak sudi menganugerahkan rezeki saya menikmati perjalanan hidup sebagai pelajar PhD, calon PhD seterusnya graduan PhD. Masya Allah. Tabarakallah. Allah Ya Barr sangat baik. Alhamdullillahi rabbul 'alamin.

Rasulullahi sallallahu alaihi wassalam (selawat ke atas Nabi) adalah idola sepanjang zaman. Baginda adalah sebaik-baik contoh. Sabda-sabda Baginda menjadi azimat diri. *'Sebaik-baik umat adalah yang memberi manfaat kepada orang lain'* menjadi kata-kata pendorong utama dan kekuatan saya untuk melengkapkan perjuangan pengajian tesis ini supaya dengannya, saya mampu memberi manfaat yang banyak kepada ummah. Selepas ini, perjalanan baru bakal bermula untuk mengorak langkah yang lebih jauh dengan ilmu dan pengetahuan yang Allah anugerahkan. Perjuangan ini adalah demi memenuhi seruan yang Baginda sabdakan dalam amanat terakhirnya, *'sampaikan dariku olehmu walau sebaris ayat'*! Ada jihad yang tersirat. Cangkul kepada tukang kebun adalah sia-sia apabila tidak turun ke tanah!

Yahaya bin Marzuki dan Zakiah binti Hashim. Ayahanda dan bonda tercinta. Inilah saraf motivasi ketekunan dan keupayaan kaki ini melangkah laju menyelusuri denai ini. Impian serta doa kedua-dua mereka untuk melihat anaknya ini melanjutkan pelajaran sehingga ke peringkat tertinggi dalam sistem pendidikan membuatkan saya terus berusaha gigih bagi memenuhi harapan mereka. Kata ayah, *"anak-anak ayah adalah harta ayah. Harta yang ayah tinggalkan untuk anak-anak ayah adalah pelajaran! Nak harta banyak, cari ilmu sebanyaknya."* Ilmu ini, harta yang Allah amanahkan kepada saya! Ilmu ini adalah doa-doa saya supaya kedua-dua ayahanda dan bonda dihitung Allah Ya Adzhim sebagai puak kanan yang dipilih melangkah terus tanpa hisab ke syurga firdaus dan berkampung dengan aman bersama Rasulullah, dilindungi daripada fitnah di alam kubur, jauh sekali terkena percikan api neraka.

Mohd Rizal Abd Rahim, dia adalah suami, adalah kawan, adalah sahabat. Dia bukan sahaja teman rapat, malah tulang belakang dan nadi penggerak kepada pengajian ini serta sebahagian besar perjalanan kehidupan saya. Sokongan, semangat, restu dan reda beliau menjadi tonggak utama kepada saya, seorang wanita yang dimartabatkan

sebagai isteri dan ibu. Suami ini adalah impian saya untuk bersama memaut tangan, berjalan beriringan dalam kumpulan Rasulullah dan menginap dalam mahligai di syurga tertinggi Allah.

Nureen Fierzanah, Muhammad Zaqwan, Muhammad Zharif, Nur Fathma Zahraa dan Muhammad Luqman, kehadiran mereka ini adalah rezeki demi rezeki dan antara sumber keyakinan saya kepada anugerah Tuhan. Saya yakin pada setiap anak ada rezeki yang ditetapkan. Mohon mereka menjadi anak-anak syurga yang dirahmati Allah, sepanjang waktu.

Jeneral Dato' Seri DiRaja Tan Sri (Dr.) Mohd Zahidi Bin Haji Zainuddin (Bersara), Pengerusi Affin Holdings Berhad, Pengerusi Affin Bank Berhad juga Pengerusi Lembaga Tabung Angkatan Tentera, merangkap ketua jabatan saya. Inilah penyokong dan pendorong kuat saya di pejabat. Beliau sentiasa berbangga dengan kejayaan demi kejayaan setiausahanya. Saya doakan Allah masukkan beliau ke dalam syurga firdaus, tanpa hisab atas kebaikan dan bantuannya yang tidak berbelah bahagi. Keyakinan dan kebanggaan beliau terhadap pengajian saya ini, memberi inspirasi dan pendorong bagi memperolehi ijazah doktor falsafah, seperti beliau.

Prof Madya Dr. Khairuddin Idris, Prof. Turiman Suandi, Prof. Madya Dr. Ismi Arif Ismail. Nama-nama inilah yang memantau pergerakan tesis saya. Mereka adalah ahli-ahli jawatankuasa penyeliaan yang baik lagi bijaksana. Tidak ke mana kajian saya tanpa penyeliaan dan tunjuk ajar mereka ini. Juga Dr. Noormi, sahabat sepengajian yang terlebih dahulu graduasi dan bertukar status menjadi pensyarah yang tidak lokek berkongsi ilmu dan memberi tunjuk ajar meski sibuk dengan tugas baharunya.

Romaizah Abd Kadir. Dialah sahabat sepengajian, sahabat berkongsi segala cerita, sahabat wangi yang baik. Kami bukan sahaja saling bantu-membantu dalam perihal pengajian dan tesis tetapi juga meneroka pelbagai sudut kehidupan dan berimpian sampai langit ke-7. Alhamdulillah. Allah hadirkan beliau dalam hidup saya. Ketika saya disanjung dijulung dikeremuni, beliau berdiri setia untuk saya. Ketika sekalian insan yang saya anggap sahabat memulaukan saya, dia tidak goyah dengan kasih-sayangannya, dengan ehsan masa dan kewangannya, malah tetap sedia menerima saya, sebagaimana diri saya.

Ayu Roslinda, Amir Hisham, Mohd Jefry, mereka adalah mata dan mata-mata yang sentiasa bersedia melihat dan menegur. Mereka tahu baik buruk diri saya. Setiap tahun umur bertambah, sepanjang itulah mereka bersama saya. Dalam setiap situasi, air dicincang tidak pernah putus. Adik-beradik adalah cantuman mutiara-mutiara yang membentuk rantai yang indah. Saya bangga punya mereka, mutiara-mutiara dunia bernilai syurga.

Zaliah Abas, Abd Rahim Abdullah, Ziela, Fadly, Nurul, Eizam, Zainul, Farah, Intan, Atina dan Abang Fauzi, mereka adalah ahli keluarga atas ukhwah perkahwinan yang Allah hadirkan. Silaturahim kerana Allah ini adalah antara kekuatan doa yang menjadi asbab kekuatan saya mengharungi perjalanan pengajian ini. Mohon Allah Ya Wadud pandang mereka dengan penuh cinta. Saudara mara yang dekat dan jauh, yang rapat dan yang jarang bertemu, ada sahaja bantuan yang dihulur, antaranya duit ringgit, kudrat dan doa. Allah sahaja yang membalas kebaikan kalian semua.

Bagi sahabat-sahabat dan kenalan saya yang bukan Islam, mohonna, Allah Ya Nur Ya Haadi datangkan hidayah kepada mereka dan kembali kepada agama fitrah. Sungguh, saya sayangkan mereka, kerana Allah. Ramai lagi yang terlibat dalam proses saya menyiapkan tesis ini. Mereka semua ada dalam doa-doa saya. Ada yang datang dan pergi namun memberi impak yang besar dalam pembelajaran saya tentang makna kehidupan. Ada yang rapat dan menjauh, itu lumrah. Kepada semua yang menyumbang doa, malah ada yang sudi memberi bantuan dalam bentuk ilmu, masa, duit ringgit, tenaga juga kata-kata semangat, saya mohon Allah ganjari semuanya dengan balasan kebaikan yang banyak di dunia dan akhirat.

Saya mohon ijazah ini membuatkan saya semakin merendah diri dengan ilmu Allah yang luas. Saya mohon Allah izinkan saya memanfaatkan ilmu-ilmu ini dan kembali memberi manfaat kepada yang memerlukannya.

Saya doakan setiap hamba Allah dan umat Rasulullah yang mengucap dua kalimah syahadah, dapat berkumpul bersama Rasulullah, dalam syurga tertinggi-Nya. Ameen.

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk Ijazah Doktor Falsafah. Ahli-ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

Khairuddin Bin Idris, PhD

Profesor Madya
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Turiman Bin Suandi, PhD

Profesor
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Ismi Arif Bin Ismail, PhD

Profesor Madya
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

ROBIAH BINTI YUNUS, PhD

Professor and Dean
School of Graduate Studies
Universiti Putra Malaysia

Date:

Perakuan pelajar siswazah

Saya memperakui bahawa

- tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau institusi lain;
- hak milik intelek dan hakcipta tesis ini adalah hak milik mutlak Universiti Putra Malaysia, mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- kebenaran bertulis daripada penyelia dan pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperolehi sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- tiada plagiat atau pemalsuan/fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) dan Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis ini telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan: _____

Tarikh: _____

Nama dan No. Matrik: Tiny Azleen Binti Yahaya, (GS30802)

Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyelidikan

Dengan ini diperakukan bahawa:

- penyelidikan dan penulisan tesis ini adalah di bawah selian kami;
- tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) telah dipatuhi.

Tandatangan : _____
Nama Pengerusi
Jawatankuasa : Profesor Madya
Penyeliaan : Dr. Khairuddin Bin Idris

Tandatangan : _____
Nama Ahli
Jawatankuasa : Profesor
Penyeliaan : Dr. Turiman Bin Suandi

Tandatangan : _____
Nama Ahli
Jawatankuasa : Profesor Madya
Penyeliaan : Dr. Ismi Arif Bin Ismail

ISI KANDUNGAN

Muka surat

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	v
PENGESAHAN	viii
PERAKUAN	x
SENARAI JADUL	xvi
SENARAI GAMBAR RAJAH	xviii
SENARAI LAMPIRAN	xx
SENARAI SINGKATAN	xxi

BAB

1	PENDAHULUAN	1
1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	1
1.3	Penyataan Masalah	6
1.4	Objektif Kajian	8
1.5	Hipotesis Kajian	9
1.6	Kepentingan Kajian	9
1.7	Skop Kajian	10
1.8	Limitasi Kajian	11
1.9	Definisi Istilah	11
	1.9.1 Niat Tingkah Laku	11
	1.9.2 Jangkaan Prestasi	12
	1.9.3 Jangkaan Usaha	12
	1.9.4 Pengaruh Sosial	12
	1.9.5 Kesediaan Untuk Berubah	12
	1.9.6 Media Sosial	13
1.10	Ringkasan	13
2	TINJAUAN LITERATUR	14
2.1	Pengenalan	14
2.2	Teknologi dan Pembangunan Sumber Manusia	14
	2.2.1 Penerimaan Teknologi dalam Pembangunan Sumber Manusia	14
	2.2.2 Penggunaan media sosial dalam pembangunan sumber manusia	16
2.3	Teori yang mendasari Kajian	18
	2.3.1 Teori Tindakan Beralasan (<i>Theory of Reasoned Action</i>)	18
	2.3.2 Teori Tingkah laku Terancang (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	19
	2.3.3 Teori Penyatuan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT)	21
	2.3.4 Teori Kognitif Sosial (<i>Social Cognitive Theory</i>), Bandura (1989)	23
	2.3.5 Teori Perubahan Lewin (1946)	24

2.3.6	Teori Kesiediaan Untuk Berubah (<i>Readiness for Change – RFC</i>)	26
2.4	Pemboleh ubah bersandar: Faktor Niat Tingkah Laku	29
2.4.1	Konsep Niat Tingkah Laku	29
2.4.2	Perkongsian Maklumat	30
2.4.3	Niat Tingkah Laku Perkongsian Maklumat	30
2.4.4	Faktor-faktor yang mempengaruhi niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial	31
2.4.5	Kepentingan perkongsian maklumat menggunakan media sosial berteknologi Web 2.0	32
2.5	Pemboleh ubah Bebas: Faktor peramal tingkah laku individu	33
2.5.1	Jangkaan Prestasi	34
2.5.2	Jangkaan Usaha	35
2.5.3	Pengaruh Sosial	35
2.6	Pemboleh ubah pengantara: Faktor Kesiediaan Untuk Berubah	36
2.6.1	Kesesuaian Organisasi	38
2.6.2	Sokongan Pengurusan	39
2.6.3	Keberkesanan Perubahan	39
2.6.4	Manfaat Peribadi	39
2.7	Hubungan antara pemboleh ubah	40
2.7.1	Hubungan antara jangkaan prestasi dengan niat tingkah laku	40
2.7.2	Hubungan antara jangkaan usaha dengan niat tingkah laku	41
2.7.3	Hubungan antara pengaruh sosial dengan niat tingkah laku	42
2.7.4	Hubungan kesiediaan untuk berubah dengan niat tingkah laku	43
2.7.5	Hubungan antara jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dengan kesiediaan untuk berubah	43
2.8	Kesan pengantara kesiediaan untuk berubah dengan niat tingkah laku	45
2.9	Kerangka Teoritikal Kajian	47
2.10	Kerangka Konsep kajian	49
2.11	Ringkasan	49
3	METODOLOGI	50
3.1	Pengenalan	50
3.2	Reka Bentuk Kajian	50
3.3	Populasi	51
3.4	Persampelan Kajian	52
3.4.1	Kaedah Persampelan	52
3.4.2	Formula pengiraan sampel saiz	52
3.4.3	Sampel Kajian	54
3.5	Instrumen kajian	56
3.5.1	Demografi	56
3.5.2	Konstruk Kajian	57
3.5.2.1	Skala niat tingkah laku	59
3.5.2.2	Skala jangkaan prestasi	60

3.5.2.3	Skala jangkauan usaha	60
3.5.2.4	Skala pengaruh sosial	60
3.5.2.5	Skala kesediaan untuk berubah	61
3.5.3	Penterjemahan Bahasa	61
3.5.4	Kesahan	62
3.5.5	Kebolehpercayaan	62
3.6	Kajian rintis	63
3.7	Prosedur Kajian	64
3.8	Analisis Data	64
3.8.1	Statistik deskriptif dan korelasi	64
3.8.2	Ujian Kenormalan Data	66
3.8.2.1	Ujian Normaliti	67
3.8.2.2	Ujian Lineariti	68
3.8.2.3	Ujian Homoscedasticity	69
3.8.2.4	Ujian Multicollinearity	70
3.8.2.5	Ujian Outliers	70
3.8.3	Statistik Korelasi dan Regresi	73
3.8.3.1	Ujian perkaitan hubungan pemboleh ubah	73
3.8.3.2	Ujian kesan konstruk terhadap pemboleh ubah bersandar	73
3.8.4	Prosedur Pengujian Pengantara (<i>Mediator</i>)	73
3.8.4.1	<i>Analisis Bootstrapping</i> PROCESS MACRO ujian pengantara	76
3.9	Ringkasan	77
4	DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN	78
4.1	Pengenalan	78
4.2	Demografi Responden Kajian	78
4.3	Analisis deskriptif	81
4.3.1	Analisis tahap niat tingkah laku	83
4.3.2	Analisis tahap jangkauan prestasi	83
4.3.3	Analisis tahap jangkauan usaha	84
4.3.4	Analisis tahap pengaruh sosial	84
4.3.5	Analisis tahap kesediaan untuk berubah	85
4.4	Analisis Perkaitan antara Pemboleh Ubah	86
4.4.1	Korelasi jangkauan prestasi, jangkauan usaha dan pengaruh sosial dengan niat tingkah laku	87
4.4.1.1	Korelasi jangkauan prestasi dengan niat tingkah laku	87
4.4.1.2	Korelasi jangkauan usaha dengan niat tingkah laku	88
4.4.1.3	Korelasi pengaruh sosial dengan niat tingkah laku	90
4.4.2	Korelasi kesediaan untuk berubah dengan niat tingkah laku	91
4.4.3	Korelasi jangkauan prestasi, jangkauan usaha dan pengaruh sosial dengan kesediaan untuk berubah	92
4.4.3.1	Korelasi jangkauan prestasi dengan kesediaan untuk berubah	93

4.4.3.2	Korelasi jangkaan usaha dengan kesediaan untuk berubah	94
4.4.3.3	Korelasi pengaruh sosial dengan kesediaan untuk berubah	96
4.4.4	Faktor yang menyumbang kesan langsung terhadap kesediaan untuk berubah	97
4.4.5	Faktor yang menyumbang kesan langsung terhadap niat tingkah laku	98
4.4.6	Kesan hubungan konstruk kajian dengan niat tingkah laku	99
4.5	Analisis Faktor Pengantara	102
4.5.1	Kesan KUB sebagai pengantara dalam hubungan JP dengan NTL	104
4.5.2	Kesan KUB sebagai pengantara dalam hubungan JU dengan NTL	105
4.5.3	Kesan KUB sebagai pengantara dalam hubungan PS dengan NTL	106
4.6	Ringkasan	108
5	RINGKASAN, KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN	110
5.1	Pengenalan	110
5.2	Ringkasan	110
5.3	Rumusan	111
5.4	Implikasi Kajian	114
5.4.1	Implikasi Kepada Teori	114
5.4.2	Implikasi Kepada Praktis	114
5.5	Cadangan Praktis	115
5.5.1	Cadangan kepada pekerja	115
5.5.2	Cadangan kepada organisasi	115
5.6	Cadangan kajian masa hadapan	116
5.7	Ringkasan	117
	RUJUKAN	118
	LAMPIRAN	136
	BIODATA PELAJAR	174
	SENARAI TERBITAN	175

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka surat
3.1 Cadangan sampel saiz	53
3.2 Bilangan Sampel Kajian	55
3.3 Sumber-sumber item pemboleh-ubah yang dikaji	58
3.4 Pekali Saiz Cronbach's Alpha (Peraturan Umum)	62
3.5 Nilai Kebolehpercayaan (Cronbach) kajian rintis (n=32)	63
3.6 Skala, tahap dan skor min kajian	65
3.7 Skala Pekali Korelasi	66
3.8 Pengujian Multicollinearity dengan jadual korelasi	70
3.9 Jadual Outliers	72
3.10 Keputusan Kesan Pengantaraan	76
4.1 Taburan Demografi Responden (n=343)	80
4.2 Analisis deskriptif konstruk kajian	82
4.3 Nilai Korelasi Bagi setiap konstruk	86
4.4 Pekali Korelasi dan kekuatan hubungan antara pemboleh ubah bebas kajian dengan Niat Tingkah Laku	87
4.5 Pekali Korelasi antara Kesiediaan Untuk Berubah dengan Niat Tingkah Laku ⁹¹	
4.6 Pekali Korelasi antara setiap dimensi pemboleh ubah bebas dengan Kesiediaan untuk berubah	92
4.7 Pengaruh faktor-faktor yang di kaji terhadap Kesiediaan Untuk Berubah (<i>Simple Linear regression</i>)	97
4.8 Pengaruh faktor-faktor yang di kaji terhadap niat tingkah laku (<i>Simple Linear regression</i>)	98
4.9 Kesan hubungan konstruk JP, JU dan PS, Pengantara KUB (KO, SP, KP, MP) dengan NTL (<i>Multiple Linear Regression - stepwise</i>)	101

4.10	Kesan pengantaraan KUB bagi hubungan antara JP dengan NTL	104
4.11	Kesan pengantaraan KUB bagi hubungan antara JU dengan NTL	105
4.12	Kesan pengantaraan KUB bagi hubungan antara PS dengan NTL	107
4.13	Analisis Keputusan Kajian Berdasarkan Objektif dan Hipotesis	109

SENARAI RAJAH

Rajah	Muka surat
2.1 Teori Tindakan Beralasan	18
2.2 Teori Tingkah Laku Terancang	20
2.3 Teori Penyatuan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi	21
2.4 Teori Penyatuan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi 2 (UTAUT2)	22
2.5 Model Bandura – Penentu Timbal Balik Triadic	24
2.6 Adaptasi Teori Proses Perubahan	25
2.7 Adaptasi Model Kesediaan Untuk Berubah	28
2.8 Adaptasi Model Kesediaan dan Set Pemikiran	37
2.9 Kerangka Teoritikal Kajian	47
2.10 Kerangka Konsep Kajian	49
3.1 Syarikat Pelaburan Berkaitan Kerajaan (GLIC) dan anak-anak syarikatnya, Syarikat Berkaitan Kerajaan (GLC) yang terlibat dalam Program PCG	51
3.2 Arah Pekali Korelasi	65
3.3 Bentuk graf normal yang ideal	66
3.4 Q-Q Plot Niat Tingkah Laku (NTL)	67
3.5 Pengujian Lineariti dengan P-P Plot	68
3.6 Pengujian Homoscedasticity dengan Scatterplot	69
3.7 Hubungan Pengantara	73
3.8 Model 4 Pengantara Mudah	75
3.9 Hubungan konstruk dengan pengantara	75
4.1 Model Penelitian Hubungan Pemboleh ubah dengan Kesediaan Untuk Berubah sebagai Pengantara	103

4.2	Model Penelitian hubungan Jangkaan Prestasi dan Niat tingkah laku dengan Kesiediaan Untuk berubah sebagai pengantara	104
4.3	Model Penelitian hubungan Jangkaan Usaha dan Niat tingkah laku dengan Kesiediaan Untuk berubah sebagai pengantara	105
4.4	Model Penelitian Hubungan Pengaruh Sosial dan Niat tingkah laku dengan Kesiediaan Untuk berubah sebagai pengantara	106

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran		Muka surat
A	Surat dan email edaran oleh MAMPU	136
B	Jadual Formula Pengiraan mengikut Raosoft.com	138
C	Kebenaran penggunaan instrumen kajian	139
D	Permohonan kebenaran menjalankan kajian soal selidik di syarikat berkaitan	143
E	Penterjemah bahasa dan pakar rujuk bagi pengesahan instrumen	147
F	Borang soal selidik	149
G	Laporan Ujian Statistik	158

SENARAI SINGKATAN

GLC	<i>Government-Link Company</i> – Syarikat Berkaitan Kerajaan
GLIC	<i>Government-Link Investment Company</i> – Syarikat Pelaburan Berkaitan Kerajaan
ICT	<i>Information, Communication and Technology</i> – Informasi, komunikasi dan teknologi
IT	<i>Information Technology</i> – Teknologi Maklumat
JP	Jangkaan Prestasi
JU	Jangkaan Usaha
KUB	Kesediaan Untuk Berubah
LTAT	Lembaga Tabung Angkatan Tentera
MAMPU	<i>Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit</i> – Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan
MSC	<i>Multimedia Super Coridor</i>
NTL	Niat Tingkah Laku
PDPA	Akta Perlindungan Data Peribadi 2010
PS	Pengaruh Sosial
PSM	Pengurusan Sumber Manusia
RFC	<i>Readiness For Change</i>
TPB	<i>Theory of Planned Behavior</i> –Teori Rencana Tingkah laku
TRA	<i>Theory of Reasoned Action</i> – Teori Tindakan Beralasan
UTAUT	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technologies</i> – Teori Penyatuan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi
WWW	World Wide Web – Laman Jaringan Dunia

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan tentang latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, kepentingan kajian dari segi teori dan praktikal, skop kajian, limitasi kajian termasuk definisi operasional dan konseptual setiap terma yang digunakan dalam kajian ini.

1.2 Latar Belakang Kajian

Kewujudan Koridor Raya Multimedia (*Multimedia Super Corridor - MSC*) yang ditubuhkan pada tahun 1996 merupakan inovasi Malaysia untuk menembusi pasaran dunia digital (Zainal, Sahari, Kasimin & Mohd, 2011). MSC disandarkan untuk pencapaian e-inovasi, e-operasi dan e-perkhidmatan dan mengubah Malaysia menjadi sebuah negara yang berpengetahuan e-ekonomi dan mencapai status negara maju selaras dengan matlamat Wawasan 2020. Melalui agensi-agensi kerajaan, Malaysia sudah mula mengamalkan konsep '*e-government*' atau e-kerajaan (Zainal et al., 2011), di mana penggunaan internet sebagai medium penyaluran maklumat, pengurusan maklumat dan sistem kerja sudah mula dilaksanakan secara atas talian (Venkatesh, Thong, Chan & Hu, 2016).

Kepesatan pembangunan MSC menjadikan Malaysia beralih ke era teknologi internet terutamanya dalam komunikasi, perhubungan dan perkongsian maklumat (Yahaya, Idris, Ismail & Suandi, 2017). Kemajuan dalam teknologi komputer membolehkan internet berfungsi sebagai platform bukan sekadar mendapatkan maklumat, tetapi juga bertukar idea dan pengetahuan dengan pengguna lain juga mendapatkan pendapat pakar melalui e-mel, telekonferensi, bual-bicara dan lain-lain (Ayub, Hamid & Nawawi, 2014). Teknologi Web 2.0 menawarkan rangkaian laman sosial dengan perisian seperti Facebook, Twitter dan LinkedIn (Ayub et al., 2014) termasuk mesej segera seperti Whatsapp, WeChat dan Telegram (Liu, 2010; Angelini, Ferretti, Ferrante & Graziani, 2017; Tsimonis & Dimitriadis, 2014), menjadikan bentuk komunikasi dan perkongsian maklumat lebih interaktif (Mustafa & Hamzah, 2011; Venkatesh et al., 2016). Web 2.0 menghasilkan aktiviti seperti kerjasama maya, penumpuan teknologi, penyambungan global, komuniti dalam talian dan kreativiti digital (Karakas, 2012; Nguyen & Melewar, 2015). Interaksi interaktif ini menjadikan komunikasi dan perkongsian maklumat boleh dilakukan dengan pantas tanpa sempadan masa dan jarak perhubungan (Kaplan & Haenlein, 2012; Sigala & Chalkiti, 2015; Yahaya et al., 2017).

Penggunaan internet termasuk perisian media sosial ini dilihat semakin memudahkan pengurusan organisasi serta menjimatkan masa dan tenaga pekerja dalam menangani isu berkaitan pelanggan (Din & Haron, 2012; Ferreira & Du Plessis, 2010; Papadopoulos, Stamati, & Nopparuch, 2013). Perubahan hasil daripada kepesatan teknologi terutamanya dalam perkongsian maklumat secara dalam talian telah mengubah corak pengurusan maklumat dan ini memberi kesan kepada proses kerja para pengamal pembangunan sumber manusia (Ardichvili, Jondle & Kowsle, 2010; Napier, Amborski & pesek, 2017). Organisasi di Malaysia sudah mula menerima saranan kerajaan untuk beralih kepada perkongsian maklumat menggunakan media sosial dan konsep e-Kerajaan (Suki & Ramayah, 2010; Noor & Salim, 2011; Nawi, Mamun, Nasir, Shokery, Raston & Fazal, 2017).

Perkongsian maklumat di zaman informasi, komunikasi dan teknologi (ICT) mengalami banyak perubahan radikal (Eylem & Emel, 2017; Tohidinia & Mosakhani, 2010). Apabila komputer dan internet menguasai industri perniagaan, syarikat perbankan turut sama menerima kesannya terutamanya dalam perbankan internet (AbuShanab, Pearson & Setterstorm, 2010; Dănăiață, Margea, Kirakosyan & Negovan, 2015). Dalam era digital, perkongsian maklumat tidak lagi terhad kepada kaedah tradisional seperti pengedaran pekeliling, memo, notis di papan tanda ataupun melalui surat khabar dan majalah (Karakas, 2012). Menerusi perkongsian maklumat menggunakan media sosial, maklumat dapat dikongsi dengan cepat dan meluas (Din & Haron, 2012; Papadopoulos et al., 2013; Venkatesh, Hoehle & Aljafari, 2014). Capaian pembaca atau penerima maklumat juga lebih luas menjangkau sempadan daerah dan negara, termasuk pelbagai lapis umur, bangsa mahupun kedudukan jawatan (Balakrishnan & Shamim, 2013; Yahaya et. al, 2017).

Pembangunan informasi, teknologi dan maklumat (ICT) yang drastik mengakibatkan kesukaran mengaplikasikan perubahannya dan mungkin menguji keupayaan pengurus dan pekerja organisasi, kecuali apabila organisasi bersedia dengan tatacara, peralatan dan peraturan dan pekerja bersedia secara emosi dan bersedia untuk melakukan perubahan kepada tingkah laku (Andrew & Mohankumar, 2017). Apabila organisasi gagal mengubah cara mengikut keadaan semasa, kebarangkalian kos untuk menampung kegagalan dan kerugian bertambah tinggi (Soumyaja, Kamalanabhan & Bhattacharyya, 2011). Dalam persekitaran yang dinamik, organisasi perlu mempunyai keupayaan untuk menyesuaikan diri dengan cepat untuk bertahan dan berkembang maju (Anjani, 2013; Adil, 2014; Yahaya, Idris, Ismail & Suandi, 2018).

Jabatan Statistik Malaysia mengeluarkan laporan statistik No. 1/2014 yang melaporkan daripada jumlah 30.4 juta penduduk Malaysia, seramai 14.08 juta adalah pekerja. Laporan pada tahun 2015 oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia menunjukkan bahawa 20.1 juta daripada jumlah penduduk Malaysia adalah pengguna internet dan 16.8 juta aktif menggunakan media sosial. Menerusi statistik ini, di dapati hampir keseluruhan jumlah pekerja di Malaysia terdedah dengan penggunaan internet dalam urusan mereka, sama ada untuk tugas rasmi mahupun urusan peribadi. Perkongsian maklumat menggunakan media sosial sudah mula mendapat kepercayaan pelanggan (Chai & Kim, 2010).

Kerajaan Malaysia, melalui Rancangan Malaysia ke-11 (2016-2020) sedang berusaha untuk mencapai cabaran Wawasan 2020 sebagai status negara maju dan inklusif. Pelan ini dirangka dengan memberi fokus kepada setiap aspek pembangunan negara termasuk pembangunan organisasi dan pembangunan sumber manusia. Atas kesedaran bahawa perkembangan dunia digital turut menyumbang kepada pembangunan organisasi dan pembangunan sumber manusia, pada November 2009, Ketua Pengarah Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan (MAMPU) memberi kelulusan penggunaan media sosial seperti Facebook, Twitter dan Myspace oleh pekerja di agensi-agensi Kerajaan (rujuk Lampiran A, halaman 200). Pada tahun 2011, MAMPU mengedarkan email kepada agensi-agensi di bawah Kerajaan yang mensarankan penyediaan pautan media sosial pada laman web rasmi organisasi (rujuk Lampiran A, halaman 200). Justeru, pihak pengurusan sumber manusia dinasihatkan untuk memastikan perlaksanaannya dan penggunaannya memberikan impak positif terhadap perubahan organisasi dan pembangunan sumber manusia.

Bagi mencapai cabaran ke-6 wawasan 2020 iaitu “mewujudkan masyarakat yang saintifik dan progresif, masyarakat yang mempunyai daya perubahan tinggi dan berpandangan ke depan, yang bukan sahaja menjadi pengguna teknologi tetapi juga penyumbang kepada tamadun sains dan teknologi masa depan” (Wawasan 2020), semua pihak termasuk pihak pengurusan organisasi disarankan menilai manfaat penggunaan media sosial dalam kalangan pekerja sebagai medium perkongsian maklumat organisasi bagi meningkatkan pendapatan dan kemajuan syarikat.

Di Malaysia, penggunaan perisian media sosial bukan lagi untuk tujuan berinteraksi secara peribadi, malah sudah berkembang sebagai medium perantara syarikat dalam penyampaian maklumat, menjalankan perniagaan, memberi pendidikan mahupun perkongsian maklumat menerusi teks, gambar dan video (Jauhariatul & Jamilah, 2012). Fenomena ini mula berleluasa dalam organisasi-organisasi di Malaysia, di mana penggunaan media sosial terutamanya ‘*Corporate Facebook*’ organisasi sudah menjadi platform perkongsian maklumat kepada pelanggan dan pengguna (Mustafa & Hamzah, 2011).

Kajian oleh Parveen, Jaafar dan Ainin (2014) menunjukkan enam industri di Malaysia yang ditemubual bersetuju bahawa penggunaan media sosial membantu dari segi penjenamaan, pengiklanan, mempromosi barangan atau perkhidmatan, termasuk membuat kajian pasaran. Enam industri tersebut adalah syarikat penerbangan, syarikat telekomunikasi, syarikat pengeluar kenderaan, syarikat pengeluar barangan kemas, syarikat berasaskan kerajaan termasuk syarikat dalam perindustrian perbankan. Pemimpin atasan syarikat-syarikat tersebut bersetuju bahawa media sosial digunakan sebagai medium perkongsian maklumat kepada pelanggan dan bakal pelanggan dan untuk mendapatkan maklum balas daripada pelanggan.

Syarikat perbankan, merupakan industri yang sedang ke arah penggunaan media sosial sebagai medium perkongsian maklumat (Dănăiață, et al., 2015). Menurut Dănăiață et al. (2015), pengurus bank perlu mengenal pasti cara untuk menggunakan media sosial bagi matlamat keuntungan. Dengan mengambil manfaat media sosial, bank akan lebih

dekat kepada pelanggan. Melalui medium media sosial, bank boleh membina hubungan dengan pihak berkepentingan yang sebelum ini tidak dapat diakses menggunakan media komunikasi tradisional disamping memperluaskan kaedah pemasaran produk dan perkhidmatannya (Bonsón & Flores, 2012). Perkongsian maklumat menggunakan media sosial ini juga penting dalam industri perbankan dan kewangan bagi menjelaskan berkenaan situasi semasa, salah faham, dan penipuan yang sering dilakukan oleh penjenayah siber (Décary-Héту & Morselli, 2011).

Lewin (1946) menyatakan dalam teori perubahan bahawa sesuatu perubahan tingkah laku yang mahu dibuat perlu melalui tiga proses iaitu proses pencairan, transformasi dan pembekuan semula. Perubahan paling penting ke arah pembaharuan perlu datang dari dalam diri individu itu sendiri (Einhorn & Hogarth, 1981). Menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Fishbein & Ajzen, 1975), sikap dan norma subjektif yang terbentuk, mempengaruhi niat untuk melakukan perilaku. Begitu juga *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Ajzen, 1991), niat adalah penentu tingkah laku yang paling proksimal. Justeru, sebelum tindakan itu terhasil, niat memainkan peranan penting dalam menterjemahkan perilaku individu.

Kajian oleh Venkatesh (2003) iaitu *Unified Theory Acceptance and Usage Technology* (UTAUT), terdapat tiga faktor yang menjadi penentu kepada niat tingkah laku individu untuk melakukan perubahan dalam penggunaan teknologi iaitu jangkaan kepercayaan, jangkaan usaha dan pengaruh sosial (Venkatesh, Morris, Davis dan Davis, 2003). Tiga faktor penentu niat tingkah laku dalam UTAUT ini disokong oleh AbuShanab dan Pearson (2007) yang mengkaji niat tingkah laku penggunaan sistem dalam talian oleh pengguna perbankan di Jordan. Keong, Ramayah, Kurnia dan Chiun (2012) juga menggunakan faktor peramal dan teori yang sama dalam mengkaji niat tingkah laku pekerja terhadap penggunaan sistem 'Enterprise Resources Planning' (ERP) di Malaysia.

Terdapat kajian-kajian yang menggunakan teori dan model UTAUT oleh Venkatesh et al., (2003) sebagai asas pembentukan model kajian yang berkaitan penggunaan teknologi. Di antara kajian yang menggunakan model dan teori UTAUT adalah kajian oleh Eylem dan Emel (2017) yang mengkaji penerimaan teknologi terhadap pensyarah dalam bidang pendidikan. Kajian Tan, Chong, Loh dan Lin (2010) mengkaji penerimaan sistem perbankan internet terhadap pelanggan bank di Malaysia. Kajian oleh Zuiderwijk, Janssen, dan Dwivedi (2015) menggunakan UTAUT dalam kajian penggunaan teknologi dalam menyimpan data terhadap pembuat dasar dan polisi organisasi. Manakala, kajian oleh Alshehri, Drew dan AlGhamdi (2013) pula mengkaji penerimaan sistem e-kerajaan terhadap warganegara di Arab Saudi.

El Ouiridi, El Ouiridi, Segers dan Pais (2016) menggunakan teori dan model UTAUT dalam kajian penggunaan dan penerimaan sumber maklumat daripada media sosial terhadap pegawai sumber manusia dalam tugas pemilihan dan pengambilan pekerja. Malahan, Venkatesh sendiri dalam kajian terbaharunya bersama pengkaji di Hong Kong turut mengkaji niat tingkah laku penerimaan dan penggunaan teknologi oleh warganegara Hong Kong terhadap penerimaan dan penggunaan sistem e-kerajaan

dengan menggunakan faktor-faktor peramal dalam UTAUT (Venkatesh, Thong & Xu, 2006).

Perlaksanaan perkongsian maklumat menggunakan media sosial perlu dilakukan oleh pekerja (Din & Haron, 2012). Sekiranya pekerja tidak bersedia mengendalikannya boleh mengakibatkan laman media sosial organisasi tidak berfungsi sebagaimana yang sepatutnya dan perkongsian maklumat tidak mencapai matlamat seperti yang dikehendaki (Venkatesh et al., 2014). Justeru, kesediaan pekerja dan kesediaan organisasi untuk berubah ke arah penggunaan media sosial perlu seiring bagi membolehkan perubahan dilakukan (Karakas, 2012). Untuk memastikan kesediaan pekerja dalam berhadapan dengan situasi perubahan kepada perkongsian maklumat menggunakan media baharu yang baharu iaitu media sosial (Mustafa & Hamzah, 2011) niat tingkah laku pekerja terhadap perubahan merupakan satu isu yang perlu diambil kira (Zhang & Venkatesh, 2014).

Ajzen (1991) dalam *Theory of Planned Behaviour (TPB)* menyatakan bahawa perubahan terhadap tingkah laku berlaku bermula dengan niat tingkah laku. Menurut Venkatesh (2003) dalam UTAUT, niat tingkah laku dipengaruhi oleh tiga faktor peramal iaitu jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial. Namun kajian dalam UTAUT2 yang dikaji oleh Venkatesh, Thong & Xu (2012) telah membuka lebih banyak ruang untuk penambahbaikan dan pengembangan bagi kajian lanjutan berhubung tingkah laku individu dalam penggunaan dan penguasaan teknologi. Jimmieson, White dan Peach (2004) menyatakan bahawa dalam menentukan pengaruh niat tingkah laku, terdapat faktor pengantara yang menjadi faktor penentu dalam hubungan antara faktor peramal dengan niat tingkah laku. Holt dan Vardaman (2013) memperkukuhkan teori kesediaan untuk berubah dengan menyatakan bahawa kesediaan untuk berubah hadir sebagai faktor pengantara dan sebagai pendahulu kepada niat tingkah laku sebelum niat tingkah laku terhasil.

Pekerja memerlukan kepercayaan bahawa sesuatu perubahan berkemungkinan mempunyai implikasi positif bagi diri mereka sendiri dan organisasi. Hanya apabila pekerja mempunyai kepercayaan terhadap sesuatu perubahan, maka kesediaan untuk berubah itu akan menjadi perantara kepada niat untuk melakukan perubahan tingkah laku yang baharu (Rafferty, Jimmieson & Armenakis, 2012). Justeru, kajian ini mengambil faktor jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dalam kajian UTAUT sebagai peramal niat tingkah laku kajian ini dan mengkaji kehadiran kesediaan untuk berubah seperti yang dicadangkan oleh Holt, Armenakis, Harris dan Feild (2007) sebagai faktor pengantara dalam hubungan yang melibatkan niat tingkah laku individu.

Holt et. al., (2007) menyatakan bahawa bagi pekerja organisasi melakukan sesuatu perubahan yang baharu, kesediaan untuk berubah hadir sebagai faktor pengantara antara faktor kandungan, konteks, proses dan sumbangan individu dengan niat untuk melakukan tingkah laku baharu sebelum tingkah laku yang baharu benar-benar dihasilkan. Menurut Anjani (2013), industri perbankan telah melalui perubahan apabila dunia digital menguasai pasaran perniagaan dunia. Terdapat keperluan untuk

pekerja embangunkan kemahiran dan pengetahuan mereka mengikut arus perubahan. Kesediaan untuk berubah menjadi faktor penting sebagai pendahulu kepada niat tingkah laku individu terhadap inisiatif perubahan ini.

Bagi mengenal pasti perkongsian maklumat menggunakan media sosial bersedia dilaksanakan dalam industri perbankan, faktor penentu tingkah laku seperti yang disarankan dalam model UTAUT (Venkatesh et al., 2003) iaitu jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dijangka menjadi faktor peramal kepada perubahan niat tingkah laku pekerja dalam kajian ini. Justeru, faktor pengantara dipilih ke atas hubungan antara faktor peramal tingkah laku iaitu jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dengan niat tingkah laku pekerja. Teori kesediaan untuk berubah (*Readiness For Change – RFC*) yang dinyatakan oleh kajian Armenakis dan Bedeian (1999) dengan faktor dalam kajian Holt dan Vardaman (2010) diramal menjadi faktor pengantara antara hubungan faktor peramal tingkah laku dan niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial dalam kalangan pekerja industri perbankan.

Kajian ini menggabungkan teori UTAUT (Venkatesh et al., 2003) dan teori kesediaan untuk berubah (*Readiness For Change – RFC*) oleh Holt et al. (2007) bagi mengkaji hipotesis antara faktor peramal niat tingkah laku. Faktor peramal terdiri daripada jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial yang diambil daripada faktor dalam UTAUT. Faktor pengantara kesediaan untuk berubah yang diambil melalui teori RFC. Niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial merupakan pemboleh ubah bersandar kajian. Kajian ini juga mensasarkan pembentukan model kajian baharu yang terhasil daripadanya.

1.3 Penyataan Masalah

Bank yang masih konservatif perlu mengambil serius penggunaan media sosial bagi mengembangkan strategi perniagaan dengan jelas (Dănăiață et al., 2015; Angelini, et al., 2017). Mengambil kira bahawa media sosial mempunyai kesan yang besar terhadap dunia perniagaan hari ini, pihak pengurusan perbankan perlu mengenal pasti cara untuk menggunakan media sosial bagi meningkatkan prestasi menerusi aplikasi seperti Facebook, Twitter, Google+ dan juga YouTube (Sok & Chan, 2011; AbuShanab et al., 2010; Yousafzai, Foxall & Pallister, 2010). Menurut Munene dan Nyaribo (2013) dan Zerfass dan Schramm (2014), perkongsian maklumat menggunakan media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter, juga Youtube telah menjadi fenomena dalam organisasi dan kebanyakan pekerja organisasi sudah bersedia menggunakan perisian media sosial di tempat kerja.

Surat pekeliling pada tahun 2009 dan email pada tahun 2011 oleh MAMPU kepada semua agensi kerajaan telah memberi kebenaran dan menggalakkan penggunaan media sosial sebagai medium perkongsian maklumat dengan pelanggan. Ini menunjukkan terdapat keperluan penggunaan media sosial digunapakai sebagai medium perkongsian maklumat. Terdapat syarikat-syarikat di Malaysia termasuk

industri perbankan yang telah menerima saranan Kerajaan supaya menggunakan media sosial sebagai medium perkongsian maklumat (Din & Haron, 2012; Tan et al., 2010; Parveen et al., 2014; Omar, Dahalan & Yusoff, 2016). Namun, syarikat-syarikat perbankan di bawah LTAT didapati masih belum menyediakan pautan media sosial dalam laman web rasmi organisasi. Ini menunjukkan syarikat-syarikat industri perbankan di bawah LTAT masih konservatif terhadap penggunaan media sosial sebagai medium perkongsian maklumat.

Pekerja yang mahir menggunakan media sosial sebagai alat perkongsian maklumat boleh membantu memperluaskan lagi prospek syarikat dan meningkatkan nama baik syarikat (Mello, 2012; Kauppila, Rajala & Jyrama, 2011). Peningkatan kemahiran dan pengetahuan pekerja amat penting kepada pembangunan sumber manusia dalam dunia digital, malah kejayaan organisasi bergantung kepada kesediaan perubahan dan produktiviti pekerja (Nguyen, Yu, Melewar & Chen, 2015; Bakari & Hunjra, 2017). Namun, bagi pihak pengurusan bank, risiko penularan maklumat sulit pelanggan dan kebocoran maklumat sulit kewangan antara punca bank belum bersedia menggunakan media sosial sebagai medium komunikasi dan perkongsian maklumat dengan pelanggan. Tambahan pula, perkongsian maklumat oleh pekerja bank adalah di bawah pemantauan Bank Negara Malaysia (BNM). Pekerja bank terikat dengan pelbagai akta seperti Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA), Akta Rahsia Rasmi 1972, Akta Akta Pencegahan Penggubahan Wang Haram 2001 (AMLA) juga *Whistleblowing Policies* yang boleh berkait dengan Badan Pencegah Rasuah (MACC) dan didakwa atas salah laku penyebaran maklumat sulit. Akta-akta ini boleh menjadi halangan kepada pekerja meskipun mempunyai niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial.

Idea utama dalam UTAUT telah menentukan jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial sebagai faktor penentu kepada niat tingkah laku penerimaan dan penggunaan teknologi. Niat tingkah laku ini boleh membawa kepada penggunaan sebenar teknologi ini pada masa ianya dilaksanakan kelak (Raman, Don, Khalid & Rizuan, 2014; Zuiderwijk et al., 2015; Salinas & Thiesse, 2015; Tangaraja, Rasdi, Ismail & Samah, 2015). Manakala, kajian oleh Holt et. al (2007) menyatakan bahawa faktor kesediaan untuk berubah menjadi faktor pengantara yang menghubungkan faktor-faktor individu dengan perubahan kepada niat tingkah laku sama ada untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu tingkah laku yang baharu. Kajian Anjani dan Dhanapal (2012) menyokong kajian Holt et. al (2007) dengan keberkesanan kesediaan untuk berubah sebagai penentu kepada niat tingkah laku perubahan penggunaan sistem baharu ke atas pekerja dalam industri perbankan di Pakistan. Kajian oleh Kurniawan, Suhariadi dan Hadi (2017) mengesahkan kewujudan kesediaan untuk berubah sebagai faktor pengantara di antara budaya korporat sekolah dengan orientasi keusahawanan guru. Kehadiran kesediaan untuk berubah memberi kekuatan hubungan yang positif sebagai pengantara kepada orientasi keusahawanan.

Justeru, kajian ini mahu menentukan apakah faktor-faktor penentu dalam UTAUT mampu menjadi peramal kepada niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial dalam kalangan pekerja industri perbankan di bawah

LTAT yang masih konservatif terhadap penggunaan media sosial. Kajian juga mahu menentukan kehadiran kesediaan untuk berubah sebagai faktor pengantara membantu memecahkan sikap konservatif pekerja terhadap penggunaan media sosial. Kajian ini meneliti perspektif pekerja industri perbankan yang masih belum menggunakan media sosial sebagai medium perkongsian maklumat dengan pelanggan.

Rentetan daripada itu, kajian ini mahu mengenal pasti kewujudan kesediaan untuk berubah sebagai faktor pendahulu sebelum niat tingkah laku, juga sebagai faktor pengantara di antara faktor yang digunakan dalam UTAUT jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dengan niat tingkah laku. Kajian ini memberi fokus kepada niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial pekerja di empat syarikat industri perbankan di bawah LTAT.

Pengkaji mendapati terdapat keperluan untuk menentukan faktor yang menjadi peramal kepada niat tingkah laku pekerja industri perbankan yang masih konservatif dan mengenal pasti kewujudan kesediaan untuk berubah sebagai faktor pengantara terhadap niat tingkah laku pekerja seperti yang dicadangkan dalam model UTAUT2 dalam menjelaskan fenomena perkongsian maklumat menggunakan media sosial ini. Menerusi dapatan kajian ini, pihak pengurusan sumber manusia boleh mendapat maklum balas awal tentang faktor-faktor peramal serta pendahulu kepada niat tingkah laku pekerja bank sebelum perisian media sosial diimplementasikan sebagai medium perkongsian maklumat rasmi dalam industri perbankan di bawah LTAT.

1.4 Objektif Kajian

Objektif umum kajian adalah untuk menentukan faktor kesediaan untuk berubah sebagai pengantara dan juga pendahulu kepada niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial dalam kalangan pekerja industri perbankan di bawah LTAT. Objektif khusus kajian adalah seperti berikut:

- 1- Menentukan tahap niat tingkah laku, jangkaan prestasi, jangkaan usaha, pengaruh sosial dan kesediaan untuk berubah.
- 2- Menentukan hubungan jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dengan niat tingkah laku.
- 3- Menentukan hubungan antara kesediaan untuk berubah dengan niat tingkah laku.
- 4- Menentukan hubungan antara jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dengan kesediaan untuk berubah.
- 5- Menentukan faktor yang menyumbang kesan langsung paling tinggi terhadap konstruk kesediaan untuk berubah.
- 6- Menentukan faktor yang menyumbang kesan langsung paling tinggi terhadap konstruk niat tingkah laku.
- 7- Menentukan faktor kesediaan untuk berubah wujud sebagai faktor pengantara dalam hubungan antara jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dengan niat tingkah laku.

1.5 Hipotesis Kajian

- H_{1a}: Terdapat hubungan langsung antara jangkaan prestasi dengan niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial.
- H_{1b}: Terdapat hubungan langsung antara jangkaan usaha dengan niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial.
- H_{1c}: Terdapat hubungan langsung antara pengaruh sosial dengan niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial.
- H₂: Terdapat hubungan langsung antara kesediaan untuk berubah dengan niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial.
- H_{3a}: Terdapat hubungan langsung antara jangkaan prestasi dengan kesediaan untuk berubah.
- H_{3b}: Terdapat hubungan langsung antara jangkaan usaha dengan kesediaan untuk berubah.
- H_{3c}: Terdapat hubungan langsung antara pengaruh sosial dengan kesediaan untuk berubah.
- H_{4a}: Kesediaan untuk berubah menjadi faktor pengantara antara hubungan jangkaan prestasi dengan niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial.
- H_{4b}: Kesediaan untuk berubah menjadi faktor pengantara antara hubungan jangkaan usaha dengan niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial.
- H_{4c}: Kesediaan untuk berubah menjadi faktor pengantara antara hubungan pengaruh sosial dengan niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial.

1.6 Kepentingan Kajian

Penggunaan media sosial penting kepada organisasi dalam berhadapan pasaran kewangan yang semakin kompetitif dalam dunia global hari ini (El Ouiridi et al., 2016). Justeru, kepentingan mengkaji niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial adalah untuk menentukan faktor yang memberi ramalan sebagai penggerak untuk pekerja bersedia melakukan tingkah laku perkongsian maklumat apabila organisasi mula mengimplimentasikan penggunaannya. Industri perbankan boleh menghasilkan pekerja yang mempunyai skil dan pengetahuan apabila perkongsian maklumat menggunakan sosial media ini dipraktikkan dalam organisasi (Tan et al., 2010).

Kajian mengenai niat tingkah laku pekerja terhadap perkongsian maklumat menggunakan media sosial belum dijalankan terhadap pekerja dalam industri perbankan di bawah LTAT. Justeru, kajian ini dijangka memberi maklumat kepada pihak pengurusan sumber manusia tentang faktor-faktor yang boleh diambil kira terhadap niat tingkah laku pekerja sebelum sesuatu perubahan itu mahu dilakukan. Dapatan kajian ini boleh memberi gambaran awal kepada pihak organisasi bagi mengenal pasti faktor yang memberi sumbangan kepada niat tingkah laku perkongsian

maklumat pekerja dan memudahkan urusan persediaan organisasi apabila penggunaan media sosial direalisasikan dalam bank berkenaan.

Dari segi teori, kajian ini mahu menentukan kesesuaian model UTAUT ke atas pemboleh ubah bersandar niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial dalam kalangan pekerja dalam industri perbankan di bawah LTAT. Kajian ini bercadang meneliti keberkesanan faktor kesediaan untuk berubah sebagai faktor pengantara dalam teori UTAUT. Kehadiran faktor kesediaan untuk berubah sebagai faktor pengantara di antara hubungan faktor jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dan niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial. Justeru, kajian ini memberi sumbangan dari segi pembentukan kerangka baharu bagi memahami hubungan faktor jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dengan niat tingkah laku perkongsian maklumat serta menguji kehadiran kesediaan untuk berubah sebagai faktor pengantara dalam hubungan tersebut.

Dari segi praktikal, kajian niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial belum memberi tumpuan kepada pekerja industri perbankan di bawah LTAT. Pengkaji mendapati terdapat kepentingan untuk pihak organisasi menentukan adakah faktor individu dalam UTAUT menyumbang kepada niat tingkah laku pekerja dan kesediaan untuk berubah wujud sebagai pengantara antara faktor individu tersebut dengan niat tingkah laku pekerja untuk menggunakan media sosial sebagai medium perkongsian maklumat terkini tentang produk dan perkhidmatan serta aktiviti syarikat perbankan. Dapatan kajian ini boleh menjadi pemangkin kepada organisasi bagi melaksanakan saranan Kerajaan yang membenarkan penggunaan media sosial dalam kalangan pekerja organisasi sebagai medium perkongsian maklumat dengan pelanggan.

1.7 Skop Kajian

Email dan surat pekeliling yang dikeluarkan oleh MAMPU menyatakan bahawa pekerja sektor kerajaan digalakkan menggunakan media sosial sebagai medium perkongsian maklumat, maka, melalui laman web rasmi dan enjin pencarian maklumat dalam talian, di dapati sektor kerajaan sudah mula mengaplikasikan perkongsian maklumat menggunakan media sosial dan diandaikan pekerja di sektor kerajaan sudah melakukan perkongsian maklumat menggunakan media sosial. Justeru, kajian ini memberi tumpuan kepada syarikat perbankan di bawah Lembaga Tabung Angkatan Tentera yang belum menggunakan media sosial sebagai populasi pilihan.

Kajian ini memilih mendasari kajian UTAUT kerana model kajian tersebut digunakan untuk mengkaji perihal niat tingkah laku penggunaan teknologi dalam kalangan pekerja. Pemboleh ubah bebas yang mempunyai hubungan langsung dengan niat tingkah laku seperti yang dinyatakan dalam kajian UTAUT iaitu jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dipilih menjadi faktor peramal niat tingkah laku pekerja. Kajian ini memilih menggunakan teori kesediaan untuk berubah (Holt et al., 2007) sebagai peramal faktor pengantara dalam hubungan pemboleh ubah tersebut.

Oleh kerana terdapat kajian yang menyatakan bahawa pada setiap niat tingkah laku, kesediaan untuk berubah berperanan sebagai faktor pengantara (Adil, 2014; Anjani, 2013) terhadap niat tingkah laku, maka, kajian ini memilih untuk menentukan kepentingan hubungan tersebut. Maka, kesediaan untuk berubah seperti yang dinyatakan dalam teori kesediaan untuk berubah (*Readiness for Change (RFC)*) dipilih sebagai faktor pengantara.

Sebanyak 40 soalan tidak termasuk soalan demografi digunakan sebagai instrumen kajian. Item-item yang dijadikan instrumen kajian dipinjam terus menggunakan item asal dan dialih bahasa secara langsung ke Bahasa Melayu, sesuai dengan bahasa pengantara yang digunakan dalam urusan rasmi bagi syarikat berkaitan kerajaan di Malaysia dan juga bahasa yang digunakan penyelidik dalam kajian ini.

1.8 Limitasi Kajian

Kajian ini memilih untuk menentukan hubungan langsung dan hubungan pengantara. Ini bagi memenuhi objektif kajian yang utama iaitu mahu menentukan faktor yang mempengaruhi niat tingkah laku dan kesan kesediaan untuk berubah sebagai faktor pengantara antara hubungan faktor peramal tingkah laku jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dengan niat tingkah laku terhadap perkongsian maklumat menggunakan media sosial ke atas pekerja di empat organisasi dalam industri perbankan di bawah LTAT.

Bagi mencukupkan bilangan sampel saiz yang memerlukan di antara 250 ke 500 orang (Marini, Olsen, & Rubin, 1980), populasi kajian ditumpukan kepada pekerja industri perbankan di bawah LTAT. Kajian ini mahu mendapatkan maklumat daripada pihak pekerja dalam industri perbankan yang belum menggunakan media sosial justeru responden kajian terdiri daripada pekerja di bawah LTAT yang memperolehi arahan daripada saluran yang sama. Kajian ini melimitkan responden kajian daripada syarikat induk yang sama dan tidak memilih industri bank yang lain untuk mengelak salah faham pada instrumen kajian apabila berbeza polisi yang digunapakai oleh organisasi lain.

1.9 Definisi Istilah

Bahagian ini memperkenalkan istilah-istilah bagi setiap pemboleh ubah yang dipilih sebagai pemboleh ubah kajian. Istilah-istilah adalah merujuk kepada sumber kajian sebelum ini dan diadaptasi dengan kesesuaian isu kajian ini.

1.9.1 Niat Tingkah Laku

Niat tingkah laku secara konseptualnya ditakrifkan sebagai komitmen dalam diri individu terhadap tingkah laku untuk melakukan tingkah laku sasaran (Maruping, Bala & Venkatesh, 2014). Niat tingkah laku telah secara konsisten di dapati mempunyai

pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2012). Dalam kajian ini, niat tingkah laku secara operasional merujuk kepada tahap penerimaan pekerja untuk melakukan tingkah laku yang akan dilaksanakan kelak iaitu perkongsian maklumat menggunakan media sosial sebagai medium perkongsian maklumat dalam syarikat perbankan.

1.9.2 Jangkaan Prestasi

Jangkaan prestasi merupakan pandangan individu tentang akibat yang dijangkakan apabila menggunakan teknologi (Maruping et al., 2014). Jangkaan prestasi secara konseptualnya ditakrifkan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahawa penggunaan sistem membantu beliau mencapai keuntungan dalam prestasi kerja (Venkatesh et al., 2012). Sehubungan itu, dalam konteks kajian ini, jangkaan prestasi secara operasional didefinisikan sebagai tahap kepercayaan pekerja untuk mendapat manfaat, peluang yang baik serta peningkatan produktiviti dalam kerjaya melalui perkongsian maklumat menggunakan media sosial.

1.9.3 Jangkaan Usaha

Jangkaan usaha memberi harapan kepada individu atau organisasi bahawa mereka bebas dengan usaha mereka (Gwebu & Wang, 2011). Jangkaan usaha secara konseptualnya ditakrifkan sebagai harapan individu dengan usahanya terhadap kemudahan yang berkaitan dengan penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2012). Dalam kajian ini, jangkaan usaha ditakrifkan sebagai harapan pekerja terhadap kemudahan yang ditawarkan dan dijangka diperolehi apabila berusaha melakukan urusan yang berkaitan dengan perkongsian maklumat menggunakan media sosial.

1.9.4 Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial memberi anggapan kepada individu bahawa kepercayaan orang atau kumpulan persekitarannya penting bahawa dia harus menggunakan teknologi baharu (Zuiderwijk et al., 2015). Pengaruh sosial secara konseptualnya ditakrifkan sebagai tahap yang mana seorang individu melihat orang lain percaya bahawa dia harus menggunakan sistem baharu ini (Venkatesh et al., 2012). Dalam kajian ini, pengaruh sosial ditakrifkan sebagai anggapan pekerja bahawa pandangan orang lain penting bagi dirinya. Orang di sekitarnya percaya bahawa dia harus menggunakan sistem baharu iaitu perkongsian maklumat menggunakan media sosial.

1.9.5 Kesediaan Untuk Berubah

Kesediaan untuk berubah ditakrifkan sebagai tahap yang mana pekerja yang terlibat sama ada secara individu dan secara kolektif, bermotivasi untuk melaksanakan perubahan (Holt & Vardaman, 2013). Kesiediaan untuk berubah secara konseptualnya ditakrifkan sebagai bagaimana pekerja memandang positif tentang keperluan untuk

melaksanakan perubahan dalam organisasi, dan percaya bahawa perubahan tersebut mempunyai implikasi positif bagi diri dan kepada organisasi (Armenakis, Harris & Mossholder, 1993). Dalam kajian ini, kesediaan untuk berubah didefinisikan sebagai pandangan positif pekerja untuk bersedia mengambil bahagian dalam perubahan yang bakal diperkenalkan oleh organisasi iaitu perkongsian maklumat menggunakan media sosial dalam industri perbankan.

1.9.6 Media Sosial

Media sosial secara konseptualnya ditakrifkan sebagai aplikasi interaktif berasaskan internet yang membolehkan perkongsian maklumat serta hubungan interaksi melebihi dua hala berlaku (Kaplan & Haenlein, 2010). Dalam kajian ini, perisian sosial media secara operasionalnya merujuk kepada Facebook, Instagram, Twitter dan Youtube iaitu perisian interaktif menggunakan internet sebagai medan komunikasi pelbagai hala.

1.10 Ringkasan

Secara keseluruhan, bab ini menjelaskan kecenderungan pengkaji memahami fenomena niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial dalam kalangan pekerja industri perbankan di bawah LTAT yang belum mengaplikasikan penggunaan media sosial pada laman web organisasi, sedangkan Kerajaan sudah memberi cadangan kepada agensi Kerajaan supaya menggunakan media sosial sebagai medium perkongsian maklumat dengan pelanggan.

Kajian ini mahu menentukan hubungan antara faktor peramal niat tingkah laku seperti yang digunakan dalam model kajian UTAUT iaitu faktor jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dengan niat tingkah laku. Kajian ini juga mahu menentukan kewujudan kesediaan untuk berubah sebagai faktor pengantara dalam hubungan di antara faktor jangkaan prestasi, jangkaan usaha dan pengaruh sosial dengan niat tingkah laku dan seterusnya meramalkan dapat membentuk model baharu berkaitan niat tingkah laku perkongsian maklumat menggunakan media sosial.

Bab ini juga disusun dengan di dahului latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, hipotesis kajian, kepentingan kajian, skop kajian, limitasi kajian dan definisi istilah bagi pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian. Selanjutnya, bab dua akan menerangkan tentang kajian-kajian yang telah dilakukan yang mendasari kajian ini.

RUJUKAN

- Abdullah, B., Dwivedi, Y., & Williams, M. (2014). Adopting An Extended Utaut2 To Predict Consumer Adoption Of M-Technologies In Saudi Arabia. *UK Academy for Information Systems Conference Proceedings 2014*, (Paper 5), 1–25.
- Abrahamo, R. de S., Moriguchi, S. N., & Andrade, D. F. (2016). Intention of adoption of mobile payment: An analysis in the light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *RAI Revista de Administração E Inovação*, 13(3), 221–230.
- AbuShanab, E., & Pearson, J. M. (2007). Internet banking in Jordan: The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) perspective. *Journal of Systems and Information Technology*, 9(1), 78–97.
- AbuShanab, E., Pearson, M., & Setterstorm, A. (2010). Internet Banking and Customers' Acceptance in Jordan: The Unified Model's Perspective. *Communications of the Association for Information Systems*, 26(23), 493–524.
- Adil, M. S. (2014). Impact of Leader's Change-Promoting Behavior on Readiness for Change: A Mediating Role of Organizational Culture. *Journal of Management Sciences*, 1(2), 113–150.
- Agnihotri, R., Kothandaraman, P., Kashyap, R., & Singh, R. (2012). Bringing "Social" into Sales: The Impact of Salespeople's Social Media Use on Service Behaviors and Value Creation. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 32(3), 333–348.
- Ain, N., Kaur, K., & Waheed, M. (2016). The influence of learning value on learning management system use. *Information Development*, 32(5), 1306–1321.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological Bulletin*, 84(5), 888–918.
- Ajzen, I., & Sheikh, S. (2013). Action versus inaction: Anticipated affect in the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(1), 155–162.
- Al-Alawi, A. I., Al-Marzooqi, N. Y., & Mohammed, Y. F. (2007). Organizational culture and knowledge sharing: critical success factors. *Journal of Knowledge Management*, 11(2), 22–42.
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110.

- Alam, S. S., & Sayuti, N. M. (2011). Applying the Theory of Planned Behavior (TPB) in IT halal IT food purchasing. *International Journal of Commerce and Management*, 21(1), 8–20.
- Alshehri, M., Drew, S., & AlGhamdi, R. (2013). Analysis of Citizens Acceptance for E-government Services: Applying the UTAUT Model. In *IADIS International Conference Theory and Practice in Modern Computing and Internet Application and Research 2012* (pp. 69–76).
- Andrew, A., & Mohankumar, S. (2017). The relationship between Self-efficacy and Employee Readiness for Organizational Change. *International Journal of Research*, 4(1), 1535–1561.
- Angelini, A., Ferretti, P., Ferrante, G., & Graziani, P. (2017). Social Media Development Paths in Banks. *Journal of Promotion Management*, 23(3), 345–358.
- Anjani, P., & Dhanapal, D. (2012). Impact of employee commitment on readiness for change in banking sector in Salem district. *Global Management Review*, 6(3), 24–34.
- Anjani, P. K. (2013). Impact of Readiness for Change on Organizational Change of Banking Sector in Salem District. *International Journal of Management and Business*, 3(4), 353–371.
- Anthis, K., & LaVoie, J. C. (2006). Readiness to change: A longitudinal study of changes in adult identity. *Journal of Research in Personality*, 40(2), 209–219.
- Arifin, S., Aisjah, A. S., & Setyosari, P. (2017). Implication of Model of Acceptance and Behavior Usage of Mobile Learning in Higher Education of Indonesia. *Turkish Online Journal of Educational Technology*, 15(Special Issue for INTE 2017), 105–111.
- Ardichvili, A. (2002). Knowledge Management, Human Resource Development, and Internet Technology. *Advances in Developing Human Resources*, 4(4), 451–463.
- Ardichvili, A., Jondle, D., & Kowske, B. (2010). Dimensions of ethical business cultures: comparing data from 13 countries of Europe, Asia, and the Americas. *Human Resource Development International*, 13(3), 299–315.
- Arenas-Gaitán, J., Peral-Peral, B., & Ramón-Jerónimo, M. A. (2015). Elderly and internet banking: An application of UTAUT2. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 20(1).
- Armenakis, A. A., Bernerth, J. B., Pitts, J. P., & Walker, H. J. (2007). Organizational Change Recipients' Beliefs Scale. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43(4), 481–505.

- Armenakis, A. A., Harris, S. G., & Mossholder, K. W. (1993). Creating Readiness for Organizational Change. *Human Relations*, 46(6), 681–703.
- Armenakis, A., & Bedeian, A. G. (1999). Organizational change: A review of theory and research in the 1990s. *Journal of Management*, 25(3), 293–315.
- Armenakis, A., & Harris, S. (2009). Reflections: our Journey in Organizational Change Research and Practice. *Journal of Change Management*, 9(September), 127–142.
- Aulawi, H., Sudirman, I., Suryadi, K., & Govindaraju, R. (2008). Knowledge sharing behavior, antecedent and its influence towards the company's innovation capability. *2008 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management, IEEM 2008*, 2092–2096.
- Awang, Z., Afthanorhan, A., & Asri, M. A. M (2015). Parametric and Non Parametrik Approach in Structural Equation Modelling (SEM): The Application of Bootstrapping. *Modern Applied Science*, 9(9), 58.
- Awwad, M. S., & Al-Majali, S. M. (2015). Electronic library services acceptance and use An empirical validation of unified theory of acceptance and use of technology. *Electronic Library*, 33(6), 1100–1120.
- Aydin, M. N., Groot, J. De, & Hillegersberg, J. Van. (2010). Action readiness and mindset for IT offshoring. *Journal of Enterprise Information Management*, 23(3), 326–349.
- Ayub, A. F. M., Hamid, W. H. W., & Nawawi, M. H. (2014). Use of Internet for Academic Purposes among Students in Malaysian Institutions of Higher Education. *Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET*, 13(1), 232-241.
- Backer, T.E., (1995). *Reviewing the Behavioral Science Knowledge Base on Technology Transfer*. Rockville: US Department of Health and Human Services. [online] Available at: <http://archives.drugabuse.gov/pdf/monographs/155.pdf> [Accessed on 2 February 2017].
- Bakari, H & Hunjra, A.I. (2017). Authentics leadership questionnaire: Case of its validation through structural equation modelling: Evidence from Pakistan. *Business & Economic Review*, Vol. 9, No. 2, 21-48.
- Bartlett, J. E., Kotrlik, J. W., & Higgins, C. C. (2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43–50.
- Bagozzi, P. (1989). An Investigation into the Role of Intentions as Mediators of the Attitude-Behaviour Relationship. *Journal of Economic Psychology*, 10, 35–62.

- Balakrishnan, V., & Shamim, A. (2013). Malaysian Facebookers: Motives and addictive behaviours unraveled. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1342–1349.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *The American Psychologist*, 44(9), 1175–84.
- Bandura, A. (2001). Social Cognitive Theory of Mass Communication. *Mediapsychology*, 265–299.
- Barbeite, F. G., & Weiss, E. M. (2004). Computer self-efficacy and anxiety scales for an Internet sample: Testing measurement equivalence of existing measures and development of new scales. *Computers in Human Behavior*, 20(1), 1–15.
- Baron, R. M., & Kenny, D. a. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Bateh, J., Castaneda, M. E., & Farah, J. E. (2013). Employee Resistance To Organizational Change. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 17(2), 113–116.
- Beer, M. (1987). Revitalizing organizations: Change process and emergent model. *Academy of Management Executive*, 1(1), 51–55.
- Bennett J. A. (2000). Focus on Research Methods Mediator and Moderator Variables in Nursing Research: Conceptual and Statistical Differences. *Research in Nursing & Health*, 23, 415–420.
- Benight, C. C., & Bandura, A. (2004). Social cognitive theory of posttraumatic recovery: The role of perceived self-efficacy. *Behaviour Research and Therapy*, 42(10), 1129–1148.
- Björklund, C., Jensen, I., & Lohela-karlsson, M. (2013). Is a change in work motivation related to a change in mental well-being? *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 571–580.
- Bock, G.-W., & Kim, Y.-G. (2002). Breaking the Myths of Rewards: An Exploratory Study of Attitudes about Knowledge Sharing. *Information Resources Management Journal*, 15(2), 14–21.
- Bonsón, E., & Flores, F. (2012). Local E-Government 2.0: Social Media and Corporate Transparency In Municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123–132.

- Bullock, R., & Tubbs, M. E. (1990). A case meta-analysis of gainsharing plans as organization development interventions. *The journal of applied behavioral science*, 26(3), 383–404.
- Byrne, B. M. (2010). Structural Equation Modeling with AMOS. *Structural Equation Modeling* (Vol. 22).
- Casimir, G., Ngee, Y., Ng, K., Liou, C., & Cheng, P. (2012). Using IT to share knowledge and the TRA. *Journal of Knowledge Management*, 16(3), 461–479.
- Chai, S., & Kim, M. (2010). What makes bloggers share knowledge? An investigation on the role of trust. *International Journal of Information Management*, 30(5), 408–415.
- Chang, H. H., & Chuang, S. S. (2011). Social capital and individual motivations on knowledge sharing: Participant involvement as a moderator. *Information and Management*, 48(1), 9–18.
- Chatzisarantis, N. L. D., & Hagger, M. S. (2007). Mindfulness and the intention-behavior relationship within the theory of planned behavior. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 33(5), 663–76.
- Choi, M., & Ruona, W. E. A. (2011). Individual Readiness for Organizational Change and Its Implications for Human Resource and Organization Development. *Human Resource Development Review*, 10(1), 46–73.
- Chou, S.-W. (2010). Why do members contribute knowledge to online communities? *Online Information Review*, 34(6), 829–854.
- Chuan, C. L. (2006). Sample size estimation using Krejcie and Morgan and Cohen statistical power analysis: a comparison. *Journal Penyelidikan IPBL*, 7, 1675–634.
- Cohen, L., L. Manion & K. Morrison. (2011). *Research Methods In Education*, London: Routledge.
- Creswell, J. (2012). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research (4thed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Cummings, J. (2003). *Knowledge Sharing : A Review of the Literature*. World Bank, Washington.
- Cunningham, C. E., Woodward, C. A., Shannon, H. S., Macintosh, J., Lendrum, B., Rosenbloom, D., & Brown, J. (2002). Readiness for organizational change : A longitudinal study of workplace, psychological and behavioural correlates. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 75, 377–392.

- Dănăiață, D., Margea, C., Kirakosyan, K., & Negovan, A.-M. (2015). Social Media in Banking. A Managerial Perception from Mexico. *Timisoara Journal of Economics and Business*, 7(2), 147–174.
- Davis, F. D., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003., 35(8), 982–1003.
- Décary-Héту, D., & Morselli, C. (2011). Gang Presence in Social Network Sites. *International Journal of Cyber Criminology*, 5(December), 876–890.
- Deng, S., Liu, Y., & Qi, Y. (2011). An empirical study on determinants of web based question-answer services adoption. *Online Information Review*, 35(5), 789–798.
- Dijck, J. Van, & Poell, T. (2013). Understanding Social Media Logic. *Media and Communication*, 1(1), 2–14.
- Din, N., & Haron, S. (2012). Knowledge Sharing as a Culture among Malaysian Online Social Networking Users. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 50(July), 1043–1050.
- Einhorn, H. J., & Hogarth, R. M. (1981). Behavioral Decision Theory: Processes of Judgment and Choice Behavioral. *Journal of Accounting Research*, 19(1), 1–31.
- El-Farra, M. M., & Badawi, M. B. (2012). Employee attitudes toward organizational change in the Coastal Municipalities Water Utility in the Gaza Strip. *EuroMed Journal of Business*, 7(2), 161–184.
- El-Gayar, O., Moran, M., & Hawkes, M. (2011). Students ' Acceptance of Tablet PCs and Implications for Educational Institutions. *Educational Technology & Society*, 14(2), 58–70.
- El Ouiridi, M., El Ouiridi, A., Segers, J., & Pais, I. (2016). Technology adoption in employee recruitment: The case of social media in Central and Eastern Europe. *Computers in Human Behavior*, 57, 240–249.
- Eylem, K. G., & Emel Akay. (2017). Measuring Technology Acceptance Level of Teachers by Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *International Journal of Languages' Education*, 1(Volume 5 Issue 4), 378–394.
- Fadhli, Y., Azahadi, O., Ani, A. N., Balkish, M. N., Jessree, K. A., & Tahir, A. (2013). Approaches in methodology of a population-based study in malaysia: The National Health and Morbidity Survey 2011 (NHMS 2011). *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 9(2), 25–33.
- Faghihi, A., & Allameh, S. M. (2012). Investigating the influence of employee attitude toward change and leadership style on change readiness by SEM (case study:

- Isfahan Municipality). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(11), 2222–6990.
- Ferreira, A., & Du Plessis, T. (2010). Effect of online social networking on employee productivity. *SA Journal of Information Management*, 11(1), 1–11.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief Attitude, Intention and Behavior. An Introduction to Theory and Research. *Philosophy & Rhetoric*, 10(2), 130–132.
- Ford, D. P., & Staples, S. (2010). Are full and partial knowledge sharing the same? *Journal of Knowledge Management*, 14(3), 394–409.
- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981), “Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error”, *Journal of Marketing Research*, Vol. 18 No. 1, pp. 39-50
- Gera, R. (2012). Bridging the gap in knowledge transfer between academia and practitioners. *International Journal of Educational Management*, 26(3), 252–273.
- Ghadirian, H., Ayub, A. F. M., Silong, A. D., Bakar, K. B. A., & Zadeh, A. M. H. (2014). Knowledge sharing behaviour among students in learning environments: A review of literature. *Asian Social Science*, 10(4), 38–45.
- Guwahat S. (2013). Determination of appropriate Sample Size. *Bulletin of the Gauhati University Mathematics Association International Journal of Applied Mathematics and Statistical Sciences*, 12(1), 28.
- Gwebu, K. L., & Wang, J. (2011). Adoption of open source software: the role of social identification. *Decision Support Systems*, 51(1), 220–229.
- Haffar, M., Al-Karaghoul, W., & Ghoneim, A. (2014). An empirical investigation of the influence of organizational culture on individual readiness for change in Syrian manufacturing organizations. *Journal of Organizational Change Management*, 27(1), 5–22.
- Haffar, M., Al-Karaghoul, W., Irani, Z., Djebarni, R., & Gbadamosi, G. (2015). The influence of individual readiness for change dimensions on quality management implementation in Algerian manufacturing organisations. *International Journal of Production Economics*.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433.
- Hamat, A., Embi, M. A., & Hassan, H. A. (2012). Mobile Learning Readiness Among UKM Lecturers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 59, 406–410.

- Handcock, M. S., Gile, K. J., Brancato, G., Macchia, S., Murgia, M., Signore, Guidelines, C. (2013). Questionnaire design: Quantitative research methods in educational planning. *Journal of Mixed Methods Research*, 5(1), 44.
- Hansen, T., Jensen, J. M., & Solgaard, H. S. (2004). Predicting online grocery buying intention: A comparison of the theory of reasoned action and the theory of planned behavior. *International Journal of Information Management*, 24(6), 539–550.
- Hassandoust, F., Logeswaran, R., & Kazerouni, M. F. (2011). Behavioral factors influencing virtual knowledge sharing: theory of reasoned action. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 3(2), 116–134.
- Hayes, A. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis*. New York, NY: Guilford.
- Hayes, A. F. (2014). Supplementary PROCESS Documentation. *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis*, (May 2013), 12–14.
- Hayes, A. F. (2018). Partial, conditional, and moderated moderated mediation: Quantification, inference, and interpretation. *Communication Monographs*, 85(1), 4–40.
- Hayes, A. F., & Preacher, K. J. (2014). Statistical mediation analysis with a multicategorical independent variable. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 67(3), 451–470.
- Hicks, R., & McCracken, J. (2011). Readiness for change. *Physician Executive*, 37(1), 82–84.
- Hinkle, Wiersma, & Jurs (2003). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences (5th ed.)*. Boston, Mass: Houghton Mifflin.
- Holt, D. T., Armenakis, A. A., Harris, S. G., & Feild, H. S. (2007). Toward A Comprehensive Definition of Readiness For Change: A Review Of Research And Instrumentation. *Research in Organizational Change and Development*, 16(6), 289–336.
- Holt, D. T., Armenakis, A. A., Feild, H. S., & Harris, S. G. (2007). Readiness for Organizational Change: The Systematic Development of a Scale. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43(2), 232–255.
- Holt, D. T., & Vardaman, J. M. (2010). Readiness for Change. *Journal of Change Management*, 10(4), 445–447.
- Holt, D. T., & Vardaman, J. M. (2013). Toward a Comprehensive Understanding of Readiness for Change: The Case for an Expanded Conceptualization. *Journal of Change Management*, 13(1), 9–18.

- Hsu, M.-H., Ju, T. L., Yen, C.-H., & Chang, C.-M. (2007). Knowledge sharing behavior in virtual communities: The relationship between trust, self-efficacy, and outcome expectations. *International Journal of Human-Computer Studies*, 65(2), 153–169.
- Hughes, C. (2010). “People as Technology” Conceptual Model: Toward a New Value Creation Paradigm for Strategic Human Resource Development. *Human Resource Development Review*, 9(1), 48–71.
- Hussin, F., Ali, J., & Noor, M. S. Z. (2014). *Kaedah Penyelidikan & Analisis Data SPSS*. Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Jadin, T., Gnambis, T., & Batinic, B. (2013). Personality traits and knowledge sharing in online communities. *Computers in Human Behavior*, 29(1), 210–216.
- Jalilvand, M. R., & Samiei, N. (2012). The impact of electronic word of mouth on a tourism destination choice: Testing the theory of planned behavior (TPB). *Internet Research*, 22(5), 591–612.
- Jashim Uddin, A. (2010). Documentary Research Method: New Dimensions. *Industrial Journal of Management and Social Sciences*, 4(1), 1–14.
- Jauhariatul Akmal, & Jamilah Ahmad. (2012). Facebook Usage Among Environmental Non-Governmental Organisation (Engo) for Dissemination of Environmental. *Malaysian Journal of Communication*, 27(2), 161–182.
- Jeon, S., Kim, Y.-G., & Koh, J. (2011). An integrative model for knowledge sharing in communities-of-practice. *Journal of Knowledge Management*, 15(2), 251–269.
- Jimmieson, N. L., White, K. M., & Peach, M. (2004). Employee Readiness for Change: Utilizing the Theory of Planned Behavior To Inform Change Management. *In Academy of Management Proceedings*, 2004(No. 1), C6–C11.
- Johanson, G. A., & Brooks, G. P. (2010). Initial scale development: sample size for pilot studies. *Educational and Psychological Measurement*, 70(3), 394–400.
- Jones, R. A., Jimmieson, N. L., & Griffiths, A. (2005). The impact of organizational culture and reshaping capabilities on change implementation success: The mediating role of readiness for change. *Journal of Management Studies*, 42(2), 361–386.
- Judd, C. M., & Kenny, D. a. (1981). Process analysis: estimating mediation in evaluation research. *Evaluation Research*, 5(5), 602–619.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.

- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2012). Social media: back to the roots and back to the future. *Journal of Systems and Information Technology*, *14*(2), 101–104.
- Karakas, F. (2012). Reorienting self-directed learning for the creative digital era. *European Journal of Training and Development*, *36*(7), 712–731.
- Kauppila, O.-P., Rajala, R., & Jyrama, a. (2011). Knowledge sharing through virtual teams across borders and boundaries. *Management Learning*, *42*(4), 395–418.
- Keong, M. L., Ramayah, T., Kurnia, S., & Chiun, L. M. (2012). Explaining intention to use an enterprise resource planning (ERP) system: an extension of the UTAUT model. *Business Strategy Series*, *13*(4), 173–180.
- Kirrane, M., Lennon, M., O'Connor, C., & Fu, N. (2017). Linking perceived management support with employees' readiness for change: the mediating role of psychological capital. *Journal of Change Management*, *17*(1), 47–66.
- Kline, R. B. (2010). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford Press Google Scholar.
- Kohnke, A., Cole, M. L., & Bush, R. (2014). Incorporating UTAUT predictors for understanding home care patients' and clinician's acceptance of healthcare telemedicine equipment. *Journal of Technology Management and Innovation*, *9*(2), 29–41.
- Kolekofski, K. E., & Heminger, A. R. (2003). Beliefs and attitudes affecting intentions to share information in an organizational setting. *Information and Management*, *40*(6), 521–532.
- Kuntz, J. R. C., & Gomes, J. F. S. (2012). Transformational change in organisations: a self-regulation approach. *Journal of Organizational Change Management*, *25*(1), 143–162.
- Kurniawan, J.E, Suhariadi, F., & Hadi, C. (2017). The Impact of School's Corporate Cultures on Teacher's Entrepreneurial Orientation: The Mediating Role of Readiness for Change. *Expert Journal of Business and Management*, *5*(1), 22–31.
- Kwahk, K. Y., & Lee, J. N. (2008). The role of readiness for change in ERP implementation: Theoretical bases and empirical validation. *Information and Management*, *45*(7), 474–481.
- Lee, M.-C. (2009). Understanding the behavioural intention to play online games: An extension of the theory of planned behaviour. *Online Information Review*, *33*(5), 849–872.
- Lee, P., Gillespie, N., Mann, L., & Wearing, a. (2010). Leadership and trust: Their effect on knowledge sharing and team performance. *Management Learning*, *41*(4), 473–491.

- Lehman, W. E. K., Greener, J. M., & Simpson, D. D. (2002). Assessing organizational readiness for change. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 22(4), 197–209.
- Lent, R. W., Brown, S. D., & Hackett, G. (1994). Toward a Unifying Social Cognitive Theory of Career and Academic Interest, Choice, and Performance. *Journal of Vocational Behavior*, 45(1), 79–122.
- Lewin, K. (1946). Action Research and Minority Problems. *Journal of Social Issues*, 2, 34–46.
- Lin, C.-P., & Anol, B. (2008). Learning online social support: An investigation of network information technology based on UTAUT. *Cyberpsychology & Behavior*, 11(3), 268–272.
- Lim, C.H (2007). *Penyelidikan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Selangor: Mcgraw Hill.
- Liu, C.-C., Lin, C.-C., Deng, K.-Y., Wu, Y.-T., & Tsai, C.-C. (2014). Online knowledge sharing experience with Creative Commons. *Online Information Review*, 38(5), 680–696.
- Liu, Y. (2010). Social Media Tools as a Learning Resource. *Journal of Educational Technology Development and Exchange*, 3 (1), 101–114.
- Luckas, B., Hair, J., & Ortinau, D. (2004). *Marketing Research*. North Ryde, NSW: McGrawHill.
- Maldonado, U. P. T., Khan, G. F., Moon, J., & Rho, J. J. (2011). E-learning motivation and educational portal acceptance in developing countries. *Online Information Review*, 35(1), 66–85.
- Marini, M. M., Olsen, A. R., & Rubin, D. B. (1980). Maximum-likelihood estimation in panel studies with missing data. *Sociological methodology*, 11, 314-357.
- Maruping, L. M., Bala, H., Venkatesh, V., & Brown, S. A. (2017). Going beyond intention: Integrating behavioral expectation into the unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 68(3), 623–637.
- Maruping, L. M., Hillol Bala, & Viswanath Venkatesh. (2014). *Going beyond intention: Integrating behavioral expectation into the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT)*. College of Business, Georgia State University
- Mbelli, T. M., & Dwolatzky, B. (2016). Cyber Security, a Threat to Cyber Banking in South Africa: An Approach to Network and Application Security. *2016 IEEE 3rd International Conference on Cyber Security and Cloud Computing (CSCloud)*, 1–6.

- McIntyre, T. L. (2004). A Model of Levels of Involvement and Strategic Roles of Human Resource Development (HRD) Professionals as Facilitators of Due Diligence and the Integration Process. *Human Resource Development Review*, 3(2), 173–182.
- McKay, K., Kuntz, J. R. C., & Näswall, K. (2013). The effect of affective commitment, communication and participation on resistance to change: The role of change readiness. *New Zealand Journal of Psychology*, 42(2), 29–40.
- McNabb, D. E. & Q Sepic. F. T. (1995). Culture, climate, and total quality management: Measuring readiness for change. *Public Productivity and Management Review*, 18, 369-385.
- Mello, J. A. (2012). Social media, employee privacy and concerted activity: Brave new world or big brother ? *Labor Law Journal*, 63(3), 165–174.
- Mitchell, L. D., Parlamis, J. D., & Claiborne, S. A. (2015). Overcoming faculty avoidance of online education: From resistance to support to active participation. *Journal of Management Education*, 39(3), 350–371.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *The journal of marketing*, 20-38.
- Morse, N. C., & Reimer, E. (1956). The experimental change of a major organizational variable. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 52(1), 120.
- Munene, A. G., & Nyaribo, Y. M. (2013). Effect of Social Media Pertication in the Workplace on Employee Productivity. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 2(2), 141–150.
- Mustafa, S. E., & Hamzah, A. (2011). Media Baharu yang Baharu: Trend Penggunaan Jaringan Sosial Dja Kalangan Pengguna di Malaysia. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 13(2), 93–110.
- Napier, G. S., Amborski, D. J., & Pesek, V. (2017). Preparing for transformational change: A framework for assessing organisational change readiness. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 17(1–2), 129–142.
- Nawi, N. B. C., Mamun, A. Al, Nasir, N. A. B. M., Shokery, N. M. bt A. H., Raston, N. B. A., & Fazal, S. A. (2017). Acceptance and usage of social media as a platform among student entrepreneurs. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 24(2), 375–393.
- Neves, P. (2009). Readiness for Change: Contributions for Employee’s Level of Individual Change and Turnover Intentions. *Journal of Change Management*, 9(2), 215–231.

- Nguyen, B., Yu, X., Melewar, T. C., & Chen, J. (2015). Brand innovation and social media: Knowledge acquisition from social media, market orientation, and the moderating role of social media strategic capability. *Industrial Marketing Management*, 51, 11–25.
- Nistor, N., Baltas, B., & Schustek, M. (2012). Knowledge sharing and educational technology acceptance in online academic communities of practice. *Campus-Wide Information Systems*, 29(2), 108–116.
- Noh, N. M., Mustafa, H. M. A., & Ahmad, C. N. C. (2014). Predictive Relationship between Technology Acceptance Readiness and the Intention to Use Malaysian EduwebTV among Library and Media Teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 144–148.
- Noor, N., & Salim, J. (2011). Factors Influencing Employee Knowledge Sharing Capabilities in Electronic Government Agencies in Malaysia. *International Journal of Computer Science*, 8(4), 106–114.
- Nordin, N. (2011). The Influence Of Emotional Intelligence, Leadership Behaviour And Organizational Commitment On Organizational Readiness For Change In Higher Learning Institution. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29(1951), 129–138.
- Nowak, L. I., & Newton, S. (2008). Using winery web sites to launch relationships with Millennials. *International Journal of Wine Business Research*, 20(1), 53–67.
- Omar, M. K., Dahalan, N. A., & Yusoff, Y. H. M. (2016). Social Media Usage, Perceived Team-Efficacy and Knowledge Sharing Behaviour among Employees of an Oil and Gas Organisation in Malaysia. *Procedia Economics and Finance*, 37(16), 309–316.
- Pallant, J. (2007). *SPSS Survival Manual*. London. Open University Press.
- Papadopoulos, T., Stamati, T., & Nopparuch, P. (2013). Exploring the determinants of knowledge sharing via employee weblogs. *International Journal of Information Management*, 33(1), 133–146.
- Parveen, F., Jaafar, N. I., & Ainin, S. (2014). Social media usage and organizational performance: Reflections of Malaysian social media managers. *Telematics and Informatics*, 32(1), 67–78.
- Partzsch, L. and Ziegler, R. (2011). Social entrepreneurs as change agents: a case study on power and authority in the water sector. *International Environmental Agreements: Politics, Law and Economics*, 11, pp.63-83.
- Peppers, K., Tuunanen, T., Rothenberger, M. A., & Chatterjee, S. (2007). A Design Science Research Methodology for Information Systems Research. *Journal of Management Information Systems*, 24(3), 45–77.

- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36(4), 717–731.
- Rafferty, A. E., Jimmieson, N. L., & Armenakis, A. A. (2012). Change Readiness: A Multilevel Review. *Journal of Management*, 39(1), 110–135.
- Raman, A., & Don, Y. (2013). Preservice teachers' acceptance of learning management software: An application of the UTAUT2 model. *International Education Studies*, 6(7), 157–164.
- Raman, A., Don, Y., Khalid, R., & Rizuan, M. (2014). Usage of learning management system (Moodle) among postgraduate students: UTAUT model. *Asian Social Science*, 10(14), 186–192.
- Riddle, L. & Brinkerhoff, J., 2011. Diaspora entrepreneurs as institutional change agents: The case of Thamel.com. *International Business Review*, 20, pp.670–680.
- Roberts, L. D., Indermaur, D., & Spiranovic, C. (2013). Fear of cyber-identity theft and related fraudulent activity. *Psychiatry, Psychology and Law*, 20(3), 315–328.
- Rusly, F. H., Corner, J. L., & Sun, P. (2012). Positioning change readiness in knowledge management research. *Journal of Knowledge Management*, 16(2), 329–355.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54–67.
- Salinas Segura, A., & Thiesse, F. (2015). Extending Utaut2 To Explore Pervasive. *ECIS 2015 Proceedings*, 1–17.
- Samad, Y. (2009). Hubungan antara Organisasi Pembelajaran dengan Kesiediaan Untuk Berubah dalam Perkhidmatan PDRM 2009. *Universiti Utara Malaysia*.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling. *Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers*, (February 2013), 37–41.
- Shah, N. (2011). A study of the relationship between organisational justice and employee readiness for change. *Journal of Enterprise Information Management*, 24(3), 224–236.
- Shah, N., Irani, Z., & Sharif, A. M. (2017). Big data in an HR context: Exploring organizational change readiness, employee attitudes and behaviors. *Journal of Business Research*, 70, 366–378.

- Shahrasbi, N., & Paré, G. (2015). Inside the “ Black Box ”: Investigating the Link between Organizational Readiness and IT Implementation Success. In *International Conference on Information Systems* (Vol. 1, pp. 1–13).
- Sheehan, M., Garavan, T. N., & Carbery, R. (2014). Innovation and human resource development (HRD). *European Journal of Training and Development*, 38(1/2), 2–14.
- Sigala, M., & Chalkiti, K. (2015). Knowledge management, social media and employee creativity. *International Journal of Hospitality Management*, 45, 44–58.
- Simons, T. (2002). Behavioral integrity: The perceived alignment between managers’ words and deeds as a research focus. *Organization Science*, 13(1), 18–35.
- Sok Foon, Y., & Chan Yin Fah, B. (2011). Internet Banking Adoption in Kuala Lumpur: An Application of UTAUT Model. *International Journal of Business and Management*, 6(4), 161–167.
- Soumyaja, D., Kamalanabhan, T. J., & Bhattacharyya, S. (2011). Employee Readiness to Change and Individual Intelligence: The Facilitating Role of Process and Contextual Factors. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 4(2), 85–92.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (2001). Differential effects of incentive motivators on work performance. *Academy of Management Journal*, 44(3), 580–590.
- Stein, L. A. R., Minugh, P. A., Longabaugh, R., Wirtz, P., Baird, J., Nirenberg, T. Gogineni, A. (2009). Readiness to change as a mediator of the effect of a brief motivational intervention on posttreatment alcohol-related consequences of injured emergency department hazardous drinkers. *Psychology of Addictive Behaviors: Journal of the Society of Psychologists in Addictive Behaviors*, 23(2), 185–95.
- Straatmann, T., Kohnke, O., Hattrup, K., & Mueller, K. (2016). Assessing Employees’ Reactions to Organizational Change. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 52(3), 265–295.
- Suki, N. M., & Ramayah, T. (2010). User acceptance of the e-Government services in Malaysia: Structural Equation Modelling approach. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 5, 395–413.
- Swanson, R. A. (2008). Economic Foundation of Human Resource Development: Advancing the Theory and Practice of the Discipline. *Advances in Developing Human Resources*, 10(6), 763–769.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S (2001). *Using Multivariate Statistics*. New York: Harper Collins.

- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2007), *Using Multivariate Analysis, 5th ed.* Allyn and Bacon, Boston, MA.
- Taiwo, A. A., Ahmad Kamil Mahmood, & Downe, A. G. (2012). User acceptance of eGovernment: Integrating risk and trust dimensions with UTAUT model. In *2012 International Conference on Computer & Information Science (ICCIS) User* (pp. 8–13).
- Talib. O (2003). *Asas Penulisan Tesis Penyelidikan & Statistik.* Universiti Putra Malaysia, Malaysia.
- Tan, K. S., Chong, S. C., Loh, P. L., & Lin, B. (2010). An evaluation of e-banking and m-banking adoption factors and preference in Malaysia: a case study. *International Journal of Mobile Communications*, 8(5), 507.
- Tang, H. W. (2009). The Networked Electorate: The Internet and the Quiet Democratic Revolution in Malaysia and Singapore. *Journal of Information, Law and Technology (JILT)*, 2(1), 1–33.
- Tangaraja, G., Rasdi, R. M., Ismail, M., & Samah, B. A. (2015). Fostering knowledge sharing behaviour among public sector managers: a proposed model for the Malaysian public service. *Journal of Knowledge Management*, 19(1), 121–140.
- Teo, T., & Noyes, J. (2014). Explaining the intention to use technology among pre-service teachers: a multi-group analysis of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Interactive Learning Environments*, 22(1), 51–66.
- Thode, Henry C. (2002), *Testing for normality*, New York: Marcel Dekker
- Thomas, P. (2010). *Research Methodology and Design. Towards developing a web-based blended learning environment.* University of Botswana.
- Thong, J. Y. L., Venkatesh, V., Xin, X., Se-Joon, H., & Kar Yan, T. (2011). Consumer Acceptance of Personal Information and Communication Technology Services. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 58(4), 613–625.
- Tseng, S., & Huang, J. (2011). Expert Systems with Applications The correlation between Wikipedia and knowledge sharing on job performance. *Expert Systems With Applications*, 38(5), 6118–6124.
- Tseng, F.-C., & Kuo, F.-Y. (2014). A study of social participation and knowledge sharing in the teachers' online professional community of practice. *Computers & Education*, 72, 37–47.
- Tsimonis, G., & Dimitriadis, S. (2014). Brand strategies in social media. *Marketing Intelligence & Planning*, 32(3), 328–344.
- Ullman, J. B., & M. Bentler, P. (2013). Structural Equation Modeling. *Handbook of Psychology*, 30.

- Vakola, M., Tsaousis, I., & Nikolaou, I. (2004). The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organisational change. *Journal of Managerial Psychology*, 19(2), 88–110.
- Veloo, A., & Awang Hashim, R. (2009). Kesahan dan kebolehpercayaan alat ukur orientasi pembelajaran matematik (opm). *International Journal of Management Studies*, 16(1), 57–73.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of Perceived Ease of Use : Integrating Control , Intrinsic Motivation , and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information System Research*, 11(4), 342–365.
- Venkatesh, V. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 3(27), 425–478.
- Venkatesh, V., & Davis. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Venkatesh, V., Hoehle, H., & Aljafari, R. (2014). A usability evaluation of the Obamacare website. *Government Information Quarterly*, 31(4), 669–680.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., & Hu, P. J. H. (2016). Managing citizens' uncertainty in e-government services: The mediating and moderating roles of transparency and trust. *Information Systems Research*, 27(1), 87–111.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., Hu, P. J. H., & Brown, S. A. (2011). Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context. *Information Systems Journal*, 21(6), 527–555.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376.
- Venkatesh, V., & Zhang, X. (2010). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Journal of Global Information Technology Management*, 13, 16.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Weiner, B. J. (2009). A theory of organizational readiness for change. *Implementation Science*, 4(1), 67.

- Wu, Y., & Zhu, W. (2012). An integrated theoretical model for determinants of knowledge sharing behaviours. *Kybernetes*, 41(10), 1462–1482.
- Yahaya, T. A., Idris, K., Ismail, I. A., & Suandi, T. (2017). Predictors of Employee Information Sharing Behavior using Social Media. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 3(1), 139–146.
- Yahaya, T. A., Idris, K., Ismail, I. A., & Suandi, T. (2018). Adapting instruments and modifying statements: The confirmation method for the inventory and model for information sharing behavior using social media. *Management Science Letters*, 8(5), 271–282.
- Yoo, S. J., Han, S. H., & Huang, W. (2012). The roles of intrinsic motivators and extrinsic motivators in promoting e-learning in the workplace: A case from South Korea. *Computers in Human Behavior*, 28(3), 942–950.
- Yousafzai, S. Y., Foxall, G. R., & Pallister, J. G. (2010). Explaining Internet Banking Behavior: Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behavior, or Technology Acceptance Model? *Journal of Applied Social Psychology*, 40(5), 1172–1202.
- Zainal Abidin, N., Sahari, N., Kasimin, H., & Mohd Idris, S. H. (2011). e-Kerajaan : Ke Arah Mewujudkan Budaya e-Pengguna Dalam Kalangan Rakyat Malaysia. Dalam *Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia ke VI* (Vol. 1, pp. 181–192).
- Zawiyah Mohammad Yusof & Zuhri Arafah Zulkifli. (2014). Perkongsian Pengetahuan Bagi Tujuan Pembelajaran Menggunakan Media Sosial: Keperluan Kepada Model. *Jurnal Teknologi Maklumat Dan Multimedia Asia-Pasifik*, 3(2), 47–61.
- Zerfass, A., & Schramm, D. M. (2014). Social Media Newsrooms in public relations: A conceptual framework and corporate practices in three countries. *Public Relations Review*, 40(1), 79–91.
- Zhang, X., & Venkatesh, V. (2014). Explaining Employee Job Performance: The Role of Online And Offline Workplace Communication Networks. *MIS Quarterly*, X(X), 1–XX.
- Zhou, T. (2011). Understanding online community user participation: a social influence perspective. *Internet Research*, 21(1), 67–81.
- Zuiderwijk, A., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2015). Acceptance and use predictors of open data technologies: Drawing upon the unified theory of acceptance and use of technology. *Government Information Quarterly*, 32(4), 429–440.
- Zuliana Zookefli, & Khalil Md Nor. (2008). Hubungan budaya organisasi dengan perkongsian pengetahuan. *Jurnal Kemanusiaan*, 11(2001), 68–79.

BIODATA PELAJAR

Tiny Azleen Binti Yahaya merupakan pemegang Ijazah Sarjana Muda Undang-undang (LL.B) yang diperolehi dari Universiti Teknologi MARA (UiTM) pada tahun 2001. Bekerja sebagai setiausaha kepada Pengerusi AFFIN Holdings Berhad sejak tahun 2006 sehingga sekarang. Menyambung pengajian di peringkat Ijazah Sarjana dalam bidang Pembangunan Sumber Manusia di Universiti Putra Malaysia pada tahun 2007 dan graduasi pada tahun 2009, beliau kemudiannya menyambung pengajian sehingga ke peringkat Ijazah Doktor Falsafah dalam bidang yang sama iaitu Pembangunan Sumber Manusia pada tahun 2012.

Dilahirkan di Pulau Pinang pada 31 Disember 1977, dan mendapat pendidikan rendah di beberapa buah sekolah di semenanjung Malaysia termasuk di Labuan, Sabah kerana mengikuti bapanya yang sering berpindah atas urusan kerja. Sekolah rendah terakhir ketika di darjah enam adalah Sekolah Kebangsaan Bagan Ajam, Butterworth Pulau Pinang. Beliau kemudiannya menyambung pengajian tingkatan 1 di Sekolah Menengah Dato' Onn, Butterworth, Pulau Pinang sehingga ke tingkatan 6 atas. Berbekalkan keputusan Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM), beliau menyambung pengajian di peringkat ijazah pertama di UiTM Shah Alam pada tahun 1997.

Meskipun mempunyai latar belakang pengajian dalam bidang undang-undang, tetapi beliau memilih untuk bekerja dalam sektor korporat sebagai setiausaha kepada Pengerusi Affin Holdings Berhad, sebuah syarikat berkaitan kerajaan (*Government-Link Company* atau ringkasannya *GLC*). Beliau mempunyai minat yang tinggi dalam bidang penulisan. Dalam pada menjawat jawatan sebagai seorang setiausaha dan menyambung pengajian di peringkat doktor falsafah, beliau sempat menghasilkan sebuah buku bertemakan inspirasi bertajuk 'Kerana Aku Hamba-Nya' dan diterbitkan dan dipasarkan oleh penerbit Legacy Publishing.

Beliau meneruskan minatnya dalam menimba ilmu dengan prinsip, "CARI, AMAL, SEBAR (CAS) ILMU" dengan menyertai pelbagai bengkel penulisan, keagamaan, kesetiausahaan, pengacaraan, serta konferen akademik dan turut dipanggil untuk melakukan perkongsian, ceramah dan tazkirah inspirasi serta melaksanakan program bedah buku anjuran universiti-universiti serta syarikat-syarikat korporat.

Berstatus isteri dan ibu kepada lima orang cahaya mata tidak membataskan azam, cita-cita dan cintanya dalam meneroka kepelbagaian bidang ilmu demi meraih kebahagiaan dan reda Tuhan. Iltizamnya adalah untuk berbuat dan memberi banyak kebaikan bagi memperolehi ketenangan di dunia dan akhirat. Inspirasi dan visi hidup beliau adalah untuk bertemu Allah, Rasulullah, dan sekalian yang dikasihinya dan yang mengasihinya, dalam syurga tertinggi-Nya.

Ilmu yang diperolehi sepanjang perjalanan mendaki puncak PhD mahu dimanfaatkan kembali kepada diri, keluarga, agama dan masyarakat, demi Allah, Rasul, Islam dan Ummah.

SENARAI TERBITAN

Jurnal Terbitan

Yahaya, T. A., Idris, K., Ismail, I. A. & Suandi, T (2017). Predictors of Employee Information Sharing Behavior using Social Media. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 3 (1) 139-146. DOI: <https://doi.org/10.26710/jbsee.v3i1.51>

Available at: <http://publishing.globalcsrc.org/ojs/index.php/jbsee/article/view/51>

Yahaya, T., Idris, K., Suandi, T & Ismail, I. (2018). Adapting instruments and modifying statements: The confirmation method for the inventory and model for information sharing behavior using social media. *Management Science Letters*, 8(5), 271-282. DOI: <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.4.021>

Available at: <http://growingscience.com/msl/Vol8/Vol8Issue5.html>

Prosiding dan Pembentangan Kertas Kerja

Tiny Azleen Binti Yahaya, Khairuddin Idris, Turiman Suandi, & Ismi Arif Ismail (20th December 2015). *Perkongsian maklumat menggunakan media sosial dalam kalangan pekerja organisasi*. Dalam Prosiding Seminar Pasca Siswazah Dalam Pendidikan (GREduc 2015, Kepelbagaian dalam Penyelidikan), Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia. (m/s 116 – 123).

Khairuddin Idris & **Tiny Azleen Yahaya** (20th October 2017). Engaging the Malaysian organization through social media at the workplace. *Dalam Perbentangan kertas kerja The 18th International Conference on Educational Research*, di Hoam Faculty House, Seoul National University, Seoul, Republic of Korea.



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

PENGESAHAN STATUS UNTUK TESIS/LAPORAN PROJEK DAN HAKCIPTA

SESI AKADEMIK : _____

TAJUK TESIS/LAPORAN PROJEK :

KESEDIAAN UNTUK BERUBAH SEBAGAI PENGANTARA ANTARA HUBUNGAN JANGKAAN PRESTASI, JANGKAAN USAHA DAN PENGARUH SOSIAL DENGAN NIAT TINGKAH LAKU PERKONGSIAN MAKLUMAT MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL

NAMA PELAJAR : TINY AZLEEN BINTI YAHAYA

Saya mengaku bahawa hakcipta dan harta intelek tesis/laporan projek ini adalah milik Universiti Putra Malaysia dan bersetuju disimpan di Perpustakaan UPM dengan syarat-syarat berikut :

1. Tesis/laporan projek adalah hak milik Universiti Putra Malaysia.
2. Perpustakaan Universiti Putra Malaysia mempunyai hak untuk membuat salinan untuk tujuan akademik sahaja.
3. Perpustakaan Universiti Putra Malaysia dibenarkan untuk membuat salinan tesis/laporan projek ini sebagai bahan pertukaran Institusi Pengajian Tinggi.

Tesis/laporan projek ini diklasifikasi sebagai :

*sila tandakan (V)

SULIT

(mengandungi maklumat di bawah Akta Rahsia Rasmi 1972)

TERHAD

(mengandungi maklumat yang dihadkan edaran Kepada umum oleh organisasi/institusi di mana penyelidikan telah dijalankan)

AKSES TERBUKA

Saya bersetuju tesis/laporan projek ini dibenarkan Diakses oleh umum dalam bentuk bercetak atau atas talian.

Tesis ini akan dibuat permohonan :

PATEN

Embargo _____ hingga _____
(tarikh) (tarikh)

Pengesahan oleh:

(Tandatangan Pelajar)
No Kad Pengenalan / No Pasport.:

Tarikh :

(Tandatangan Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan)
Nama:

Tarikh :

[Nota : Sekiranya tesis/laporan projek ini **SULIT** atau **TERHAD**, sila sertakan surat dari organisasi/institusi tersebut yang dinyatakan tempoh masa dan sebab bahan adalah sulit atau terhad.]