



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**FAKTOR BERKAITAN DENGAN PENERIMAAN GUNA PERBANKAN
INTERNET DALAM KALANGAN KAKITANGAN UNIVERSITI
TUNKU ABDUL RAHMAN**

YONG KUN HING

FBMK 2009 4

**FAKTOR BERKAITAN DENGAN PENERIMAAN GUNA PERBANKAN
INTERNET DALAM KALANGAN KAKITANGAN UNIVERSITI
TUNKU ABDUL RAHMAN**

Oleh

YONG KUN HING

**Tesis ini Dikemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah,
Universiti Putra Malaysia, Sebagai Memenuhi Sebahagian Keperluan untuk
Ijazah Master Sains**

Februari 2009



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia
sebagai memenuhi sebahagian keperluan untuk ijazah Master Sains

**FAKTOR BERKAITAN DENGAN PENERIMAAN GUNA PERBANKAN
INTERNET DALAM KALANGAN KAKITANGAN UNIVERSITI
TUNKU ABDUL RAHMAN**

Oleh

YONG KUN HING

Februari 2009

Pengerusi : Profesor Madya Siti Zobidah binti Omar, PhD

Fakulti : Bahasa Moden dan Komunikasi

Sistem perbankan di Malaysia telah mengalami satu evolusi elektronik di mana jenis perkhidmatan perbankan elektronik yang paling awal ditawarkan ialah melalui perkhidmatan mesin ATM sehinggalah ke perkhidmatan perbankan yang terkini iaitu perkhidmatan perbankan Internet. Objektif umum kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor-faktor yang berkaitan dengan menerima guna perbankan Internet dalam kalangan kakitangan Universiti Tunku Abdul Rahman. Kaedah persampelan bertujuan telah digunakan dalam pemilihan 275 orang responden. Instrumen kajian yang digunakan ialah borang soal selidik. Analisis statistik yang digunakan dalam kajian ini ialah statistik deskriptif, kaedah korelasi *Spearman rho*, dan ujian-*t*. Hasil kajian menunjukkan bahawa hampir separuh daripada responden melayari Internet setiap hari. Didapati bahawa lebih separuh responden pernah atau sedang menerima guna perbankan Internet. Jenis perkhidmatan perbankan Internet yang paling ramai digunakan oleh responden adalah melihat baki akaun mereka. Kebanyakan responden gemar menggunakan perkhidmatan

perbankan dari tempat kerja mereka serta menggunakan perkhidmatan ini pada bila-bila masa apabila memerlukannya. Hasil analisis korelasi *Spearman rho* menunjukkan bahawa faktor kelebihan relatif, kesesuaian, kompleksiti, kebolehcubaan, keselamatan, kemahiran Internet dan kemudahan capaian Internet telah mempunyai hubungan yang signifikan dengan menerima guna perbankan Internet dalam kalangan responden pengguna perbankan Internet. Di samping itu, hasil analisis ujian-*t* pula menunjukkan tiada perbezaan yang signifikan antara responden lelaki dan perempuan dalam menerima guna perbankan Internet. Halangan utama bagi responden bukan pengguna perbankan Internet ialah mereka tidak yakin terhadap keselamatan perbankan Internet. Antara langkah-langkah sesuai yang perlu diambil untuk menggalakkan lebih ramai orang menerima guna perbankan Internet ialah mempertingkatkan tahap keselamatan perbankan Internet dan juga mengurangkan gangguan *server*. Hasil kajian ini juga merumuskan bahawa hampir kesemua responden pengguna perbankan Internet akan terus menerima guna perbankan Internet, manakala sebilangan besar responden bukan pengguna perbankan Internet akan menerima guna perbankan Internet pada masa depan.

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

**INTERNET BANKING ADOPTION FACTORS AMONG THE STAFF OF
UNIVERSITI TUNKU ABDUL RAHMAN**

By

YONG KUN HING

February 2009

Chairman : Associate Professor Siti Zobidah binti Omar, PhD

Faculty : Modern Languages and Communication

Banking system in Malaysia has undergone an electronic evolution - from the Automated Teller Machine (ATM) to the Internet banking. The main objective of this research is to identify the factors that affect the adoption of Internet banking among the staff of Universiti Tunku Abdul Rahman. 275 respondents were selected using purposive sampling. The data collection method employed in this research was questionnaire survey. The statistical analyses used for this research include descriptive statistics, Spearman rho correlation method, t-test, among others. The results of this research show that almost half of the respondents browse through Internet daily. Among the users, more than half have used Internet banking. Most respondents reported that they check their banking account balance via Internet. The respondents also prefer accessing Internet banking services at their work place and anytime when they need it. The results of the Spearman rho correlation analysis indicate that there is a significant association between *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, *security*, *Internet proficiency* and



Internet accessibility facility and adoption of Internet banking among the respondents. On the other hand, t-test analysis shows that there is no significance difference between male and female respondents in term of Internet banking behavior. The main reason cited for not using Internet banking is lack of confidence in the security of Internet banking. An appropriate solution must be taken to encourage more people to adopt Internet banking by enforcing the Internet banking security and reducing the server distortion. The results also provide a positive picture that almost all Internet banking respondents would continue using Internet banking; while a large percentage of non-Internet banking respondents would contemplate adopting Internet banking as their mode of transaction in future.

PERGHARGAAN

Setinggi-tinggi ucapan penghargaan kepada Prof. Madya Dr. Siti Zobidah Omar selaku Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan Tesis yang tanpa jemu menghulurkan bimbingan, tunjuk ajar, panduan dan nasihat. Terima kasih yang tidak terhingga juga kepada Prof. Dr. Musa Abu Hassan dan Prof. Madya Dr. Ezhar Tamam masing-masing merupakan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan Tesis yang banyak meluangkan masa, buah fikiran dan nasihat sepanjang penyediaan tesis ini.

Sekalung ucapan terima kasih kepada Dr. Megat Al-Imran Yassin (Pengerusi Jawatankuasa Pemeriksa Tesis), Dr. Jusang Bolong (Pemeriksa Dalam), Dr. Muhammad Rosli Selamat (Pemeriksa Dalam) dan Prof. Dr. Mohd Safar Hasim (Pemeriksa Luar) masing-masing sudi meluangkan masa dan tenaga untuk memeriksa tesis ini serta cadangan penambahbaikan tesis ini. Ucapan yang sama juga diberikan kepada Prof. Md. Salleh Hj. Hassan, Prof. Madya Dr. Saodah Wok, Prof. Madya Dr. Narimah Ismail, En. Ishak Abd. Hamid dan pensyarah-pensyarah yang lain telah mengajar saya sepanjang pengajian saya ini di Jabatan Komunikasi. Tidak lupa juga bantuan dan kerjasama yang dihulurkan oleh semua staf di pejabat dekan, pusat pengajian siswazah dan rakan-rakan saya seperti Jessica, Zamri, Loh, Ah Lim, Yee Chin, Hasnor, Rozi, Chua, Mark, Toh, Har dan lain-lain. Ucapan penghargaan juga kepada Dr. Brian Lee, En. Othman bin Saad dan En. Kent Low yang sudi membantu mengedit tesis ini.

Penghargaan ini juga ditujukan khas kepada ibu dan isteri yang tanpa jemu mendoakan kejayaan saya. Akhir kata, dorongan, bantuan dan nasihat daripada mereka ini akan dikenang sepanjang zaman.



PENGESAHAN

Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Pemeriksa telah berjumpa pada 27 Februari 2009 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Yong Kun Hing untuk menilai tesis Ijazah Master Sains beliau yang bertajuk “Faktor Berkaitan dengan Penerimaan Guna Perbankan Internet dalam Kalangan Kakitangan Universiti Tunku Abdul Rahman ” mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P.U.(A)106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Master Sains.

Ahli Jawatankuasa Pemeriksaan Tesis adalah seperti berikut:

Megat Al-Imran Yassin, PhD

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

Jusang Bolong, PhD

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

Muhammad Rosli Selamat, PhD

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

Mohd Safar Hasim, PhD

Profesor
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia
(Pemeriksa Luar)

BUJANG KIM HUAT, PhD

Profesor dan Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 28 April 2009



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

Siti Zobidah binti Omar, PhD

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

Musa bin Abu Hassan, PhD

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

Ezhar bin Tamam, PhD

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

HASANAH MOHD. GHAZALI, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 14 Mei 2009



PERAKUAN

Saya mengaku bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang telah diberikan penghargaan di dalam tesis. Saya juga mengaku bahawa tesis ini tidak dimajukan untuk ijazah-ijazah lain di Universiti Putra Malaysia atau institusi-institusi lain.

YONG KUN HING

Tarikh: 6 April 2009

JADUAL KANDUNGAN

	Muka Surat
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	vi
PENGESAHAN	viii
PERAKUAN	x
SENARAI JADUAL	xiv
SENARAI RAJAH	xvii
SENARAI SINGKATAN	xviii

BAB

1	Pengenalan	
	Latar Belakang Kajian	1
	Sejarah Perbankan Internet di Malaysia	5
	Kenyataan Masalah	7
	Persoalan Kajian	10
	Objektif Kajian	10
	Kepentingan Kajian	11
	Skop dan Limitasi Kajian	13
2	SOROTAN LITERATUR	
	Pengenalan	15
	Definisi Perbankan Internet	15
	Revolusi Perbankan Internet di Malaysia	17
	Kajian-kajian Lepas	18
	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Menerima Guna Perbankan Internet	29
	Kelebihan Relatif	30
	Kesesuaian	31
	Kompleksiti	32
	Kebolehcubaan	32
	Keselamatan	33
	Kemahiran Internet	34
	Kemudahan Capaian Internet	34
	Teori Difusi Invosi	35
	Kerangka Konseptual Kajian	37
	Hipotesis Kajian	38
3	METODOLOGI KAJIAN	
	Pengenalan	40
	Lokasi dan Subjek Kajian	40
	Populasi dan Kaedah Persampelan	42



Instrumen Kajian	47
Operasionalisasi Pembolehubah	49
Cara Pemarkahan	51
Praujian	54
Penyemakan Soal Selidik	56
Keesahan dan Kebolehpercayaan	56
Proses Pengumpulan Data	58
Penganalisan Data	60
Kesimpulan	63
4 HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	
Pengenalan	64
Hasil Analisis Statistik Deskriptif	65
Ciri Demografi Responden	65
Kekerapan Pergi Ke bank	68
Kekerapan Menggunakan Internet	69
Pemilikan Komputer Peribadi, Menghubungkan dengan Internet dan Penggunaan Perkhidmatan Perbankan Internet	70
Jenis-jenis Perkhidmatan Perbankan Internet	71
Jenis Lokasi Bagi Responden Menggunakan Perkhidmatan Perbankan Internet	74
Waktu Kerap Responden Menggunakan Perbankan Internet	75
Perkaitan antara Faktor-faktor dengan Menerima Guna Perbankan Internet	75
Kelebihan Relatif	76
Kesesuaian	78
Kompleksiti	79
Kebolehcubaan	81
Keselamatan	83
Kemahiran Internet	85
Kemudahan Capaian Internet	87
Perkara-perkara yang Menghalang Bukan Pengguna Perbankan Internet daripada Menggunakan Perkhidmatan Perbankan Internet	89
Langkah-langkah untuk Menggalakkan Lebih Ramai Orang Menerima Guna Perbankan Internet	93
Menerima Guna Perbankan Internet Pada Masa Akan Datang bagi Responden Bukan Pengguna Perbankan Internet	97
Menerima Guna Perbankan Internet Pada Masa Akan Datang bagi Responden Pengguna Perbankan Internet	98
Hasil Analisis Statistik Inferensi	100
Pengujian Hipotesis 1	101
Pengujian Hipotesis 2	102
Pengujian Hipotesis 3	103
Pengujian Hipotesis 4	105
Pengujian Hipotesis 5	106

Pengujian Hipotesis 6	107
Pengujian Hipotesis 7	108
Pengujian Hipotesis 8	109
Perbincangan Hasil Kajian	110
Kelebihan Relatif	111
Kesesuaian	112
Kompleksiti	112
Kebolehcubaan	114
Keselamatan	116
Kemahiran Internet	118
Kemudahan Capaian Internet	119
Menerima Guna Perbankan Internet Berdasarkan Jantina	120
Kesimpulan	120
5 KESIMPULAN	
Pengenalan	122
Ringkasan	122
Rumusan Kajian	124
Keputusan Hipotesis Kajian	128
Kesimpulan Hasil Kajian	129
Cadangan dan Implikasi Kajian	133
Cadangan Untuk Kajian Akan Datang	136
RUJUKAN	138
LAMPIRAN A	147
LAMPIRAN B	160
BIODATA PENULIS	163

SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
1	Jadual menentukan saiz sampel secara rawak daripada populasi yang ditentukan	44
2	Operasionalisasi pembolehubah-pembolehubah bebas	49
3	Pengiraan skor bagi pembolehubah-pembolehubah bebas	54
4	Nilai pekali kebolehpercayaan <i>Alpha Cronbach</i> untuk praujian	55
5	Nilai pekali kebolehpercayaan <i>Alpha Cronbach</i> untuk ujian sebenar	58
6	Skor dan tafsiran korelasi <i>Guilford Rule of Thumb</i>	61
7	Pemilihan alat statistik yang sesuai untuk membuat pengujian hipotesis kajian	61
8	Taburan responden berdasarkan ciri-ciri demografi	66
9	Taburan responden mengikut kekerapan pergi ke bank	69
10	Taburan responden mengikut kekerapan menggunakan Internet	70
11	Taburan responden mengikut pemilikan komputer peribadi, sambungnya Internet dan penggunaan perbankan Internet	71
12	Taburan responden mengikut jenis-jenis perkhidmatan perbankan Internet yang kerap digunakan	73
13	Jenis lokasi menjadi pilihan responden untuk menjalani perbankan Internet	74
14	Taburan kekerapan dan peratusan responden mengikut waktu yang kerap menggunakan perkhidmatan perbankan Internet	75
15	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden mengikut faktor kelebihan relatif	77

16	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden mengikut faktor kesesuaian	79
17	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden mengikut faktor kompleksiti	81
18	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden mengikut faktor kebolehcubaan	83
19	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden mengikut faktor keselamatan	85
20	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden mengikut faktor kemahiran Internet	87
21	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden mengikut faktor kemudahan capaian Internet	89
22	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden bukan pengguna perbankan Internet mengikut perkara-perkarayang menghalang mereka daripada menggunakan perkhidmatan perbankan Internet	92
23	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden pengguna perbankan Internet mengikut langkah-langkah untuk menggalakkan lebih ramai menerima guna perbankan Internet	95
24	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden bukan pengguna perbankan Internet mengikut langkah-langkah untuk menggalakkan lebih ramai menerima guna perbankan Internet	97
25	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden bukan pengguna perbankan Internet untuk menerima guna perbankan Internet pada masa akan datang	98
26	Taburan peratusan, min dan sisihan piawai responden pengguna perbankan Internet untuk menerima guna perbankan Internet pada masa akan datang	100
27	Keputusan korelasi <i>Spearman rho</i> antara faktor kelebihan realtif dengan menerima guna perbankan Internet	102
28	Keputusan korelasi <i>Spearman rho</i> antara faktor kesesuaian dengan menerima guna perbankan Internet	103



29	Keputusan korelasi <i>Spearman rho</i> antara faktor kompleksiti dengan menerima guna perbankan Internet	104
30	Keputusan korelasi <i>Spearman rho</i> antara faktor kebolehcubaan dengan menerima guna perbankan Internet	105
31	Keputusan korelasi <i>Spearman rho</i> antara faktor keselamatan dengan menerima guna perbankan Internet	106
32	Keputusan korelasi <i>Spearman rho</i> antara faktor kemahiran Internet dengan menerima guna perbankan Internet	107
33	Keputusan korelasi <i>Spearman rho</i> antara faktor kemudahan capaian Internet dengan menerima guna perbankan Internet	108
34	Keputusan analisis ujian- <i>t</i> untuk melihat perbezaan antara faktor jantina dengan menerima guna perbankan Internet	109

SENARAI JADUAL

Rajah		Muka Surat
1	Model menerima guna perbankan Internet	37
2	Prosedur persampelan	46

SENARAI SINGKATAN

ABIK	Akta Bank dan Institusi-institusi Kewangan
ABP	<i>Automatic Bill Payment</i>
AmBank	<i>Arab-Malaysian Banking Group</i>
API	Akta Perbankan Islam
ARPANET	<i>Advance Research Projects Administration</i>
ATM	<i>Automatic Teller Machine</i>
AVR	<i>Automated Voice Response</i>
BNM	Bank Negara Malaysia
CINNIC	<i>China Internet Network Information Center</i>
EON	Edaran Otomobil Nasional
HSBC	<i>The Hong Kong and Shanghai Banking Corporation</i>
ICT	Teknologi Maklumat dan Komunikasi
IT	Teknologi Maklumat
JARING	<i>Joint Advanced Integrated Networking</i>
MAYBANK	<i>Malayan Banking Berhad</i>
MAYPAC	<i>Malaysian Packet Switched Public Data Network Services</i>
MEPS	<i>Malaysian Electronic Payment System</i>
MIMOS	<i>Malaysian Institute of Microelectronic Systems</i>
MSC	<i>Multimedia Super Corridor</i>
PC	Komputer Peribadi
RangKom	Rangkaian Komputer Malaysia
RHB	Rashid Hussain Bank



RMKe-8	Rancangan Malaysia Kelapan
RMKe-9	Rancangan Malaysia Kesembilan
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
TELITA	Telekom Lihat dan Tahu
OCBC	<i>Oversea-Chinese Banking Corporation</i>
U.A.E.	<i>United Arab Emirates</i>
UKM	Universiti Kebangsaan Malaysia
UM	Universiti Malaya
UPM	Universiti Putra Malaysia
USM	Universiti Sains Malaysia
UTM	Universiti Teknologi Malaysia
WWW	<i>World Wide Web</i>



BAB 1

PENGENALAN

Latar Belakang Kajian

Sejarah penggunaan Internet telah bermula apabila Jabatan Pertahanan Amerika Syarikat membangunkan rangkaian komputer yang dikenali sebagai '*Advance Research Projects Administration*' (ARPANET) pada tahun 1966 (Armbruster, 1994). Bagaimanapun, Internet hanya menjadi popular mulai tahun 1993, dan pada tahun tersebut juga penduduk di Amerika Syarikat dapat memasuki *World Wide Web* (WWW). Bahagian Internet yang paling popular pada masa itu terdiri daripada pemaparan teks, grafik dan media lain, dan kesemua teks ini dihubungi melalui '*hyper text links*' (Hunter, 1997).

Di Malaysia, idea menghubungkan Malaysia dengan dunia luar melalui Internet telah dipelopori kira-kira dua dekad setengah sebelumnya pada tahun 1983 oleh Dr. Mohamed Awang-Lah, salah seorang ahli akademik Universiti Malaya, dari Fakulti Kejuruteraan Elektrikal/Elektronik. Pada tahun 1986, beliau telah berjaya membangunkan RangKom (Rangkaian Komputer Malaysia), iaitu rangkaian komputer yang kecil yang dilengkapi dengan empat saluran penghubungan MAYPAC (*Malaysian Packet Switched Public Data Network Services*) ke Australia, Amerika Syarikat, Korea Selatan, dan Belanda. Ia hanya menyediakan e-mel dan akses ke kumpulan baru USENET (Wong, 1998).

RangKom dihubungkan kepada Universiti Malaya (UM), Universiti Pertanian Malaysia (kini dikenali sebagai Universiti Putra Malaysia, UPM), Universiti Teknologi Malaysia



(UTM), dan Universiti Sains Malaysia (USM), empat buah universiti awam di Malaysia (Wong, 1998). Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) hanya dirangkaikan dengan Internet dan e-mel mulai tahun 1987.

Pada awal tahun 1980-an, pengguna Internet mula menghantar e-mel melalui TELITA (Telekom Lihat dan Tahu), perkhidmatan teks video yang dilancarkan oleh Telekom Malaysia Berhad pada tahun 1987, dan TELITA hanya beroperasi selama dua tahun. Menjelang tahun 1990, *Malaysian Institute of Microelectronic Systems* (MIMOS) telah melancarkan JARING (*Joint Advanced Integrated Networking*) yang merupakan pembekal perkhidmatan maklumat pertama di Malaysia (Rahmah, 1995). JARING dihubungkan dengan Internet pada tahun 1992 apabila hubungan satelit ditubuhkan antara Malaysia dan Amerika Syarikat. Sejak itulah pengguna Internet di Malaysia berupaya mengakses talian Internet dengan melebihi 140 buah negara (Unit Perancang Ekonomi, 1996).

Sehingga tahun 2001, keadaan penggunaan teknologi Internet di Malaysia masih tidak menyeluruh dan hanya tertumpu di bandar-bandar besar sahaja seperti di Kuala Lumpur, Johor Bahru, Pulau Pinang, Kota Kinabalu dan Kuching (Unit Perancang Ekonomi, 2001), tetapi kerajaan masih terus menekankan pembangunan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT). Justeru itu, Pelan Rancangan Malaysia Kesembilan 2006-2010 (RMKe-9) akan memberi tumpuan khusus terhadap perkembangan ICT dalam negara, ini membuktikan kerajaan begitu serius menjadikan Malaysia sebagai pusat perkembangan ICT sedunia pada tahun mendatang (Wan Mohd Hafiz, 2006). Misalnya, RMKe-9 telah menyatakan akan meneruskan projek Satu Rumah Satu PC (Komputer Peribadi) yang telah dilancarkan pada tahun 2003. Maka, dijangkakan permintaan bagi kegunaan aplikasi rangkaian dan bilangan PC yang dipasang dianggar akan meningkat daripada 21.8 setiap 100 penduduk kepada 40.0 menjelang akhir RMKe-9 (Unit Perancang Ekonomi, 2006).

Selain itu, kesungguhan usaha Kerajaan dapat dilihat melalui peruntukan besar iaitu sebanyak RM12.9 bilion akan diberikan kepada program dan projek berkaitan ICT di bawah RMKe-9 berbanding RM7.9 bilion telah dibelanjakan di bawah Rancangan Malaysia ke-8, 2000-2005 (RMKe-8). Di samping itu, RM2.4 bilion daripada peruntukan ICT dalam RMKe-9 akan digunakan untuk merapatkan jurang digital di antara kawasan bandar dan luar bandar dengan menubuhkan *telecentre* di kawasan luar liputan, semakan semula tarif langganan telefon dan Internet serta menggalakkan pemilikan PC dan mengakses ke Internet. Kemuncak pembangunan ICT Kerajaan terbukti melalui pelaksanaan projek *Multimedia Super Corridor* (MSC). Ia merupakan percubaan Malaysia untuk membawa negara menembusi era maklumat dengan harapan agar MSC membantu negara memasuki '*Information Age*' dan seterusnya merealisasikan hasrat Malaysia untuk menjadi negara maju pada tahun 2020 (Jabatan Perkhidmatan Penerangan Malaysia, 2001; Unit Perancang Ekonomi, 2006).

Pada dasarnya, penekanan pembangunan ICT adalah tertumpu kepada memburu pertumbuhan berasaskan produktiviti (*productivity-driver growth*) serta ekonomi berasaskan pengetahuan (*knowledge-based economy*). Di samping itu, peningkatan peranan ICT dalam organisasi perkhidmatan seperti bank mampu mengurangkan kos serta keberkesanan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan juga bertambah (Durkin & O'Donnell, 2005).

Dalam alaf yang baru ini, Internet telah menjadi suatu peralatan yang semakin penting khususnya di tempat kerja. Dengan aplikasi Internet di tempat kerja, kerja-kerja dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Maka, tidak hairanlah bahawa Internet telah memainkan peranan yang besar dalam dunia perniagaan pada masa kini. Misalnya, semakin banyak syarikat atau firma mempunyai laman web sendiri bagi memudahkan

mereka menjalani aktiviti promosi, pengiklanan dan jualan produk baru mereka melalui laman webnya. Perniagaan seumpama ini dikenali sebagai e-dagang. Biasanya, maklumat produk yang disiarkan oleh firma di laman web adalah tentang harga, saiz dan huraian produk itu. Kebanyakan firma menggunakan Internet sebagai alat untuk bersaing dan juga memperkembangkan perniagaan mereka memandangkan pengguna Internet global telah mencapai satu bilion pengguna pada tahun 2005 dan dijangka akan mencecah dua bilion pengguna Internet pada tahun 2011 (Computer Industry Almanac, 2006).

Dalam masa yang sama, firma-firma yang memberikan perkhidmatan atas talian cuba diterima guna dalam perniagaan secara e-dagang dengan menggunakan perkhidmatan Internet seperti perbankan Internet, radio Internet dan sebagainya. Untuk keselesaan pelanggan, kini semakin banyak firma telah menerima guna Internet dalam urusan niaga mereka misalnya, melancarkan laman web korporat dan menyediakan perkhidmatan talian persendirian (Qurau, 2002). Dengan adanya perkhidmatan Internet, pelanggan-pelanggan atau pengguna-pengguna mampu melakukan urusan dengan firma dan bank tempatan ataupun luar negara meskipun di luar waktu pejabat. Menurut Eddie et al. (2002), kini kita mampu menguruskan aktiviti harian seperti membeli-belah dan perbankan melalui Internet, maka ini bukan sahaja membolehkan lebih ramai orang bergantung kepada Internet sebagai alat menjadikan hidup ini lebih mudah malah juga bertindak sebagai alat bersosialan.

Perkembangan yang terbaru kini dalam industri perbankan iaitu memperkenalkan perkhidmatan perbankan Internet. Menurut Chang (2006), penggunaan teknologi Internet dalam industri perbankan telah membolehkan bank-bank mempunyai peluang untuk memperluas atau menembusi pasaran antarabangsa. Perbankan Internet juga membolehkan pelanggan-pelanggan bank menggunakan Internet untuk mengakses akaun bank mereka

bagi menjalani transaksi perbankan seperti pembayaran bil, pindah milik wang dan semak baki akaun tidak kira waktu dan tempatnya (Kim & Prabhakar, 2000). Oleh itu, ia telah menerima sambutan yang amat menggalakkan khususnya di negara-negara maju dengan penggunaanya yang begitu ramai.

Sejarah Perbankan Internet di Malaysia

Pada tahun 1970-an, Malaysia telah mengorak langkah ke arah pengkomputeran hampir semua tugas perbankan. Ini merupakan satu perubahan yang drastik dalam sektor perbankan. Kemudian, *Automatic Teller Machine* (ATM) telah diperkenalkan pada tahun 1981. Pengenalan ATM di Malaysia telah membebaskan bank-bank daripada halangan masa dan lokasi geografi. Di samping itu, ia juga mengurangkan kesesakan pelanggan di bank kerana pelanggan boleh mengeluarkan wang mereka selepas waktu pejabat, di mana perkhidmatan yang ditawarkan oleh teknologi yang baru ini dipanjangkan pada luar waktu pejabat (Balachandher et al., 2000). Fungsi ATM bertambah luas lagi apabila bank-bank di Malaysia mula bekerjasama bagi memperkenalkan MEPS (*Malaysian Electronic Payment System*), di mana pelanggan-pelanggan bank yang mempunyai kad ATM berjenis MEPS boleh mengeluarkan wang mereka di ATM bank yang ada MEPS. Keadaan ini telah memudahkan pelanggan-pelanggan bank MEPS tidak perlu mencari bank mereka sendiri yang terletak berbatu jauhnya dan boleh mengeluarkan wang terus daripada bank yang ada MEPS yang berdekatan serta hanya dikenakan caj RM1. Beberapa tahun kemudian, bank-bank di Malaysia pula membangunkan *teleperbankan* di mana bertambahnya satu lagi saluran elektronik dengan menggunakan alatan telekomunikasi. Menurut laporan tahunan Bank Negara Malaysia (BNM), hanya lapan buah bank perdagangan di Malaysia menawarkan perkhidmatan *teleperbankan* ini pada akhir tahun 1995. Dengan itu, boleh