



Institut Pengurusan Teknologi Dan Keusahawanan

**IMPLIKASI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL TERHADAP
PRODUKTIVITI SUMBER MANUSIA DI INSTITUT PENGAJIAN
TINGGI AWAM MALAYSIA**

Siti Zakiah binti Izharrudin

Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia

2018

**IMPLIKASI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL TERHADAP PRODUKTIVITI
SUMBER MANUSIA DI INSTITUT PENGAJIAN TINGGI AWAM MALAYSIA**

SITI ZAKIAH BINTI IZHARRUDIN

**Tesis yang dikemukakan bagi memenuhi syarat-syarat untuk memperolehi Ijazah
Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia**

Institut Pengurusan Teknologi dan Keusahawanan

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

2018

PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa tesis ini yang bertajuk "Implikasi Penggunaan Media Sosial Terhadap Produktiviti Sumber Manusia di Institut Pengajian Tinggi Awam Malaysia" adalah hasil penyelidikan saya sendiri kecuali yang disebut di dalam rujukan. Tesis ini belum pernah diterima untuk sebarang ijazah lain dan juga tidak pernah dihantar serentak bagi pencalonan ijazah yang lain.

Tandatangan :

Nama :

Tarikh :

PENGESAHAN

Saya dengan ini mengaku bahawa saya telah membaca tesis ini dan berpandangan ianya mencukupi dari segi skop dan kualiti untuk penganugerahan Ijazah Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia

Tandatangan :

Nama Penyelia :

Tarikh :

DEDIKASI

Untuk Ibu Bapa, suami dan anak-anak tercinta

ABSTRACT

There has been a widespread usage of social media facilitated by the Internet-based technology and its usage has become ubiquitous even at the workplace. However, the impacts of using social media at the workplace have received conflicting views as some argue that while it enhances organizational productivity, it leads to negative work-related behaviours. Although there have been extensive studies on the use of social media among students and employees at private sectors, studies of the use of social media among employees in higher learning education are still lacking. This study aims to investigate the implications of social media usage aspects among human resources at universities, focusing on the relationship and the affect of the aspects of social media use toward the productivity of employees as well as the perceptions impacts of using social media at two Malaysian universities. This study employed a quantitative survey research method that took place at two universities of Malaysian Technical Universities, namely Universiti Teknikal Malaysia Melaka and Universiti Malaysia Pahang. Questionnaires were distributed to a total of 370 respondents comprising of academic management staff, non-academic management staff, academic staff and administrators. The data were analyzed using Statistical Package for Social Science (SPSS) version 22.0. The results show that the highest social media usage is the usage of Whatsapp and Google via smartphone. Further, the time spent for personal usage is less than for work purposes. Employees tend to use social media for communication, such as sending and receiving email, communicating formally and giving alerts and reminders to colleagues, subordinates and students. There is a positive relationship between the aspects of social media use and the level of productivity at the organization. The types and purposes of social media use demonstrate positive relationships with human resource productivity levels, while the medium and the frequency of usage do not show any significant relationship with the level of human resource productivity. Based on the multiple regression, it is found that the aspect of social media use (types and purposes) has affected human resource productivity which is about 6.2 percent. The value of F ANOVA is greater than f table which is not equal than zero. It shows that the aspect of social media usage has significantly affected the human resource productivity. Based on the perception of individual, majority agreed that the social media use has brought more positive impact toward individual staff compared to organizational. There is a relationship between the effects of social media usage and individual productivity. No relationship was found between the effects of social media usage and organizational productivity. It can be concluded that the use of social media gives positive impacts to job productivity of human resources, at institutes of higher education. However, it is suggested that appropriate monitoring system should be considered to ensure that employees do not deviate from using the social media for personal purposes. This study also contributes to the development of a model on the use of social media at the workplace among employees based derived from UGT.

ABSTRAK

Penggunaan media sosial berasaskan internet telah digunakan secara meluas dan penggunaan media sosial menjadi satu kepentingan di tempat kerja. Walau bagaimanapun, impak daripada penggunaan tersebut telah menimbulkan pelbagai percanggahan pendapat daripada sesetengah pekerja dimana ianya bukan sahaja meningkatkan tahap produktiviti organisasi bahkan turut memberikan kesan negatif kepada tingkah laku mereka di tempat kerja. Walaupun terdapat banyak kajian mengenai penggunaan media sosial dalam kalangan pelajar dan pekerja di sektor swasta, kajian mengenai penggunaan media sosial dalam kalangan pekerja di universiti masih kurang dikaji. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti implikasi penggunaan media sosial dalam kalangan sumber manusia di universiti dengan memberi tumpuan kepada hubungan dan pengaruh antara penggunaan media sosial dan produktiviti sumber manusia serta melihat kepada persepsi kesan penggunaan tersebut terhadap sumber manusia dan organisasi. Kajian ini menggunakan kaedah penyelidikan tinjauan kuantitatif di dua buah Universiti Teknikal Malaysia, iaitu Universiti Teknikal Malaysia Melaka dan Universiti Malaysia Pahang. Soal selidik telah diedarkan kepada 370 responden yang terdiri daripada kakitangan pengurusan akademik, kakitangan pengurusan bukan akademik, kakitangan akademik dan pentadbir. Data dianalisis dengan menggunakan perisian (SPSS) versi 22.0. Hasilnya menunjukkan bahawa jenis penggunaan media sosial yang tertinggi adalah penggunaan *Whatsapp* dan *Google* melalui telefon pintar. Tempoh masa yang digunakan untuk mengakses bagi kegunaan peribadi adalah kurang daripada tujuan kerja. Pekerja cenderung menggunakan media sosial untuk menghantar dan menerima e-mel, berkomunikasi secara formal dan memberikan peringatan dan makluman kepada rakan sekerja, bawahan dan pelajar. Terdapat hubungan positif antara penggunaan media sosial dan produktiviti di organisasi. Jenis dan tujuan penggunaan media sosial menunjukkan hubungan positif dengan tahap produktiviti sumber manusia, manakala medium dan masa penggunaan tidak menunjukkan sebarang hubungan yang signifikan dengan produktiviti sumber manusia. Berdasarkan kepada ujian regresi pelbagai, pengkaji mendapati aspek penggunaan media sosial (jenis dan tujuan) mempengaruhi produktiviti sumber manusia sebanyak 6.2 peratus. Nilai F ANOVA juga adalah lebih besar dari Jadual F dan adalah tidak sama dengan sifar, maka jenis dan tujuan penggunaan media sosial mempengaruhi produktiviti secara signifikan. Berdasarkan kepada persepsi kesan penggunaan media sosial terhadap produktiviti pekerja dan organisasi, majoriti responden bersetuju bahawa penggunaan media sosial mendatangkan impak positif kepada pekerja berbanding organisasi. Ini terbukti melalui hubungan positif antara kesan penggunaan media sosial dan produktiviti individu. Tiada hubungan ditemui di antara kesan penggunaan media sosial dan produktiviti organisasi. Dapat disimpulkan bahawa penggunaan media sosial memberi kesan positif kepada produktiviti pekerjaan sumber manusia, di Institut Pendidikan Tinggi. Walau bagaimanapun, pengkaji mencadangkan agar sistem pemantauan yang sesuai harus dipertimbangkan dalam memastikan pekerja tidak menyimpang daripada penyalahgunaan media sosial. Kajian ini juga menyumbang kepada pembangunan model penggunaan media sosial di tempat kerja dalam kalangan pekerja berdasarkan teori yang diadaptasi daripada teori UGT.

PENGHARGAAN

Syukur kehadiran Ilahi kerana dengan limpah kurnia dan izinNya, serta salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad SAW, dapat saya menyiapkan Kajian Penyelidikan Sarjana ini dengan jayanya.

Setinggi-tinggi penghargaan ikhlas dan terima kasih saya yang tidak terhingga kepada penyelia utama iaitu Dr.Norliah binti Kudus dan penyelia bersama iaitu Profesor Madya Dr.Safiah binti Sidek di atas bimbingan dan kepakaran mereka dalam memberi tunjuk ajar kepada saya sepanjang kajian penyelidikan ini berjalan. Banyak tunjuk ajar dan segala curahan ilmu dan bimbingan yang diberikan akan saya junjung selagi hayat dikandung badan. Segala jasa baik mereka yang terlibat dalam menjayakan kajian ini iaitu Dr.Shahrulannuar bin Mohamed, pensyarah-pensyarah terlibat dalam sesi temu bual berfokus pada bulan November 2016, Encik Rahmat bin Aziz. Segala kerjasama yang diberikan saya dahului dengan ucapan terima kasih.

Jutaan ribuan terima kasih kepada orang yang sentiasa menjadi tulang belakang saya iaitu suami, ibu bapa dan semua rakan serta individu yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam membantu dan memberi dorongan untuk saya menyiapkan tesis kajian ini dengan jayanya. Budi baik mereka akan tetap terpahat diingatan.

KANDUNGAN

MUKA SURAT

PENGAKUAN	
PENGESAHAN	
DEDIKASI	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGHARGAAN	iii
SENARAI KANDUNGAN	iv
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI RAJAH	ix
SENARAI LAMPIRAN	x
SENARAI SINGKATAN	xi
SENARAI PENERBITAN	xii

BAB

1. PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1
1.3 Penggunaan Internet di Universiti	4
1.4 Penyataan Masalah	5
1.5 Objektif Kajian	9
1.6 Persoalan Kajian	9
1.7 Hipotesis Kajian	10
1.8 Skop Kajian	10
1.9 Signifikasi Kajian	13
1.10 Definisi Operasional Kajian	15
1.10.1 Aspek Penggunaan Media Sosial	15
1.10.1.1 Jenis Penggunaan Media Sosial	15
1.10.1.2 Medium Penggunaan Media Sosial	15
1.10.1.3 Masa Penggunaan Media Sosial	15
1.10.1.4 Tujuan Penggunaan Media Sosial	16
1.10.2 Produktiviti	16
1.10.3 Sumber Manusia	16
1.11 Ringkasan	17
2. TINJAUAN LITERATUR	18
2.1 Pengenalan	18
2.2 Produktiviti Pekerja	18
2.3 Aspek Penggunaan Media Sosial oleh Pekerja di Tempat Kerja	22
2.3.1 Jenis Penggunaan Media Sosial	25

2.3.2	Masa Penggunaan Media Sosial	29
2.3.3	Medium Penggunaan Media Sosial	30
2.3.4	Tujuan Penggunaan Media Sosial	32
2.4	Hubungan antara Penggunaan Media Sosial dengan Produktiviti Pekerja	37
2.5	Masalah yang Dihadapi oleh Pekerja dalam Menggunakan Internet	39
2.6	Impak Penggunaan Media Sosial terhadap Produktiviti Pekerja	40
2.7	Perbandingan Analisis Instrumen Kajian Lepas	47
2.8	Perbandingan Analisis Metodologi Kajian Lepas	49
2.9	Teori-teori Kajian	51
2.10	Teori <i>Uses and Gratification</i> (UGT)	54
2.11	Kerangka Teoritikal Kajian	57
2.12	Ringkasan	59
3.	METODOLOGI	60
3.1	Pengenalan	60
3.2	Reka Bentuk Kajian	61
3.3	Konteks Kajian	62
3.4	Populasi dan Pensampelan	64
3.5	Pra-ujian (Temu Bual Berfokus) dan Instrumen Kajian	66
3.6	Kajian Rintis	69
3.7	Prosedur Pengumpulan Data	70
3.8	Analisis Data	71
3.9	Kebolehpercayaan bagi Keseluruhan Item dan Sub Item bagi Kajian Sebenar	71
3.10	Ringkasan	74
4.	HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	76
4.1	Pengenalan	76
4.2	Latar Belakang Responden	77
4.3	(Dapatan Objektif 1): Aspek Penggunaan Media Sosial dalam Kalangan Sumber Manusia	80
4.3.1	Jenis Penggunaan Media Sosial di Tempat Kerja	80
4.3.2	Medium Penggunaan Media Sosial di Tempat Kerja	85
4.3.3	Masa Penggunaan Media Sosial di Tempat Kerja	88
4.3.4	Tujuan Penggunaan Media Sosial di Tempat Kerja	92
4.4	(Dapatan Objektif 1): Produktiviti Sumber Manusia	97
4.5	(Dapatan Objektif 2): Persepsi Kesan Penggunaan Media Sosial terhadap Produktiviti Sumber Manusia dan IPTA	101
4.5.1	Persepsi Kesan Penggunaan Media Sosial terhadap	101

	Produktiviti Individu	
4.5.2	Persepsi Kesan Penggunaan Media Sosial terhadap Produktiviti Organisasi	105
4.6	(Dapatan Objektif 3): Analisis Perhubungan antara Aspek Penggunaan Media Sosial dengan Produktiviti Sumber Manusia	109
4.7	(Dapatan Objektif 4): Analisis Pengaruh Aspek Penggunaan Media Sosial terhadap Produktiviti Sumber Manusia	112
4.8	Rumusan Dapatan Kajian	120
4.9	Ringkasan	125
5.	KESIMPULAN	126
5.1	Pengenalan	126
5.2	Kesimpulan Dapatan Kajian	126
5.3	Sumbangan Ilmu	135
5.4	Limitasi Kajian	137
5.5	Cadangan untuk Kajian Masa Hadapan	137
5.6	Ringkasan	138
	RUJUKAN	139
	LAMPIRAN	155

SENARAI JADUAL

JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Analisis Penggunaan Harian Staf Kampus Induk di UTeM	4
1.2	Skop Kajian Mengikut Umur Pekerja Bawah 40 Tahun	11
2.1	Dimensi Pengukuran Produktiviti Pekerja Mengikut Sektor Pekerjaan	19
2.2	Perbandingan Analisis Instrumen Kajian-Kajian Lepas	47
2.3	Perbandingan Analisis Teori-Teori Kajian	51
3.1	Bilangan Populasi Sumber Manusia di UTeM dan UMP pada 2016	64
3.2	Bilangan Populasi, Sampel Pemilihan dan Teknik Persampelan	65
3.3	Dapatan Maklumat dari Hasil Temu Bual Berfokus	66
3.4	Bahagian Item Dalam Soal Selidik	68
3.5	Nilai Kebolehpercayaan Kajian Rintis di UTeM	70
3.6	Kebolehpercayaan Keseluruhan Item dan Sub Item dalam Kajian Sebenar	72
3.7	Justifikasi Nilai Alpha berdasarkan Kajian Nunally (1967)	73
4.1	Latar Belakang Responden (n=370)	77
4.2	Latar Belakang Tahap dan Kemahiran Penggunaan Media	79

	Sosial di Tempat Kerja	
4.3	Maklumbalas Responden terhadap Jenis Penggunaan Media Sosial di Tempat Kerja	81
4.4	Maklumbalas Responden terhadap Medium Penggunaan Media Sosial di Tempat Kerja	86
4.5	Maklumbalas Responden terhadap Masa Penggunaan Media Sosial di Tempat Kerja	89
4.6	Maklumbalas Responden terhadap Tujuan Penggunaan Media Sosial di Tempat Kerja	93
4.7	Pengukuran Produktiviti Berdasarkan 5-Skala	99
4.8	Analisis Maklumbalas Responden terhadap Produktiviti Sumber Manusia	99
4.9	Maklumbalas responden terhadap persepsi kesan penggunaan media sosial kepada individu	101
4.10	Analisis perhubungan antara persepsi kesan penggunaan media sosial dengan produktiviti individu	105
4.11	Maklumbalas responden terhadap persepsi kesan penggunaan media sosial kepada organisasi	106
4.12	Analisis perhubungan antara kesan penggunaan media sosial dengan produktiviti organisasi	108
4.13	Analisis perhubungan antara aspek penggunaan media sosial dengan produktiviti sumber manusia	110
4.14	Pekali Korelasi Menurut Kajian Cohen (1988)	110
4.15	Ujian Analisis Regresi Pelbagai	113
4.16	Kesimpulan dapatan hipotesis kajian	119

SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Kadar Peningkatan Produktiviti Pekerja mengikut Setiap Sektor Pekerjaan	7
1.2	Analisis Penggunaan Harian Staf UTeM Tahun 2015.	12
2.1	Penemuan Jenis Jenggunaan Media Sosial mengikut Kajian Lepas	26
2.2	Kerangka Teori Kajian	58
3.1	Proses Carta Aliran Metodologi Penyelidikan	61
3.2	Reka Bentuk Kajian	61
4.1	Jenis Penggunaan Media Sosial Mengikut Peratusan Pengguna	83
4.2	Medium Penggunaan Media Sosial Mengikut Peratusan Pengguna	87
4.3	Masa Penggunaan Media Sosial Mengikut Peratusan Pengguna	90
4.4	Tujuan Penggunaan Media Sosial Mengikut Peratusan Pengguna	95
4.5	Plot Regresi Linear Pelbagai	115
4.6	Rumusan Dapatan Kajian bagi OK1, OK3 dan OK4	121

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Penemuan Penyataan Masalah dalam Kajian-Kajian Lepas	155
B	Perbandingan Analisis Metodologi Kajian Lepas	160
C	Hasil Dapatan Temu Bual Berfokus dan Sorotan Kajian	168
D	Struktur Soalan Temu Bual Berfokus	169
E	Borang Soal Selidik	170
F	Dapatan Temu Bual Berfokus (Demografi)	175
G	Transkrip Verbatim Temu Bual Berfokus	178
H	Surat Permohonan Mendapatkan Bilangan Pekerja di IPTA	186
I	Kebenaran Menjalankan Kajian di UMP	194

SENARAI SINGKATAN

UGT	-	<i>Uses and Gratification Theory</i> (Teori Penggunaan dan Kepuasan)
UTeM	-	Universiti Teknikal Malaysia Melaka
UMP	-	Universiti Malaysia Pahang
SKT	-	Sasaran Kerja Tahunan
Y	-	Produktiviti
x ₁	-	Tujuan
x ₂	-	Platform
B	-	Pekali
P	-	Nilai signifikan

SENARAI PENERBITAN

1. Izharrudin, S.Z., Sidek, S., Kudus, N., Hassan, M.A. and Mohamed, S. 2018. Islamic Intervention Approach to Tackle Internet Addiction among University Students. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, (6), pp.766-775
2. Kudus, N., Sidek, S., Izharrudin, S.Z., Hassan, M.A. and Mohamed, S. 2017. Internet Usage Pattern and Types of Internet Users among Malaysian University Students. *Journal of Engineering and Applied Sciences*. 12 (6), pp.1433-1439
3. Mohamed, S., Sidek, S., Izharrudin, S.Z., Kudus, N. and Hassan, M.A. 2017. Social Media Impact on Employee Productivity at the Workplace: A review. *Asian Journal of Information Technology*, 16 (1), pp.32-37.
4. Mohamed, S., Sidek, S., Kudus, N., Hassan, M.A. and Izharrudin, S.Z. 2017. The Instrument Used in Measuring Employee Productivity Based on Social Media Usage: A Review. *Journal of Human Capital Development*, 10 (1), pp.81- 100.
5. Sidek, S., Kudus, N., Izharrudin, S.Z., Kamalrudin, M., Hassan, M.A. and Mohamed, S. 2016. Factors Influencing Internet Addiction among University Students: A review. *Sci.Int.Lahore*, 28 (2), pp.1343-1346.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Seiring dengan perkembangan teknologi berasaskan Internet, media sosial menjadi platform komunikasi utama dalam sesebuah organisasi. Namun, terdapat persepsi yang pelbagai mengenai kesan penggunaan media sosial dalam sumber manusia. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengkaji penggunaan media sosial dalam kalangan sumber manusia. Kajian ini mempunyai empat objektif, iaitu mengenal pasti penggunaan media sosial dan tahap produktiviti sumber manusia, menganalisa hubungan antara media sosial dan tahap produktiviti sumber manusia, menganalisa sejauhmana penggunaan media sosial mempengaruhi produktiviti sumber manusia dan mengenal pasti kesan penggunaan media sosial terhadap tahap produktiviti sumber manusia.

Bab ini merupakan bab pengenalan yang terbahagi kepada sembilan bahagian. Bahagian pertama menerangkan latar belakang kajian, penggunaan internet di universiti, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, hipotesis kajian, skop kajian, signifikansi kajian dan definisi operasional kajian.

1.2 Latar Belakang Kajian

Media sosial merupakan platform utama yang menyalurkan pelbagai jenis maklumat untuk berkomunikasi dan bersosial dalam kalangan pengguna di serata dunia (Hakansson dan Witmer, 2015). Terdapat pelbagai jenis media sosial yang dikenal pasti

seperti rangkaian sosial, emel, mesej segera, hiburan melalui rangkaian seperti mendengar dan memuat turun muzik, rangkaian kongsi media seperti (*Youtube, Vimeo, dll*), *Google* dan lain-lain. Pengguna di serata dunia mengakses media sosial dengan menggunakan pelbagai medium antaranya untuk melalui telefon pintar, desktop, telefon pintar dan lain-lain (Fujimoto, 2016; Ebiye, 2015). Media sosial membawa kepentingan menyeluruh dalam peranan seharian dengan menyalurkan pertukaran maklumat semasa, penyelidikan akademik, hiburan, komunikasi, perniagaan secara atas talian, bahan pengajaran dan lain-lain. Ia berperanan sebagai medium penting dalam mempercepatkan hubungan sosial dalam mengekalkan atau memperkembangkan kewujudan rangkaian sosial di seluruh dunia (Hakansson dan Witmer, 2015). Kemajuan dan pemodenan sesebuah negara didasari oleh kecekapan dan kemajuan teknologi dalam membantu pembangunan modal insan untuk mencari kredibiliti untuk pelbagai aspek terutamanya dalam pencarian ilmu pengetahuan dan interaksi secara formal dan tidak formal.

Data terkini daripada *InternetLiveStats* (2017) mencatatkan penggunaan internet yang tertinggi di kalangan penduduk di serantau negara Asia. Berdasarkan laporan *Internet LiveStats* yang dikemaskini pada tahun 2017, 78 peratus daripada jumlah populasi keseluruhan negara Malaysia 31,164,177 adalah merupakan pengguna tegar internet. Analisis Ismarani (2017) pula menunjukkan bahawa pengguna media sosial di serata dunia adalah sebanyak 110 juta. Daripada bilangan tersebut seramai 39 peratus adalah merupakan pengguna aktif media sosial yang sering mengakses *Facebook, Twitter, blog, Skype, Wechat, Whatsapp, telegram, instagram* dan sebagainya. Hasil analisis daripada penggunaan platform media sosial pula, *Facebook* mengungguli kedudukan tertinggi dalam penggunaan tersebut dengan bilangan pengguna sebanyak 1968 juta diikuti dengan penggunaan *Whatsapp* seramai 1,200 juta. Ini menunjukkan bahawa majoriti pengguna

aktif media sosial kerap mengakses Facebook dan Whatsapp berbanding dengan platform lain.

Bilangan pengguna media sosial adalah merangkumi pelbagai genap lapisan masyarakat seperti pelajar sekolah, IPT, surirumah dan tidak ketinggalan para pekerja di sektor kerajaan dan swasta. Kebanyakan organisasi yang merangkumi sektor swasta dan kerajaan menerapkan budaya kerja berteraskan penggunaan media sosial dalam kalangan para pekerja untuk meningkatkan tahap hubungan antara para pekerja. Menurut Hakansson dan Witmer (2015), media sosial membawa keuntungan yang besar kepada organisasi atau syarikat di mana jenis penggunaan ini dapat meningkatkan tahap kolaborasi dan perkongsian ilmu dalam kalangan pekerja di syarikat tersebut. Manfaat penggunaan tersebut juga dapat mendorong untuk meningkatkan kejayaan sesebuah organisasi di dalam dan luar negara.

Namun begitu, penggunaan media sosial menjadi salah satu faktor yang mengancam kestabilan dan kemajuan organisasi (Zyl, 2009). Penyalahgunaan media sosial oleh sumber manusia di tempat kerja boleh menjejaskan reputasi dan produktiviti individu dan organisasi tersebut. Hal ini juga menimbulkan pelbagai implikasi negatif kepada pekerja dan organisasi tersebut. Antara implikasi negatif tersebut adalah kesihatan terjejas, prestasi pekerjaan sumber manusia dalam sesebuah institut merosot, gangguan psikologi, menimbulkan masalah di tempat kerja, berlaku konflik dalam perhubungan, rutin harian tergendala dan mengalami masalah kewangan (Young, 1998; Phaniel *et al*, 2013; Zyl, 2009). Ini mula menimbulkan kebimbangan dalam kalangan majikan dan pihak pengurusan dalam membendung penggunaan media sosial yang tidak beretika dalam kalangan pengguna. Justeru itu, fenomena isu produktiviti pekerja telah mengundang para intelektual seluruh dunia untuk mengkaji kesan penggunaan media sosial dalam kalangan

pekerja di organisasi (Tsvere et al., 2013). Kajian ini dijalankan dengan bertujuan untuk mengkaji implikasi penggunaan media sosial terhadap produktiviti sumber manusia di Institut Pengajian Tinggi Awam Malaysia.

1.3 Penggunaan Internet di Universiti

Penggunaan media sosial telah berkembang secara meluas selari dengan perkembangan teknologi berasaskan Internet. Media sosial telah menjadi medium utama dalam membantu penyebaran informasi yang mudah dan cepat, terutamanya dalam organisasi pendidikan. Kajian mengenai penggunaan Internet dalam kalangan sumber manusia telah dijalankan oleh Pusat Komputer, Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTeM) dan dapatan kajian adalah seperti di Jadual 1.1.

Jadual 1.1: Analisis penggunaan harian staf Kampus Induk di UTeM

Kedudukan	Aplikasi	Peratus (%)
1	Facebook	40.23
2	Youtube	18.93
3	Akamai	14.32
4	Muat naik Windows	5.88
5	BITS	5.86
6	Pertukaran atas talian	5.54
7	Blogg	1.8
8	Google	1.73
9	MS Office 365	1.22
10	Adobe	1.14
11	Http	0.78
12	Klik Double	0.62
13	Iklan google	0.49
14	Eset	0.36
15	Microsoft	0.28
16	Google APIs	0.18
17	SSL	0.17
18	MS atas talian	0.14
19	AddThis	0.06
20	Twitter	0.03

Merujuk kepada Jadual 1.1 , terdapat 20 aplikasi penggunaan yang digunakan oleh staf di UTeM. Berdasarkan daripada dapatan statistik yang dikeluarkan daripada kajian tersebut, majoriti daripada kalangan staf menggunakan internet bagi tujuan mengakses facebook dengan peratusan sebanyak 40.23 peratus. Aplikasi kedua tertinggi adalah *Youtube* dengan memperoleh sebanyak 18.93% diikuti oleh aplikasi *Akamai* sebanyak 14.32%. Peratus yang terendah adalah penggunaan *Twitter* dengan peratusan sebanyak 0.03%. Kebanyakan staf banyak menggunakan facebook bagi tujuan untuk berkomunikasi, menyampaikan maklumat kepada rakan sekerja dan lain-lain. Penggunaan *Youtube* juga dilihat mencapai kedudukan kedua tertinggi dalam penggunaan internet di UTeM. Namun begitu, penggunaan *Twitter* berada pada tahap yang rendah kerana populariti *Facebook* telah mengambil alih sebagai rangkaian sosial yang paling popular dalam kalangan sumber manusia di UTeM. Ini jelas menunjukkan bahawa bahawa pengguna lebih tertumpu untuk mengakses media sosial, iaitu *Facebook* dan *Youtube* berbanding dengan platform sosial yang lain dalam mengakses sumber maklumat. Hasil daripada dapatan ini, dapat disimpulkan bahawa sumber manusia di universiti kerap menggunakan media sosial secara meluas. Justeru, kajian penggunaan media sosial dalam kalangan sumber manusia adalah lebih signifikan berbanding dengan kajian penggunaan Internet. Tambahan lagi, analisis yang dilakukan hanya melihat kepada aplikasi penggunaan tanpa menghubungkaitkan dengan produktiviti staf.

1.4 Penyataan Masalah

Media sosial merupakan keperluan utama yang sering digunakan oleh pengguna terutamanya pekerja dalam mencapai sasaran tugas yang telah ditetapkan oleh organisasi. Manfaat penggunaan media sosial dilihat lebih meningkatkan tahap produktiviti pekerja di dalam organisasi. Produktiviti adalah merupakan elemen penting yang sangat

dititikberatkan oleh pihak majikan dan pengurusan dalam menjaga reputasi organisasi untuk berada di menara puncak. Justeru tahap produktiviti sentiasa ditingkatkan dari semasa ke semasa.

Menurut pertumbuhan produktiviti pekerja secara globalisasi yang diukur mengikut purata dalam perubahan pengeluaran mengikut setiap pekerja, tahap pertumbuhan produktiviti pada tahun 2016 masih kekal dengan tahun 2015 iaitu sebanyak 1.5 peratus namun kadar pertumbuhan produktiviti adalah tinggi pada tahun 2014 iaitu sebanyak 2.1 peratus (laporan produktiviti dalam Malaysia tahun 2016/2017). Ini menunjukkan bahawa tahap pertumbuhan produktiviti pada tahun terkini adalah semakin rendah berbanding dengan sebelumnya. Tahap produktiviti pekerja di Malaysia masih lagi ketinggalan di belakang jika dibandingkan dengan beberapa negara maju seperti Jepun, Korea Selatan, Singapura, Australia dan United States. Pelbagai faktor yang menyumbang kepada perubahan produktiviti pekerja antaranya adalah penggunaan mesin baru and teknologi inovatif, kualiti tenaga kerja dan kualiti sistem yang menghasilkan pengeluaran yang lebih dengan meminimumkan penggunaan input. Pertumbuhan produktiviti juga dapat dikaitkan dengan perubahan struktur disebabkan pengagihan pekerjaan di pelbagai sektor. Penggunaan teknologi oleh para pekerja lebih memacu untuk meningkatkan tahap produktiviti pekerja yang memfokuskan isu terhadap pengurusan organisasi secara baik, kecekapan organisasi dan lain-lain. Kebanyakan organisasi menggalakkan penggunaan media sosial sebagai sumber saluran maklumat sehingga menyebabkan pekerja menjadi semakin kerap melayari internet di tempat kerja. Manfaat penggunaan media sosial terhadap organisasi dapat meningkatkan keuntungan, menjimatkan masa dan kos pengeluaran serta dapat mencerminkan tingkah laku produktif dalam kalangan sumber manusia dan organisasi. Tambahan pula, sesetengah daripada organisasi menunjukkan

prestasi yang tinggi dan tahap kolaborasi yang baik antara pekerja mereka dengan menggalakkan penggunaan media sosial ketika waktu kerja (Razmerita et al, 2013).

Walaupun begitu, berdasarkan laporan produktiviti yang dikeluarkan oleh Jabatan Kementerian menunjukkan bahawa peningkatan produktiviti dalam sektor servis yang terdiri daripada 11 bahagian adalah rendah bagi sektor pendidikan berbanding dengan sektor lain seperti perniagaan borong dan runcit, utiliti, minuman makanan dan penginapan, pengangkutan dan penyimpanan, ICT, estet tanah dan perniagaan, kerajaan, kesihatan dan lain-lain seperti dalam sumber yang dikeluarkan oleh Jabatan Statistik Malaysia tahun 2016 di Rajah 1.1:



Sumber: Jabatan Statistik Malaysia tahun 2016

Rajah 1.1: Kadar peningkatan produktiviti pekerja mengikut setiap sektor pekerjaan

Rajah 1.1 di atas jelas menunjukkan bahawa peningkatan produktiviti bagi sektor pendidikan adalah yang paling terendah berbanding dengan sektor-sektor lain dengan peratusan sebanyak 1.5 peratus (sumber dari Jabatan Statistik Malaysia 2016 oleh