

## Cabaran Aplikasi Perisian Perakaunan dalam Pengurusan Kewangan Koperasi Sekolah (Challenges of Accounting Software Use in Management of School Co-operatives)

HAMSIDAH ABU HASSAN, AINI AMAN, KHAIRUL AZMAN AZIZ & SYAHBUDIN SENIN

### ABSTRAK

*Koperasi-koperasi sekolah di Malaysia telah menggunakan sistem perisian perakaunan yang dinamakan SEKKOP123 yang telah menjangkau usia sekitar sepuluh tahun. Sejak kebelakangan ini, isu penggunaan perisian tersebut yang kurang berjaya telah dibangkitkan. Bagi menangani isu tersebut kajian ini bertujuan menjawab persoalan berikut: Apakah cabaran yang timbul dalam penggunaan perisian perakaunan di koperasi sekolah? Bagaimanakah pihak yang bertanggungjawab atas penggunaannya membantu menghadapi cabaran tersebut? Secara umumnya kajian ini dijalankan secara kaedah kualitatif, menggunakan kajian kes dan temu bual. Satu set soalan temubual telah dibuat dan temubual telah diatur terhadap pengguna-pengguna perisian ini yang dipilih dari koperasi-koperasi sekolah. Sebanyak 10 pegawai telah ditemubual yang terdiri daripada bendahari koperasi sekolah, pegawai SEKKOP dan pegawai audit SKM. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa aspek kualiti sistem, kualiti maklumat dan kualiti perkhidmatan seperti mana yang terdapat dalam model DeLone dan McLean telah mempengaruhi tahap pengaplikasian perisian. Manakala dua aspek tambahan yang lain pula seperti aspek persekitaran dan aspek individu turut juga memberi kesan kepada pengaplikasian perisian. Dalam kajian ini aspek individu mempunyai perkaitan yang rapat dengan aspek yang lain, lalu menunjukkan terdapatnya hubungan yang dinamik antara aspek-aspek tersebut. Implikasi praktikal daripada kajian ini penekanan kepada perlunya pihak berkepentingan merencana mekanisme yang boleh menangani konflik tugas hakiki guru dan tugas pengurusan koperasi.*

*Kata kunci: Koperasi sekolah; perisian perakaunan; Model DeLone dan McLean; dinamik; cabaran*

### ABSTRACT

*School co-operatives in Malaysia have been using computerized accounting software named SEKKOP123 - a system which has reached about the age of ten years. Recently the issue of the less-than-successful use of the software have been raised. To address this issue, this study aims to answer the following questions: What were the challenges arising from the implementation of accounting software in school co-operatives? How did the parties responsible for its use help to address those challenges? In general the qualitative methodology was employed, using case studies and interviews. A set of interview questions were prepared and interviews were conducted on selected software users and stakeholders from schools co-operatives. A total of 10 officers were interviewed, comprising of co-operative school treasurers, officers at SEKKOP Unit and an auditor at Malaysian Co-operative Commission. The results showed that the aspects of the model used by DeLone and McLean such as system quality, information quality and service quality have direct impact on the level of usage of the software. Two additional aspects; environmental and individual aspects, were also found to have effect on software application. In this study, aspect of individuals is highly related with other aspects, showing the existence of a dynamic relationship between them. Practical implication from the study is the stress on the importance for stakeholders to plan for mechanisms that would address the conflict of teachers' core responsibilities and their cooperative management tasks.*

*Keywords: School Co-operative; Computerized Accounting Software; De Lone and McLean model; additional aspects; dynamics; challenges*

### PENDAHULUAN

Aktiviti harian masakini banyak bergantung kepada teknologi maklumat yang bertindak sebagai senjata penting dalam sesebuah negara, di samping itu kemampuan menguasainya dapat melonjakkan kejayaan ekonomi, politik dan sosial dalam pelbagai bidang termasuklah

bidang perakaunan yang merupakan nadi kejayaan sesebuah perniagaan (Mohd. Azlan 2006). Pada dasarnya perisian perakaunan digunakan bagi memudahkan penyediaan penyata kewangan syarikat (Rushinek 1995) disamping memperoleh keunggulan bersaing (Rockart 1988).

Penggubal dan pengamal aktiviti pengkoperasian tidak boleh lari daripada menceburkan diri dalam pengaplikasian teknologi maklumat ini bagi memperoleh manfaat yang sama dirasai. Sebagai sebuah pertubuhan yang mempunyai tujuan untuk meninggikan taraf sosio-ekonomi yang berasaskan kepada semangat dan usaha kerjasama bagi kepentingan ahli-ahlinya, koperasi seharusnya mengambil peluang menggunakan teknologi maklumat dengan memberikan penekanan kepada pengeluaran, penyimpanan dan pendedaran maklumat (Cogburn & Adeya 1999) agar ianya menjadi sebuah koperasi yang cecap dalam membuat keputusan.

Dengan mengambil kira perkembangan teknologi ini, pihak koperasi sekolah telah menggunakan satu sistem perisian SEKKOP yang mempunyai tiga fungsi utama iaitu pengurusan keanggotaan, perakaunan dan perniagaan koperasi sekolah (Unit SEKKOP 2005). Sistem ini juga bertujuan membolehkan pihak koperasi sekolah menyediakan laporan kewangan yang sesuai untuk diaudit dalam jangka masa yang ditetapkan, iaitu mengikut penyeragaman bentuk Penyata Kewangan Koperasi (Suruhanjaya Koperasi Malaysia 2010) selain daripada mengikut Garis Panduan Penyeragaman Bentuk Penyata Kewangan Koperasi (Rahaiiah 2006).

Sebagai sebuah organisasi yang menjalankan aktiviti perniagaan koperasi sekolah juga tidak ketinggalan menghadapi masalah yang sama berkaitan pengurusan akaun. Tambahan pula aktiviti perakaunan dilakukan oleh bendahari koperasi yang dilantik dalam kalangan guru sekolah yang bertanggungjawab menyimpan rekod-rekod kewangan mengikut undang-undang kecil koperasi, menambah lagi kemungkinan koperasi menghadapi cabaran dalam penggunaan perisian perakaunan secara berkesan. Kajian Cheok dan Wong (2016) ke atas penggunaan aplikasi sistem pengurusan pembelajaran FROG oleh guru-guru sekolah di Malaysia mendapati terdapat kadar penggunaan rendah yang dikaitkan dengan kerisauan dan kekecewaan yang dihadapi oleh guru. Dapatan kajian tersebut memberi gambaran bahawa pemupukan penggunaan teknologi baharu di sekolah kerap memberi cabaran kepada guru-guru.

Tambahan pula kajian menunjukkan perisian SEKKOP tidak diaplikasi sepenuhnya. Mohd Azlan (2006) menyatakan bahawa hanya beberapa buah koperasi sekolah sahaja yang telah menggunakan aplikasi SEKKOP secara menyeluruh dalam kegiatannya dengan menggunakan ketiga-tiga fungsinya iaitu sistem perniagaan, sistem keanggotaan dan sistem perakaunan. Manakala kebanyakan koperasi sekolah lain yang menggunakan SEKKOP dalam operasi mereka, hanya menggunakan sistem perakaunan sahaja. Kemungkinan terdapat cabaran-cabaran tertentu yang menyebabkan kurangnya penggunaan serta keberkesanan penggunaan SEKKOP.

Pada amnya tujuan kajian ini ialah untuk melihat apakah cabaran yang menyebabkan sistem maklumat perakaunan tidak diguna pakai oleh kebanyakan koperasi sekolah. Secara khususnya objektif kajian ini

adalah untuk mengenal pasti dan memahami cabaran dalam pengaplikasian perisian SEKKOP, dan seterusnya meneroka tindakan penyelesaian yang diambil oleh pihak-pihak yang berkaitan dalam menangani cabaran yang dihadapi.

Mengenal pasti dan memahami cabaran yang timbul dalam menggunakan perisian SEKKOP ini adalah amat penting, ini kerana dengan pemahaman dan pengamatan yang jelas terhadap masalah yang timbul akan dapat membantu pihak ANGKASA dan pentadbiran koperasi sekolah mencadangkan idea-idea baru bagi mengatasi dan menyelesaikan masalah-masalah tersebut. Ia juga dapat membantu menyalurkan fakta-fakta sokongan melalui penerokaan fizikal perisian SEKKOP itu sendiri yang dikatakan tidak mudah digunakan, amalan budaya kerja yang menjurus kepada persoalan individu dan suasana persekitaran yang berkisar kepada keadaan tempat dan ruang.

Bahagian berikutnya dalam kertas ini akan membincangkan mengenai konsep koperasi dan cabaran aplikasi perisian. Seterusnya kerangka kerja konsep dibentang dengan perbincangan ke atas model kejayaan sistem maklumat dan teori kognitif sosial. Metodologi kajian dibentangkan secara ringkas lalu diikuti dengan latar belakang kes serta penerangan tentang sistem SEKKOP. Dapatan kajian dibentangkan bersama bukti daripada ekstrak transkrip temubual. Akhirnya dapatan tersebut dibincangkan dan dirumuskan.

## SOROTAN KARYA

### KOPERASI

Koperasi adalah sebuah pertubuhan sosio-ekonomi yang dianggotai, dimodali dan ditadbir oleh sekumpulan manusia berasaskan semangat dan usaha kerjasama untuk memajukan kepentingan ekonomi anggota-anggotanya (MECD 2010). Koperasi mempunyai beberapa pendefinisian.

Pejabat Buruh Antarabangsa (2012) Amerika Syarikat telah memberikan definisi yang jelas membezakan koperasi dari jenis perniagaan yang lain. Pejabat Buruh Antarabangsa (2012) mendefinisikan koperasi sebagai perusahaan yang meletakkan kepentingan rakyat mengatasi keuntungan. Dengan kata lain, tujuan utama organisasi ini adalah untuk memenuhi objektif tertentu ahli mereka. Memenuhi objektif ini adalah penting daripada memaksimumkan keuntungan mereka.

Koperasi sekolah adalah sejenis koperasi yang unik yang menumpukan kepada kepentingan khusus golongan muda. Seperti yang dinyatakan oleh Pejabat Buruh Antarabangsa (2012), koperasi menyediakan pelajar dengan kemahiran dan juga sumber kewangan yang diperlukan bagi membolehkan merekaberembang maju dalam persekitaran global yang mencabar.

Malaysia adalah salah satu negara yang mengguna pakai sistem koperasi yang unik di sekolah. Sistem koperasi sekolah dimulakan pada tahun 1953 di Kongres

Koperasi Malaysia Pertama (Ong & Tay 2011). Projek ini secara rasmi dimulakan pada tahun 1968 apabila sembilan sekolah dipilih sebagai perintis. Koperasi-koperasi berkenaan menjalankan perniagaan runcit untuk memupuk kemahiran keusahawanan di kalangan pelajar. Bilangan perniagaan runcit telah berkembang dengan pesat sejak permulaan projek koperasi sekolah. Menjelang tahun 2011, lebih ramai sekolah telah menyertai dan bilangan perniagaan runcit koperasi telah tumbuh kepada 2,136 buah.

Perniagaan-perniagaan runcit ini mengembangkan kemahiran keusahawanan kepada pelajar kerana perniagaan tersebut dipelopori dan dikendalikan oleh pelajar (Ong & Tay 2011). Pelajar dapat mempelajari bagaimana mengendalikan fungsi-fungsi berbeza di dalam perniagaan. Contohnya pelajar dipertanggungjawabkan dengan tugas pemasaran, penjualan, dan pengurusan sumber kewangan koperasi mereka. Kerajaan Malaysia, Maktab Koperasi Malaysia (MKM), dan Angkatan Koperasi Kebangsaan Malaysia (ANGKASA) menyediakan koperasi dengan sokongan yang diperlukan untuk berkembang maju. Sebagai contoh, MKM dan ANGKASA menyediakan kursus latihan kepada pelajar yang membantu pelajar menjadi pengurus perniagaan yang cekap. Kebanyakan kursus ini adalah antara lain termasuk berkaitan pengauditan, perakaunan, komunikasi, penyelesaian masalah, pengurusan perniagaan runcit (Ong & Tay 2011).

Koperasi sekolah menyumbang peratusan besar kepada koperasi seluruh Malaysia. Seperti yang dinyatakan oleh Jawatankuasa ICA Mengenai Kerjasama Pengguna Asia dan Pasifik (2012), koperasi sekolah menyumbang kepada peratusan terbesar koperasi yang berdaftar di bawah ANGKASA. Pada tahun 2012, daripada 4,818 koperasi berdaftar, 2,036 adalah koperasi sekolah. Kepentingan bilangan ini diketengahkan oleh kenyataan bahawa bilangan koperasi sekolah lebih tinggi daripada koperasi dewasa sebanyak 1,059. Oleh itu, koperasi sekolah merupakan kategori koperasi pengguna yang utama (Jawatankuasa ICA Mengenai Kerjasama Pengguna Asia dan Pasifik 2012).

Menurut Jawatankuasa ICA Mengenai Kerjasama Pengguna Asia dan Pasifik (2012) sekolah koperasi terlibat dalam tiga perniagaan utama iaitu busana, kedai runcit sekolah, dan agen pelancongan. Perniagaan busana tertumpu kepada menjual pakaian seragam sekolah dan keperluan lain dengan harga berpatutan. Kedai runcit pula menyimpan dan menjual alat tulis. Perniagaan agen pelancongan pula terlibat dalam industri pelancongan negara, seterusnya memberikan pendapatan tambahan kepada koperasi.

Secara amnya, aktiviti koperasi sekolah bukan sahaja memberi manfaat kepada pelajar, tetapi juga dapat memberi manfaat kepada sekolah. Seperti yang ditunjukkan oleh Ong dan Tay (2011), faedah-faedah koperasi boleh dikecapi secara mikro dan makro. Secara mikro, faedah ini dinikmati apabila para pelajar dilengkapi dengan kemahiran keusahawanan yang berharga serta menyediakan bantuan pendidikan dalam bentuk kewangan

dan bukan kewangan. Di peringkat makro, koperasi-koperasi sekolah yang berjaya telah dapat memberikan bantuan kewangan yang kritikal kepada sekolah (Ong & Tay 2011). Norfariza et al. (2013) misalnya menunjukkan bahawa jawatankuasa koperasi sekolah adalah sebahagian daripada jawatankuasa kewangan sekolah di sesetengah sekolah. Menjadi sebahagian daripada jawatankuasa itu membayangkan bahawa koperasi itu boleh dikatakan sebagai sumber kewangan kepada institusi tersebut.

Melalui kenyataan bahawa koperasi sekolah memberikan sumbangan ketara kepada keperluan institusi mereka, baik dari segi kewangan dan bukan kewangan, menggambarkan bahawa sistem akauntabiliti yang baik amat diperlukan. Kepentingan sistem perakaunan yang berkesan diketengahkan oleh kenyataan bahawa akauntabiliti adalah salah satu cabaran yang menimpa koperasi Malaysia (Maslinawati, Intan Waheedah dan Arun 2013). Kurangnya akauntabiliti telah mendedahkan institusi-institusi ini kepada dakwaan penipuan dan salah urus dana yang berlaku selama ini (Maslinawati et al. 2013).

Untuk mengatasi dakwaan sedemikian, sistem perakaunan yang berkesan perlu digunakan. ANGKASA memahami keperluan ini lalu memperkenalkan sistem perakaunan yang dikenali sebagai SEKKOP 123 pada tahun 2001 (Rahaiyah 2006). Usaha pihak ANGKASA memperkenalkan perisian perakaunan untuk kegunaan koperasi sekolah adalah sesuatu yang dijangkakan baik. Namun begitu masih timbul persoalan samada perisian perakaunan digunakan secara berkesan oleh koperasi sekolah, dan apakah cabaran yang dilalui dalam memastikan keberkesanan tersebut. Dengan itu dapat dilihat bahawa terdapat ruang kajian berkaitan perisian sistem perakaunan SEKKOP ini di sekolah.

#### CABARAN APLIKASI PERISIAN

Walaupun terdapat dakwaan bahawa sistem perakaunan SEKKOP tidak digunakan secara berkesan oleh koperasi sekolah, tiada kajian mengenai dakwaan tersebut ditemui. Penyelidik hanya menemui kenyataan yang tidak didokumentasi dan disahkan mengenai penggunaan sistem yang tidak berkesan. Oleh itu, kajian ini akan menjadi antara kajian pelopor yang melihat aplikasi SEKKOP 123 oleh koperasi sekolah. Untuk menjalankan analisa yang berkesan terhadap cabaran-cabaran yang berkaitan dengan penggunaan SEKKOP di koperasi sekolah, adalah penting untuk melihat kajian-kajian lepas mengenai cabaran-cabaran umum aplikasi sistem, dengan tumpuan khusus diberikan ke atas aplikasi perisian perakaunan.

Khususnya untuk kes koperasi, Nyang'au, Okibo dan Nyanga'u (2015) mengkaji cabaran penggunaan sistem perakaunan berkomputer yang dihadapi di negara dunia ketiga. Kajian mereka membuktikan bahawa kemahiran sumber manusia, ketersediaan infrastruktur sokongan, dan kos menjadi cabaran utama yang dihadapi oleh koperasi dalam penggunaan sistem perakaunan berkomputer. Kajian mereka menggunakan *Decomposed Theory of Planned Behavior* (DTPB), yang merupakan gabungan model

penerimaan teknologi (TAM) dan teori perilaku terancang (TPB), untuk menyimpulkan bahawa ciri-ciri individu dan alam sekitar amat mempengaruhi penggunaan sistem perakaunan dalam organisasi (Nyang'au et al. 2015).

Begitu juga, semasa menganalisa pelaksanaan sistem perakaunan berkomputer oleh organisasi perniagaan, Nakyobe et al. (2016) menunjukkan bahawa kurangnya latihan staf yang berkesan boleh menjejaskan kejayaan sistem. Nakyobe et al. (2016) telah menyenaraikan latihan berkesan sebagai salah satu ciri utama pelaksanaan sistem yang berjaya. Penemuan Amanamah, Morrison dan Asiedu (2016) adalah serupa dengan Nyang'au (2015). Amanamah et al. (2016) menyenaraikan tahap pendidikan kakitangan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi keberkesanan pelaksanaan sistem perakaunan di kalangan perniagaan kecil dan sederhana. Tahap pendidikan yang dimaksudkan adalah berkaitan dengan penggunaan sistem berkomputer serta faedah sistem. Pekerja yang tidak menyedari faedah ketara sistem cenderung kepada tidak menggunakannya (Amanamah et al. 2016).

Persepsi pengguna terhadap sistem maklumat telah ditemui memberi kesan yang ketara ke atas penggunaan sistem berkenaan. Persepsi negatif boleh bertindak sebagai penghalang yang kuat terhadap penggunaan yang berkesan (Amanamah et al. 2016). Persepsi ini berkaitan dengan persepsi individu tentang keupayaannya untuk menggunakan sistem serta persepsi tentang manfaat yang diperoleh daripada menggunakan sistem. Ifinedo (2011) menentengahkan impak persepsi dengan menyebut bahawa pengetahuan dalam penggunaan teknologi maklumat dilihat sebagai salah satu faktor dalaman yang mempunyai perkaitan dengan kejayaan sistem maklumat.

Mohd Fazli, Hoshino, dan Md Nor Hayati (2012), semasa mengkaji penggunaan sistem perakaunan berkomputer di kalangan perniagaan kecil dan sederhana di Malaysia, menyatakan bahawa ciri Ketua Pegawai Eksekutif boleh menyokong atau membantut penggunaan sistem secara efektif. Seorang Ketua Pegawai Eksekutif yang mempunyai pengaruh besar dalam syarikat boleh menentukan sikap dan keputusan yang diterima pakai oleh organisasi. Sekiranya beliau bersikap negatif terhadap sistem, organisasi akan menghadapi kesukaran menggunakan sistem secara berkesan. Begitu juga tahap literasi Ketua Pegawai Eksekutif dalam teknologi maklumat dan komunikasi serta sistem perakaunan berkomputer menentukan penggunaan teknologi tersebut. Kadar literasi yang tinggi memberikan kesan positif terhadap penggunaan teknologi. Kajian Haleem (2016) mengenai penggunaan sistem berkomputer di institusi kerajaan menemui enam faktor utama yang boleh menghalang atau menyokong pelaksanaan sistem perakaunan berkomputer. Faktor-faktor tersebut adalah kos, sokongan pengurusan, sumber manusia, persepsi pengguna, infrastruktur, dan sistem kawalan dalaman. Dalam konteks instituti sekolah, terdapat kajian yang dilakukan berkaitan dengan perisian perakaunan yang digunakan oleh guru semasa pengajaran matapelajaran prinsip akaun di sekolah, perisian tersebut dinamakan ASSETBase. Kajian ini melihat tentang

pengetahuan dan kesanggupan responden terhadap tahap mengaplikasikan Perisian ASSETBase (Yusof & Sahibul Bahrin 2011). Namun begitu kajian ini hanya tertumpu dan berfokus kepada sistem yang digunakan dalam pengajaran dan pembelajaran sahaja dan tidak kepada praktikal suasana perniagaan seperti koperasi sekolah.

Malahan didapati juga amat kurang sekali pengkajian berhubung permasalahan pengaplikasian perisian teknologi maklumat di dalam pengurusan koperasi sekolah. Walaupun Siti Fatimah et al. (2011) mengkaji masalah literasi komputer di kalangan ALK, namun begitu kajian tersebut dijalankan di koperasi dewasa bukan koperasi sekolah. Oleh itu, masih terdapat ruang pengkajian berhubung perisian sistem teknologi maklumat, khususnya perisian perakaunan di koperasi sekolah. Bagi mengkaji cabaran aplikasi perisian perakaunan di koperasi sekolah, kajian ini akan menggunakan kerangka kerja konsep yang dibentuk daripada model kejayaan sistem maklumat (DeLone dan McLean, 2003) dan perspektif teori kognitif sosial oleh Bandura (1986).

## KERANGKA KERJA KONSEP

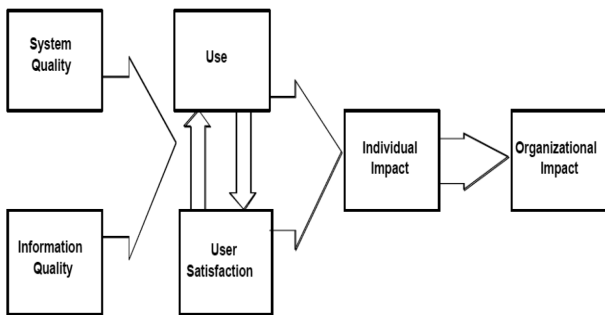
### MODEL KEJAYAAN SISTEM MAKLUMAT DELONE DAN MCLEAN 2003

Kebanyakan kajian terdahulu berkaitan dengan penerimaan teknologi dan pengaplikasian teknologi maklumat menggunakan model yang terkenal iaitu model penerimaan teknologi (TAM) oleh Davis (1989). Dari segi teori TAM terbukti menjadi model dalam menjelaskan tingkah laku pengguna berhubung teknologi maklumat terutama berkaitan dengan mengapa pengguna menerima atau menolak teknologi maklumat. Namun demikian masyarakat terus mempersoalkan aspek yang lebih penting iaitu natijah kejayaannya, mereka mula mempersoalkan sejauh mana kejayaan model tersebut, yang akhirnya persoalan tersebut telah dijadikan tajuk utama dalam kajian selepasnya. Antara kajian yang muncul selepas itu ialah kajian ke atas model kejayaan sistem maklumat DeLone dan McLean pada tahun 1992.

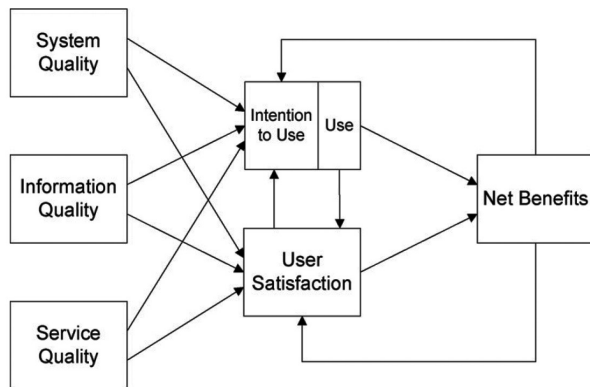
Terdapat beberapa aspek kejayaan dilihat dalam model ini. Pada mulanya di dalam model DeLone dan McLean (1992), enam aspek kejayaan sistem diketengahkan iaitu kualiti sistem, kualiti maklumat, penggunaan, kepuasan pengguna, kesan individu dan kesan kepada organisasi yang menjadi tunggak utama dari segi interaksi di antara pembolehubah dan juga dinilai dari segi kesannya kepada organisasi. Namun demikian, model DeLone dan McLean masih mendapat kritikan daripada pengkaji lain seperti Seddon (1997) yang mengatakan bahawa model ini masih terdapat kekurangan. Sehubungan dengan itu model ini telah ditambahbaik iaitu dengan memasukkan dua aspek lagi iaitu kualiti perkhidmatan dan faedah bersih (DeLone & McLean 2003) dengan menggugurkan pembolehubah kesan kepada individu dan organisasi. Hal ini terjadi kerana menurutnya faedah bersih lebih menggambarkan kejayaan sistem maklumat di peringkat individu mahupun



di peringkat organisasi seperti mana dapat ditunjukkan dalam Rajah 1 kepada Rajah 2.



RAJAH 1. Model kejayaan sistem maklumat DeLone dan McLean (1992) yang asal



RAJAH 2. Model kejayaan sistem maklumat DeLone dan McLean (2003) yang telah ditambahbaik

Di dalam membicarakan kejayaan sistem maklumat, aspek kualiti dilihat sebagai perkara penting yang amat dititik beratkan terhadap kepuasan pengguna yang saling berkait rapat dengan niat menggunakan perisian yang akhirnya menghasilkan faedah bersih. Lantaran itu model DeLone dan McLean (2003) telah menggunakan aspek kualiti sistem, kualiti maklumat dan kualiti perkhidmatan (Mohamed et al. 2014) sebagai pembolehubah utama disamping pembolehubah-pembolehubah yang lain iaitu penggunaan, kepuasan pengguna dan faedah bersih. Selain daripada itu, mutakhir ini, pengkaji lain juga telah menyokong kajian DeLone dan McLean dengan memasukkan aspek yang sama iaitu aspek kualiti sebagai pembolehubah bagi melihat keberkesanan pengaplikasian teknologi maklumat (Gorla & Lin 2010; Pai & Huang 2001; Zainab 2000). Antara lainnya, Davis (1989) juga mendapati bahawa perkhidmatan dan kualiti mempengaruhi niat menggunakan sistem melalui faktor perantara iaitu tanggapan kebergunaan dan tanggapan mudah untuk diguna.

DeLone dan McLean (2016) mentakrifkan ketiga-tiga bentuk kualiti yang menentukan kejayaan sistem maklumat. Bentuk pertama, kualiti sistem, merujuk

kepada sifat-sifat sistem yang diinginkan. Contoh sifat yang diinginkan adalah keluesan, kebolehppercayaan, kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran. Bentuk kedua, kualiti maklumat, merujuk kepada output sistem yang diperlukan. Contoh output termasuk laporan kewangan, laporan analisa trend. Laporan-laporan tersebut perlu menarik dan mudah digunakan. Bentuk ketiga, kualiti perkhidmatan, merujuk kepada sistem sokongan yang diterima oleh pengguna daripada pembekal sistem dan jabatan teknologi maklumat di organisasi mereka. Kebolehppercayaan, empati dan kecekapan teknikal adalah contoh ciri-ciri yang menjadikan kualiti perkhidmatan dilihat tinggi oleh para pengguna (DeLone dan McLean 2016).

Kajian Bachmid (2016) menunjukkan bahawa kualiti maklumat adalah dimensi yang paling penting dalam kejayaan dalam sistem perakaunan. Beliau menekankan kepentingan kualiti maklumat berbanding dimensi kualiti sistem dan dimensi kualiti perkhidmatan. Kualiti maklumat adalah penting kerana sistem sepatutnya menyediakan output asas seperti akaun organisasi serta laporan yang memenuhi keperluan pelbagai pihak berkepentingan (Bachmid 2016)

Al-Ibbini (2017) tidak secara khusus menyebutkan tiga dimensi kualiti yang dinyatakan oleh DeLone dan McLean sebagai kritikal bagi kejayaan sistem maklumat. Walau bagaimanapun, penyelidik membangunkan model yang mengengahkan faktor-faktor yang mempunyai perkaitan dengan ketiga-tiga dimensi kualiti tersebut. Kerangka kerja mereka merangkumi faktor kritikal kejayaan, kualiti sistem maklumat perakaunan, dan prestasi yang diharapkan (Al-Ibbini 2017). Faktor kritikal kejayaan termasuk lima elemen iaitu sokongan pengurusan atasan, pendidikan dan latihan, penambahbaikan berterusan, penglibatan pengguna dan pengurusan risiko. Faktor-faktor ini jelas terangkum di bawah dimensi kualiti perkhidmatan di dalam model DeLone dan McLean (DeLone & McLean 2016). Kualiti sistem maklumat perakaunan mengandungi tujuh faktor iaitu ketepatan, keupayaan audit, kebolehppercayaan, keselamatan, ketepatan waktu, keluwesan dan kepuasan pengguna. Ketujuh-tujuh faktor ini jelas terangkum di bawah dimensi kualiti sistem di dalam model DeLone dan McLean (2013). Dimensi prestasi yang diharapkan, seperti di dalam kerangka kerja Al-Ibbini (2017), mengandungi tiga elemen iaitu keefisyenan, keberkesanan dan integrasi. Ketiga-tiga elemen ini adalah ciri-ciri yang sepatutnya dimiliki oleh output sistem. Oleh itu, elemen-elemen ini berada di bawah dimensi kualiti maklumat di dalam model DeLone dan McLean (DeLone & McLean, 2013). Tiga kualiti dimensi yang diketengahkan oleh rangka DeLone dan McLean (2016) serta kerangka kerja yang dibentuk oleh Al-Ibbini (2017) menunjukkan bahawa sebahagian besar persekitaran pengguna mempengaruhi kejayaan sistem maklumat. Pada dasarnya, kejayaan sistem maklumat dapat difahami dengan lebih lanjut dengan menganalisisnya menggunakan teori kognitif sosial.

HUBUNGAN TEORI KOGNITIF SOSIAL,  
INDIVIDU DAN PERSEKITARAN

Pelbagai penyelidik (Devi, Khandelwal & Das 2017; Surej 2013; Chang et al. 2011) telah menggunakan teori kognitif sosial Bandura (1986) untuk menerangkan cabaran aplikasi teknologi maklumat. Secara khususnya, para penyelidik telah menggunakan teori tersebut untuk memahami mengapa individu menerima atau menolak jenis-jenis sistem maklumat tertentu. Menggunakan konsep Bandura, para penyelidik dapat memahami bagaimana individu belajar daripada persekitaran mereka. Pada dasarnya, teori ini menyatakan bahawa faktor sosial dan persekitaran mempengaruhi proses pembelajaran individu (Devi et al. 2017).

Surej (2013) mengaplikasikan teori kognitif sosial untuk mengkaji hubungan antara efikasi sendiri terhadap komputer dan penerapan teknologi maklumat. Efikasi sendiri adalah salah satu konsep di bawah teori kognitif sosial. Ia ditakrifkan sebagai keyakinan seseorang terhadap keupayaannya untuk melaksanakan tugas tertentu (Surej 2013). Kajian Surej (2013) tidak menemui hubungan jelas antara faktor sosial dan keyakinan seseorang dalam menggunakan aplikasi komputer. Walau bagaimanapun, kajian tersebut menemui hubungan positif antara pengetahuan dan pengalaman komputer sebelumnya, dengan efikasi sendiri terhadap sistem maklumat. Seseorang lebih yakin tentang keupayaan mereka menggunakan komputer apabila mereka lebih berpengetahuan dan berpengalaman dalam penggunaan komputer. Kajian tersebut juga menemui bahawa orang yang mempunyai efikasi sendiri terhadap komputer yang lebih tinggi adalah lebih cenderung untuk menerima dan menggunakan sistem komputer. Kajian serupa oleh Chang et al. (2011) mendapati tiada hubungan wujud antara efikasi sendiri terhadap komputer dengan kualiti maklumat dan kualiti perkhidmatan. Walau bagaimanapun hubungan yang ketara ditemui dengan kualiti sistem.

Devi et al. (2017) juga menggunakan teori kognitif sosial Bandura untuk menyiasat kesan persekitaran pembelajaran yang berasaskan teknologi. Penyelidik berpendapat bahawa interaksi antara persekitaran, peribadi dan tingkah laku, seperti yang dimodelkan oleh teori kognitif sosial, boleh menjelaskan bagaimana pelajar menggunakan teknologi dalam pembelajaran. Penyelidik menyimpulkan bahawa penerimaan individu teknologi bergantung kepada apa yang mereka perhatikan di dalam persekitaran mereka.

Alauddin, Mohamad Azizal dan Siti Kamariah (2009) juga menyatakan bahawa persekitaran organisasi, ciri-ciri kakitangan dan bentuk teknologi mempengaruhi

penggunaan teknologi oleh penjawat awam di organisasi mereka. Ini menunjukkan bahawa kerumitan kajian mengenai sistem maklumat perakaunan telah menyebabkan keperluan untuk mempertimbangkan faktor persekitaran (Stefanou & Revanoglou 2006). Dalam teori kontingensi, faktor persekitaran juga dilihat sebagai mempengaruhi penerapan sistem maklumat pengurusan (Hammad, Jusoh & Oon 2010). Menurut Sabherwal, Jeyaraj dan Chowa (2006) perkara yang berpengaruh atas persekitaran ialah sokongan pihak atasan dan kemudahan untuk menggunakan perisian. Kajian Bhanu, Ragu-Nathan dan Ragu-Nathan (2004) di Amerika Syarikat mendapati bahawa terdapat hubungan langsung dan tidak langsung di antara sokongan pengurusan atasan dan prestasi sistem maklumat. Manakala dapatan lain (Kamarulbaraini, Aini & Azmi 2002) melihat perkaitan yang positif dan signifikan di antara sokongan pengurusan atasan dengan prestasi sistem maklumat perakaunan.

Hasil dapatan ini menunjukkan bahawa tiga aspek kualiti yang digunakan dalam model DeLone dan McLean (2003) masih tidak konsisten dengan kajian lepas. Oleh itu berdasarkan kekurangan daripada kajian lepas pengkaji mengadaptasi semula aspek kualiti sistem, kualiti maklumat dan kualiti perkhidmatan (fokus kepada sokongan teknikal) dan ditambah dengan aspek individu menggunakan teori sosial kognitif dan aspek persekitaran pengguna perisian. Maka dengan itu, satu cadangan kerangka kerja konsep telah dapat dibentuk seperti di Jadual 1.

#### METODOLOGI KAJIAN

Objektif kajian ini adalah untuk memahami cabaran dalam pengaplikasian SEKKOP. Dengan itu, kajian ini menggunakan kaedah kajian kes kualitatif (Walsham 2006) melalui sudut interpretif bagi mendapatkan kefahaman yang mendalam dan menyeluruh terhadap kes institusi koperasi sekolah di Melaka. Yin (2002) berpendapat bahawa kajian kes membolehkan seseorang penyelidik itu mengkaji sesuatu isu berdasarkan pelbagai bentuk fenomena sebenar yang ada di dunia ini.

Keseluruhannya setakat 2013 terdapat 2286 buah koperasi di sekolah daripada 14 buah negeri di Malaysia. Di Melaka sebanyak 31 buah koperasi telah beroperasi (Suruhanjaya Koperasi Malaysia 2015). Daripada populasi tersebut, sampel telah difokuskan kepada 19 buah koperasi sekolah yang berada di Melaka Tengah yang aktif menjalankan perniagaan dan aktiviti koperasi serta menggunakan perisian perakaunan SEKKOP123. Sekolah-sekolah di Melaka dipilih kerana salah seorang pengkaji

JADUAL 1. Cadangan Kerangka Kerja Konsep

Aspek Cabaran	Sumber
Kualiti Sistem	Model Kejayaan Sistem Maklumat (DeLone dan McLean 2003)
Kualiti Maklumat	-sda-
Kualiti Perkhidmatan	-sda-
Persekitaran	Teori Kognitif Sosial (Bandura 1986)
Individu	-sda-

adalah pegawai perkhidmatan pendidikan di salah sebuah sekolah di Melaka yang memudahkan kajian mendapat akses kepada guru-guru koperasi dan pegawai yang terlibat dengan pelaksanaan SEKKOP. Bagi kajian ini, sebanyak 7 buah koperasi sekolah dipilih berdasarkan kesudian untuk ditemubual dan berkongsi maklumat berhubung perjalanan koperasi sekolah dan pengaplikasian SEKKOP123.

Temubual telah dilakukan apabila kebenaran daripada pihak sekolah diperolehi iaitu guru koperasi. Temubual juga dijalankan terhadap pegawai dan petugas yang bertanggungjawab terhadap perisian SEKKOP. Tujuan responden selain daripada pengguna dipilih contohnya juruaudit yang bertugas di Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM), adalah untuk menguatkan analisa timbal balik bagi menghurai serta menggabungkan antara teori, konsep dan data-data yang diperolehi. Jadual 2 menunjukkan pegawai yang ditemubual mengikut sekolah dan jumlah jam.

Setiap temubual yang dijalankan telah dirakamkan dalam bentuk audio dan kemudiannya telah ditranskripkan. Bagi memastikan persoalan kajian yang dibangkitkan oleh penyelidik benar-benar wujud dan tepat, sesi temubual secara berulang kali dengan pihak pembekal sistem dijalankan (Walsham & Waema 1994; Aini et al. 2009). Penyelidik telah menyediakan soalan yang berbentuk terbuka, bagi membolehkan pihak responden bebas untuk bercerita tentang isu yang dikemukakan ini (Walsham 2006). Penyelidik mengajukan soalan separa struktur, bertujuan memandu responden ke arah objektif kajian. Soalan tersebut menanyakan apakah cabaran yang dihadapi sehingga perisian ini tidak digunakan sepenuhnya dan juga apakah tindakan yang diambil bagi mengatasi cabaran yang timbul semasa penggunaannya.

Transkrip temubual kemudiannya dibaca dengan teliti dan potongan-potongan teks diberikan kod melalui kaedah pengekodan terbuka, pengekodan berpaksi dan pengekodan terpilih. Kod yang digunakan kemudiannya dikategorikan kepada aspek-aspek dalam kerangka kerja.

Apabila penemuan diperolehi, maklumat telah dianalisis berdasarkan kerangka kerja teoritikal yang telah, iaitu mengikut setiap peringkat dalam konsep model DeLone dan McLean (2003). Melalui kaedah ini, penyelidik telah melaksanakan analisis secara timbal balik antara penemuan kajian dan cadangan kerangka kerja konsep bagi memastikan data yang diperolehi dapat disokong oleh teori (Eisenhardt 1989).

## LATAR BELAKANG KES

Segala perjalanan koperasi adalah tertakluk di bawah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan. Aktiviti koperasi adalah mirip dengan perniagaan-perniagaan yang lain. Ia mempunyai kemudahan fizikal yang sama, menjalankan fungsi yang sama serta mengikuti amalan perniagaan. Perbezaan yang dapat dilihat dari penubuhan koperasi adalah tujuan koperasi ditubuhkan, pemilikan dan kawalan serta bagaimana faedah diagihkan.

Secara tradisinya, gerakan koperasi dapat digambarkan seperti struktur piramid yang membentuk tiga lapisan. Lapisan pertama struktur ini merupakan koperasi asas di mana keanggotaannya adalah terdiri daripada individu atau orang perseorangan sahaja. Koperasi asas ini memberikan perkhidmatan kepada anggotanya secara langsung. Saiz koperasi adalah bergantung kepada keluasan kawasan operasi koperasi tersebut dan aktiviti yang dijalankan.

Lapisan yang kedua adalah dikenali sebagai koperasi menengah. Operasi yang dijalankan adalah sama seperti koperasi asas kecuali keanggotaannya adalah terhad kepada koperasi asas sahaja, bukan kepada orang perseorangan. Melalui gabungan koperasi asas ini, sumber diperolehi terutamanya sumber modal untuk membeli modal aset atau menjalankan aktiviti yang mungkin tidak mampu dibuat secara sendirian (Idris & Mohd Safaai 2012).

JADUAL 2. Pihak yang ditemuramah

Institusi/ Koperasi	Jawatan	Jumlah Jam / sesi
SMK 1 - Puan 'S'	Bendahari Koperasi	1 jam 10 minit
SMK 2 - Puan 'L'	Bendahari Koperasi	1 jam 45 minit
SMK 3 - Puan 'MS'	Bendahari Koperasi	1 jam 10 minit
SMK 4 - Puan 'Z'	Bendahari Koperasi	1 jam 30 minit
SMK 5 - Puan 'MR'	Bendahari Koperasi	1 jam
SMK 6 - Puan 'N'	Bendahari Koperasi	55 minit
SMK 7 - Puan 'P'	Bendahari Koperasi	1 jam 25 minit
Bahagian Audit - Encik 'Y'	Pegawai Audit	1 jam 15 minit
Unit SEKKOP ANGKASA - Encik 'X'	Pegawai Khidmat Senggara (Juruprogram Sistem SEKKOP)	1 jam
Unit SEKKOP ANGKASA - Puan 'W'	Pegawai	1 jam 30 minit
<b>Jumlah</b>		<b>760 minit atau 12 Jam 40 minit</b>

Pada lapisan yang paling atas merupakan pertubuhan kebangsaan yang dikenali sebagai koperasi atasan atau badan puncak koperasi. Keanggotaan koperasi atasan ini adalah koperasi asas dan juga koperasi menengah yang membolehkan aktiviti dijalankan secara besar-besaran dan dapat memberi manfaat kepada koperasi-koperasi di bawahnya. Di Malaysia, Angkatan Koperasi Kebangsaan Malaysia Berhad atau dikenali sebagai ANGKASA yang didaftarkan pada 12 Mei 1972 mewakili koperasi atasan atau badan puncak bagi gerakan koperasi (ANGKASA 2015). Bagi organisasi koperasi, undang-undang yang mengawal perjalanan dan pentadbirannya iaitu Akta Koperasi 1993. Bagi koperasi struktur undang-undang adalah dilapisi oleh tiga lapisan iaitu Akta Koperasi 1993, Peraturan Koperasi 1995, dan Undang-Undang Kecil Koperasi.

Koperasi sekolah adalah koperasi yang anggotanya ialah murid-murid sekolah. Dengan kata lain, koperasi sekolah adalah koperasi asas dalam hirarki piramid jenis-jenis koperasi. Tujuan utama koperasi sekolah ditubuhkan ialah untuk memberi dedahan dan pengalaman aktiviti koperasi di kalangan para pelajar supaya mereka akan menjadi bakal koperator dewasa yang berkebolehan dalam aktiviti berkoperasi. Koperasi sekolah lebih melatih anggotanya untuk melakukan atau berurusniaga mengikut kegiatan ekonomi yang telah diizinkan dari pihak pengurusan sekolah (Ahmad Marzuki 2004).

Di Melaka, pengoperasian koperasi boleh dibahagikan mengikut demografinya tersendiri; iaitu dibahagian utaranya dinamakan daerah Alor Gajah, dibahagian selatan dinamakan daerah Jasin manakala bahagian tengah dinamakan daerah Melaka Tengah. Kesemua daerah ini mempunyai pengurusan koperasi yang pelbagai mengikut kehendak pengerusinya iaitu pengetua. Ahli Lembaga Koperasinya pula terdiri daripada pelbagai latar belakang. Manakala carta organisasi koperasi sekolah pula boleh dilihat seperti dalam Rajah 3. Ahli Lembaga Koperasi (ALK) merupakan komponen penting dalam organisasi

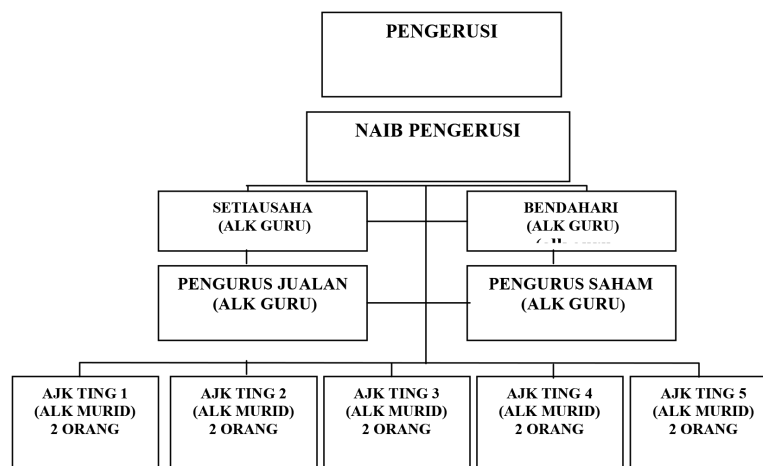
koperasi. ALK merupakan sekumpulan anggota yang telah dilantik dan dipertanggungjawab untuk mengurus dan mentadbir perjalanan koperasi tersebut. Mereka telah diberi mandat dan amanah untuk menguruskan koperasi. Ahli lembaga koperasi mempunyai akauntabiliti atas tindakan-tindakan yang diambil.

Selaku ahli lembaga koperasi, guru koperasi perlu mempunyai jadual bertugas yang sistematik mengikut jadual waktu persekolahan. Ini demi menjamin kelancaran aktiviti urusniaga koperasi sekolah terutamanya dari segi pengurusan kewangan setiap hari, minggu, bulan dan tahun. Perolehan perlu direkodkan oleh ALK dan diserahkan kepada bendahari setiap kali selepas satu tempoh urusniaga berlaku. Selain itu pihak koperasi juga menjalankan unjuran kos pengeluaran, kos barangan, jualan dan belian bagi memudahkan perancangan selanjutnya aktiviti koperasi. Bagi memudahkan lagi segala urusan kewangan sehingga terhasilnya penyata kewangan untuk diaudit, pihak koperasi telah menggunakan sistem kewangan yang dibekalkan oleh pihak ANGKASA mulai tahun 2006 iaitu SEKKOP123.

#### SISTEM KEANGGOTAAN, PERAKAUNAN DAN PERNIAGAAN KOPERASI SEKOLAH (SEKKOP123)

Perisian SEKKOP123 telah diperkenalkan sejak tahun 2002 dengan koperasi sekolah ahli ANGKASA sebagai sasaran pengguna utama. Koperasi mempunyai garis panduan atau piawai yang tertentu terutamanya di dalam penyediaan penyata kewangannya (Suruhanjaya Koperasi Malaysia 2010). Garis Panduan ini telah menjadi panduan bagi semua koperasi dalam penyediaan penyata akaun di Malaysia termasuk Koperasi Sekolah. Dengan itu, perisian SEKKOP ini telah disediakan mengikut garis panduan pelaporan koperasi yang dikeluarkan oleh Jabatan Pembangunan Koperasi (JPK). Bagi memastikan pelaksanaan sistem SEKKOP123 berjalan dengan lancar,

#### CARTA ORGANISASI KOPERASI SEKOLAH



RAJAH 3. Carta Organisasi Ahli Lembaga Koperasi Sekolah



pihak ANGKASA telah menubuhkan Unit SEKKOP bagi membantu pemasalahan yang mungkin timbul dari pihak yang menggunakan perisian tersebut. Penubuhan unit ini bertujuan menjadikan pengurusan koperasi yang lebih sistematik dan mantap (Kamarul Fauzi 2007).

Satu konsep pelaksanaan perkhidmatan pula telah diperkenalkan bermula pada tahun 2006 iaitu Konsep Khidmat dan Senggara. Melalui konsep ini, koperasi-koperasi sekolah akan dipantau secara berterusan oleh petugas-petugas yang akan sentiasa memberi bimbingan dan nasihat berterusan kepada guru-guru koperasi sekolah dalam menggunakan sistem perisian. Matlamat utama dari pelaksanaan konsep ini adalah setiap koperasi yang telah diberikan perkhidmatan dan senggaraan dapat membuat penyata akaun akhir dalam masa dua bulan setelah tahun kewangan berakhir.

#### PENEMUAN DAN ANALISA KAJIAN

Bagi memperincikan perbincangan, penemuan kajian ini disandarkan kepada dua persoalan kajian yang dibentuk iaitu pertama, apakah cabaran yang dihadapi oleh guru-guru koperasi dalam menggunakan perisian SEKKOP dan yang kedua, bagaimanakah pihak ANGKASA dapat membantu pengaplikasian perisian SEKKOP agar digunakan secara berkesan dan berterusan. Penemuan kajian ini akan dihuraikan mengikut kerangka kerja konsep yang telah dibangunkan dan diringkaskan di dalam **Error! Reference source not found.**

#### CABARAN YANG DIHADAPI DALAM PENGGUNAAN SEKKOP

*Kualiti Sistem* Cabaran pertama yang dihadapi pengguna berkaitan kualiti sistem adalah berkenaan **kurang kebolehpercayaan** terhadap sistem. ini dapat ditunjukkan oleh pihak bendahari koperasi yang terpaksa memikirkan alternatif sendiri untuk menyediakan akaun dengan menggunakan microsoft excel berbanding sekkop kerana kurangnya kepercayaan terhadap perisian tersebut. Masalah kebolehpercayaan ini dilaporkan oleh Puan L (SMK 2), Puan MR (SMK 5), Puan Z (SMK 4) dan Puan MS (SMK 3),

“Saya menggunakan kedua-dua perisian, kalau guna Microsoft Excel saya dah mahir, pihak ANGKASA pula kadang-kadang semasa mengaudit, antara akaun yang menggunakan format Microsoft Excel SKM dan SEKKOP mendapatinya tidak sama.”- Puan ‘MS’, Bendahari Koperasi, SMK 3.

Kurang kebolehpercayaan ke atas sistem boleh dicetuskan daripada kurang keyakinan atas keupayaan diri individu tersebut. Keadaan ini dapat dilihat melalui kenyataan Puan ‘Z’ yang menggambarkan isu kualiti sistem juga berhubungan secara dinamik dengan faktor individu;

“Kita sendiri nak buat guna SEKKOP tidak pandai.. kalau belum kursus dan jumpa pegawai ANGKASA lagi, saya buat Microsoft excel dulu lah...”- Puan ‘Z’, Bendahari Koperasi, SMK4.

Selain daripada kurangnya kebolehpercayaan, cabaran kedua yang dihadapi berkaitan kualiti sistem adalah **sistem yang sukar digunakan** atau tidak mesra pengguna. Kesukaran ini dilaporkan oleh Puan L (SMK 2), Puan MS (SMK 3), Puan N (SMK 6) dan Puan S (SMK 1).

“Sistem macam tidak mesra pengguna, terutama pada menu yang dihadapan tu, you pernah tengok tak?, banyak sangat item yang di hadapan tu, biasanya saya biarkan pegawai SEKKOP yang masukkan baru boleh masukkan data mana yang saya tahu selepas daripada itu, itu pun masukkan data sahaja.”- Puan ‘S’, Bendahari Koperasi, SMK 1.

Kesukaran yang dihadapi oleh pengguna memaksa mereka mendapatkan bantuan daripada pihak lain.

“SEKKOP kadang-kadang kita tidak senang jika kena buat sendiri, so tidak nampak jalan, itu yang kena ada orang tolong tunjukkan tu.”- Puan ‘MS’, Bendahari Koperasi, SMK 3

Pengguna perisian amat bergantung kepada pembangun perisian. Dalam erti kata lainnya, kebergunaan perisian, ianya bergantung kepada kesediaan dan persepsi pengguna itu sendiri terhadap perisian serta kesesuaiannya kepada pelanggan.

Cabaran ketiga yang dihadapi oleh pengguna adalah **kesukaran dalam melakukan penyelenggaraan**. Masalah penyelenggaraan ini yang dilaporkan oleh Puan Z (SMK 4), Puan L (SMK 2), Puan S (SMK 1) dan Puan MR (SMK 5) menyebabkan koperasi sekolah terpaksa mengharapkan pihak ANGKASA melakukannya.

“ANGKASA tidak lepaskan walaupun kita dah ok. Jika ada penyelenggaraan kita masih boleh panggil dia. Bila kita panggil biasanya dia datang, penyesuaian bank pun pegawai SEKKOP yang buat.”- Puan ‘MR’ Bendahari Koperasi, SMK 5.

Akibat daripada kesukaran menyelenggara perisian SEKKOP ini, juga dapat dilihat dari segi latar belakang guru itu sendiri yang tidak mempunyai kefahaman tentang perakaunan, menyebabkan mereka kurang keyakinan dan terpaksa meminta bantuan dari pihak lain seperti yang dinyatakan oleh Puan ‘L’ di bawah. Ini sekali lagi menggambarkan bahawa cabaran yang timbul juga ada kaitan dengan faktor individu.

“Pegawai itu ada dia selenggara, dia imbangkanlah, saya tidak boleh buat sendiri sebab tidak ada latarbelakang akaun. Yang boleh buat pun kena minta bantuan juga, takut salah.”- Puan ‘L’, Bendahari Koperasi, SMK 2.

Selain faktor kesukaran, bebanan tugas (dwi-tugas) dan kekangan masa merupakan faktor lain yang telah dilaporkan sebagai sebab penyelenggaraan diserahkan kembali kepada pihak lain seperti ANGKASA.

Cabaran keempat berkenaan kualiti sistem adalah sistem yang **kurang sesuai** (relevan) dengan keperluan. Walaupun secara umumnya pengguna-pengguna yang dikaji merasakan sistem adalah sesuai, terdapat juga

pengguna melaporkan sistem yang kurang sesuai dalam aspek tertentu.

“Kadang-kadang ia macam tidak sesuai sahaja kerana terlalu banyak helaian kena print, sedangkan kadang-kadang dalam mesyuarat tak guna sangat pun.” - Puan ‘P’, Bendahari Koperasi, SMK 7.

*Kualiti Maklumat* Aspek kedua yang dikaji sebagai cabaran yang dihadapi dalam penggunaan SEKKOP adalah aspek kualiti maklumat. Secara khususnya, pengguna menghadapi cabaran kualiti maklumat dari segi maklumat yang tidak tepat, maklumat yang tidak cukup, maklumat yang tidak terkini dan laporan yang tidak seperti yang dikehendaki.

Cabaran pertama yang dihadapi adalah **ketidaktepatan**. Pengguna telah melaporkan maklumat yang dijana daripada sistem adalah tidak tepat. Namun punca ketidaktepatan maklumat tidak dikaitkan secara jelas dengan kualiti sistem, tetapi didapati lebih berkait dengan kesilapan pengguna. Cabaran ketidaktepatan maklumat yang dilaporkan oleh Puan S (SMK 1), Puan L (SMK 2) dan Puan P (SMK 7) lebih berpunca kepada kesilapan atau kurangnya pengetahuan pengguna.

“Kenapa tidak tepat? Puncanya sebab kita salah masuk maklumat. Contohnya kalau kita salah membuat ‘coding’ – contohnya: tidak ada butir terperinci tunai atau bank (tunai/bank).” - Puan ‘P’, Bendahari Koperasi, SMK 7.

Cabaran kedua yang dihadapi pengguna adalah **maklumat yang tidak cukup**. Pegawai SEKKOP beranggapan ianya berpunca daripada sikap pengguna perisian yang bersikap ‘*ambil mudah*’ menyebabkan maklumat yang dimasukkan tidak mencukupi;

“Kadang-kadang pergi dua tiga kali kursus pun tidak siap, maklumat tidak cukup, patut ‘you just tick what ever’ yang kena bawa masa bengkel, masa bengkel selalu lupa bawa bahan nak tutup akaun. Sepatutnya bila nak tutup akaun perlu ada dokumen sumber seperti dalam senarai barangan yang perlu dibawa semasa kursus, so kerja tidak siaplah” - Puan ‘W’, Pegawai SEKKOP ANGKASA.

Sebaliknya terdapat juga keadaan pengguna mengaitkan kekurangan maklumat sebagai berpunca daripada pihak lain sehingga menyebabkan maklumat yang pengguna masukkan ke dalam sistem menjadi tidak cukup.

“Jika maklumat diberi cukup maka kita dapat masukkan data yang cukup dan dapat siapkan laporan kewangan.” - Puan ‘MR’ Bendahari Koperasi, SMK 5.

Cabaran ketiga adalah **maklumat yang dihasilkan tidak terkini**. Menurut Puan L, maklumat yang tidak terkini adalah disebabkan oleh bendahari sibuk dengan pengajaran dan tugas-tugas lain, menyebabkan maklumat tidak terkini;

“Kalau buat hari-hari dapatlah ikut masa dan terkini, tapi disebabkan kita ni cikgu kita mana ada masa, kita nak berniaga lagi, nak mengajar lagi, memang tidak boleh nak mengadap, kecuali ada kerani yang buat kerja tu.” - Puan ‘L’, Bendahari Koperasi, SMK 2.

Ketiga-tiga cabaran di atas dilihat dipengaruhi interaksi dengan faktor individu yang seterusnya menggambarkan terdapat hubungan dinamik antara faktor kualiti maklumat dengan faktor individu.

Cabaran keempat adalah **laporan yang tidak seperti yang dikehendaki**. Penggunaan SEKKOP berhadapan dengan cabaran laporan tidak seperti yang dikehendaki oleh pihak bendahari dan tidak produktif dari segi kos dan masa akibat terpaksa mencetak keseluruhan laporan sedangkan pada waktu-waktu tertentu sedangkan hanya sebahagian laporan sahaja yang diperlukan. Perkara ini dilaporkan oleh Puan L (SMK 2) dan Puan MS (SMK 3).

“Laporan Microsoft excel SKM, bila mesyuarat ALK lebih senang nak tengok. Kalau SEKKOP berhelai-helai nak print kalau SKM sehelai-sehelai, penerimaan, pembayaran dan lebih senang nak tengok. SKM satu muka surat dan nampak, SEKKOP kena print banyak.” - Puan ‘MS’, Bendahari Koperasi, SMK 3.

*Kualiti Perkhidmatan* Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pihak yang membangunkan sistem amat terhad. Kualiti perkhidmatan dilihat daripada aspek manual pengguna, kemudahan latihan dan fasilitator. Cabaran pertama adalah **manual pengguna adalah tidak terkini** dan kurang terperinci, seperti yang dilaporkan oleh Puan Z (SMK 4) dan Puan MR (SMK 5).

“Biasanya manual pun saya tidak sempat nak bukak, kalau manual dibuat terperinci mungkin membantu, dia patut kutip data masalah koperasi sekolah sebab biasanya masalah sama, dari dapatan boleh buat manual.” - Puan ‘MR’, Bendahari Koperasi, SMK 5.

Manual yang tidak terkini juga diakui oleh Pegawai SEKKOP. Hal sedemikian berlaku kerana terlalu banyak perubahan yang sentiasa dilakukan sehingga pihak ANGKASA berhadapan dengan kekangan masa untuk memperbaikinya.

“Manual kita bagi tapi bila banyak sangat perubahan susahlah nak buat manual, sebab ‘it is long time to do’.” - Puan ‘W’, Pegawai SEKKOP ANGKASA.

Selain itu dalam membincangkan cabaran kualiti perkhidmatan ini, isu kemudahan juga telah diambil perhatian. Cabaran kedua adalah **kemudahan yang tidak membantu**. Penyediaan tempat berkursus yang baik disediakan bagi memastikan sistem digunakan sepenuhnya secara berterusan.

“Kita buat kursus kat hotel bagi cikgu-cikgu selesa. Sebenarnya its not a kursus, it is a bengkel whereby bagi orang yang dah guna software tu kita letak kat situ satu meja dalam empat sekolah that mean 8 orang (setiausaha/bendahari) dan most of them guna

sistem keanggotaan dan sistem akaun.”- Puan ‘W’, Pegawai SEKKOP ANGKASA .

Keutamaan kepada kemudahan ini bertujuan memberi peluang kepada peserta bengkel mempelajari cara menyediakan akaun koperasi sekolah dengan lebih teratur dan berkesan. Namun begitu kesan yang zahir hanya jangka pendek iaitu ketika kursus kemahiran dijalankan sahaja.

“Ok je sebab buat kat hotel. Pergi kursus bestlah tak ada gangguan beban tugas di sekolah, tapi siap setakat tu sahajalah.”- Puan ‘S’, Bendahari Koperasi, SMK 1.

Cabaran ketiga adalah **fasilitator yang kurang cekap**. Fasilitator didapati mempunyai kekurangan dari aspek penyampaiannya dan pendekatan pengajaran kepada pihak pengguna perisian.

“Fasilitator tidak ajar cara nak masukkan data permulaan tahun kewangan, tapi dia yang masukkan. Bila kita masukkan tahun selepasnya kita tidak tahu selagi dia tidak datang kita tidak dapat guna. Patutnya guna slide ikut step by step tunjuk pada kita menggunakan LCD. Jadi kita ikut langkah demi langkah jadi kita boleh ingatlah. Sekarang kita akan sentiasa harapkan dia, kalau dia tidak datang kita tidak boleh buat.”- Puan ‘Z’, Bendahari Koperasi, SMK 4.

*Persekitaran Kurang Kondusif* Kajian melalui aspek persekitaran menemui cabaran prasarana, tugas hakiki dan sokongan pihak pengurusan. Cabaran pertama yang dibangkitkan sebagai cabaran penggunaan SEKKOP dari aspek persekitaran adalah **prasarana koperasi yang kurang selesa**.

“Mungkin dapat guna bila sediakan bilik yang lebih baik ke.”- Puan ‘P’, Bendahari Koperasi, SMK 3

Prasarana koperasi yang kurang selesa juga dinyatakan oleh Puan S (SMK 1).

“Dari segi kemudahan, koperasi bukanlah besar dan tidak ada standard ruang untuk semua sekolah. Duduk dalam stor yang tidak ada tingkap walaupun ada ‘aircond’. Kita ni nama sahaja pegawai tapi tidak ada apa-apa pun, kena duduk sahaja di mana-mana.”- Puan ‘S’, Bendahari Koperasi, SMK 1.

Di samping persekitaran kerja fizikal, persekitaran kerja yang lebih fungsional, iaitu **halangan tugas hakiki** didapati menjadi cabaran kedua dalam penggunaan SEKKOP.

“Penggunaan perisian semasa pergi berkursus sahaja bukan sempat nak buat, nak mengajar, nak buat akaun dan urusan koperasi lagi, kekangan masa itulah. Aktiviti sekolah tidak putus-putus sepanjang tahun jadi kita terlibat sebagai guru. Bila ada cikgu baru datang dapatlah 24 waktu. Faktor masa yang menyebabkan kita kadang-kadang tidak sempat nak tengok. Kita tidak proses data dan masa kursus itulah boleh siapkan kerja, masa itu lah kita siapkan sebab kita tidak ada gangguan lain.” - Puan ‘MS’, Bendahari Koperasi, SMK 3.

Puan ‘S’ yang berkelulusan Sarjana Muda Perakaunan berpendapat, tidak semestinya mempunyai latar belakang perakaunan dapat memudahkan penggunaan perisian kerana terdapat cabaran lain yang menjadi penghalang iaitu kesibukan dan kekangan masa.

“Walaupun saya berkelulusan sarjana muda perakaunan, saya mana sempat, saya pun mengajar 22 waktu, menyebabkan saya pun buat mana yang sempat sahaja, macam akaun tunai, susut nilai dan yang lain-lain tu pegawai SEKKOP yang buat.” - Puan ‘S’, Bendahari Koperasi, SMK 1.

Cabaran kesuntukan masa pengguna sistem yang menjalankan fungsi guru sebagai tugas hakiki juga disahkan oleh pihak ketiga.

“Guru koperasi tidak diberi waktu pelajaran yang kurang masa, waktu dia sama dengan cikgu-cikgu lain. Tidak sama dengan cikgu kaunseling dan cikgu yang diberi kurang masa mengajar, kadang-kadang dia juga guru kelas, kadang-kadang dia juga bendahari PIBG dan bendahari Koperasi, dia sudah dipercayai dalam sekolah, dia mungkin akan pegang jawatan lain dalam sekolah, jadi dia dibekalkan dengan banyak kerja.”- Encik ‘X’, Pegawai Khidmat Senggara Unit SEKKOP.

Cabaran tugas hakiki juga berkait rapat dengan cabaran ketiga yang dihadapi melalui **kekurangan sokongan pihak pengurusan**. Contohnya apabila pengurusan sekolah tidak mengurangkan jam pengajaran bagi guru koperasi menyebabkan guru tidak dapat menggunakan sistem dengan berkesan. Pengagihan tugas koperasi oleh pengurusan sekolah juga kelihatan tidak seimbang.

“Sokongan dari pentadbir itu yang masalah sikit, itu yang jadi 24 waktu. Yang dia tahu minta hanya bagi laporan kewangan tiap-tiap bulan. Sekolah ini macam itulah, orang yang boleh buat kerja itulah diberi kerja, orang yang tidak buat kerja selamatlah.”- Puan ‘Z’, Bendahari Koperasi, SMK 4.

Keadaan ini adalah sebagaimana yang pernah dinyatakan oleh pengkaji lepas iaitu mengenai beban tugas guru membuat sokongan teknikal yang dilihat sebagai aspek yang mempengaruhi niat menggunakan perisian di kalangan guru (Mumtaz 2000).

*Individu* Dalam kajian ini cabaran pertama penggunaan sistem di peringkat individu ditemui adalah melalui aspek kemahiran, pengetahuan dan motivasi. Pengguna-pengguna yang dikaji melaporkan **kekurangan kemahiran pengkomputeran** sehingga memberi kesukaran yang lebih kepada mereka semasa menggunakan SEKKOP.

“Dari segi kemahiran kalau SKM guna Microsoft Excel aje lagi mudah bagi saya. Kena ada kemahiran komputer dan kena selalu gunakannya dan jarang dapat duduk mengadap. Sebab SEKKOP saya tidak selalu guna tu yang tidak pandai.”- Puan ‘MS’, Bendahari Koperasi, SMK 3.

Dapatan ini juga adalah selari dengan perspektif teori kognitif sosial bahawa gelagat manusia terpengaruh dengan kemampuan sedia ada pada mereka, sedangkan kemahiran pengkomputeran merupakan satu kemampuan yang asas kepada penggunaan SEKKOP.

Cabaran kedua yang dihadapi adalah **tiada pengetahuan perakaunan**. Selain daripada kemahiran pengkomputeran, pengetahuan perakaunan juga merupakan aspek individu yang penting kepada penggunaan sistem yang berkesan. Kepentingan aspek ini kelihatan diakui oleh pengguna apabila mereka berusaha mencari peluang mendalami pengetahuan perakaunan supaya dapat menggunakan system dengan lebih baik.

“SEKKOP memang dah boleh betulkan tetapi ada cara tapi saya lupa macamana nak betulkan sebab jarang guna tidak cukup masa nak belajar dan tidak tahu... Saya tidak ada kemahiran khusus tentang akaun, dulu saya ada pergi minta kursus akaun dan dapat mengahdirinya di Maktab Kerjasama Koperasi di Petaling Jaya.”- Puan ‘L’, Bendahari Koperasi, SMK 2.

Guru-guru yang mempunyai kefahaman perakaunan dilihat lebih mudah menjalankan aktiviti pengkoperasian terutamanya melibatkan perakaunan jika dibandingkan dengan guru yang tidak mempunyai pengetahuan (Ahmad 2004).

Cabaran ketiga dari aspek individu adalah **kurang motivasi**. Motivasi, khususnya melalui pengiktirafan atau ganjaran, dilihat mampu memberi kesan ke atas penggunaan sistem jika disokong dengan kewujudan masa yang mencukupi. Motivasi yang tinggi ini menjadi pudar dan terus berlalu begitu sahaja apabila usaha guru-guru yang terlibat dalam kerja-kerja koperasi, berkaitan dengan pengaplikasian perisian dipandang dingin.

“Sebenarnya kita nak buat boleh, cuma kekangan masa kita mengajar. Kadang-kadang kita ni mengajar, macam kerja

sampingan je, memang tanggungjawab entah orang pandang ke tidak.”- Puan ‘L’, Bendahari Koperasi, SMK 2.

Pihak ANGKASA menyedari keperluan memotivasi pengguna SEKKOP dengan menyediakan ruang dan masa untuk pengguna memberikan tumpuan penuh dalam latihan dan penggunaan SEKKOP.

“Kita memotivasikan cikgu untuk menggunakan perisian dengan cara kita bawa ke hotel-hotel empat bintang untuk beri penumpuan untuk masukkan data dan ada fasilitator, apa yang dia tidak tahu dia boleh terus tanya. Jadi aktiviti pembelajaran akan menjadi lebih aktif...”- Puan ‘W’, Pegawai SEKKOP ANGKASA .

#### KAEDAH MENGATASI CABARAN

Bagi mengatasi permasalahan yang timbul semasa pengaplikasian perisian tersebut, pihak ANGKASA telah melakukan beberapa perkara untuk membantu (seperti yang diringkaskan di Jadual 3).

*Khidmat Senggara* Pihak Angkasa melalui perkhidmatan unit SEKKOP telah membantu koperasi dengan cara kerja **khidmat senggara** dan nasihat berterusan sehingga koperasi sekolah dapat menyediakan laporan kewangan yang sesuai untuk diaudit dalam jangka masa yang ditetapkan (SEKKOP 2005).

“ANGKASA tidak lepaskan walaupun kita dah ok. Jika ada penyelenggaraan kita masih boleh panggil dia. Dia tidak datang tiap-tiap bulan, bila dah datang kali pertama kita boleh panggil datang lagi, bila kita panggil biasanya dia datang, penyesuaian bank pun pegawai SEKKOP yang buat...”- Puan ‘MR’ Bendahari KoperasI, SMK 5.

Selain daripada itu pihak koperasi mengadakan penambahbaikan kepada sistem perisian. Pengguna

JADUAL 3. Ringkasan dapatan berdasarkan kerangka kerja

Aspek Kajian	Cabaran	Cara Atasi Cabaran
Kualiti sistem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurang kebolehpercayaan</li> <li>• Sukar digunakan</li> <li>• Sukar diselenggara</li> <li>• Kurang kesesuaian</li> </ul>	<b>Khidmat Senggara</b>
Kualiti Maklumat	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ketidaktepatan</li> <li><input type="checkbox"/> Ketidakecukupan</li> <li><input type="checkbox"/> Tidak terkini</li> <li><input type="checkbox"/> Laporan tidak seperti yang dikehendaki</li> </ul>	<b>Khidmat Berterusan</b> <input type="checkbox"/> Pegawai khidmat untuk bantu koperasi
Kualiti Perkhidmatan	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Manual pengguna tidak terkini</li> <li><input type="checkbox"/> Kemudahan kurang membantu</li> <li><input type="checkbox"/> Fasilitator kurang cekap</li> </ul>	<b>Latihan Dalam Perkhidmatan</b> <input type="checkbox"/> Kursus kepada guru koperasi <input type="checkbox"/> Latihan kepada fasilitator
Individu	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Kurang kemahiran komputer</li> <li><input type="checkbox"/> Tiada pengetahuan perakaunan</li> <li><input type="checkbox"/> kurang bermotivasi</li> </ul>	<b>Bekerjasama Dengan JPN</b> <input type="checkbox"/> Pengurangan waktu mengajar <input type="checkbox"/> Pelepasan kelas
Persekitaran	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Prasarana kurang selesa</li> <li><input type="checkbox"/> Halangan tugas hakiki</li> <li><input type="checkbox"/> Kurang sokongan pihak</li> <li><input type="checkbox"/> Pengurusan sekolah</li> </ul>	



perisian pula boleh memberikan pendapat mereka sendiri agar pihak ANGKASA menyediakan sistem perisian yang mesra pengguna.

*Khidmat Berterusan* Pihak ANGKASA telah melantik **pegawai khidmat senggara yang ditugaskan untuk membantu** pihak bendahari koperasi menangani permasalahan yang berlaku, menurut pegawai khidmat senggara unit SEKKOP mengatakan;

“Biasanya kita akan buat lawatan ke sekolah-sekolah yang bermasalah dan sekiranya terdapat bendahari yang menghadapi masalah maka kita akan menghantar pegawai SEKKOP ke koperasi sekolah untuk membantu mereka.”- Encik ‘X’, Pegawai khidmat senggara unit SEKKOP.

Antara penemuan baru yang ditemukan ialah cadangan agar bentuk laporan lebih ringkas bagi tujuan mesyuarat dalaman kerana tidak semua maklumat akan dikemukakan semasa mesyuarat peringkat sekolah dan tidak semua ALK faham bentuk pelaporan yang terlalu panjang. Ini adalah bagi menjimatkan masa pelaksanaan mesyuarat. Selain itu, satu senarai semak maklumat yang diperlukan perlu diberikan kepada pihak bendahari agar dapat memasukkan maklumat dengan mudah.

*Latihan dalam Perkhidmatan* **Kursus-kursus** yang berkaitan dengan SEKKOP biasanya dilakukan di hotel-hotel bagi keselesaan guru-guru dan peserta yang lain. Fasilitator yang dipertanggungjawabkan untuk mengajar pengaplikasian perisian SEKKOP **dilatih** supaya menjadi fasilitator yang lebih mahir.

“Biasanya fasilitator yang kita hantar tu kita ‘train’ dulu lah, dapatkan ‘grounding’ dia dalam masa sebulan untuk ‘new phase’. Selepas tu kita akan hantar ‘on job training’ supaya dia mahir sebelum hantar ke koperasi.”- Puan ‘W’, Pegawai SEKKOP ANGKASA.

Selain itu, terdapat cadangan agar manual penggunaan perlu lebih mudah difahami dan fasilitator perlu menghadiri kursus pedagogi.

*Bekerjasama dengan Pihak Terlibat* Antara cabaran yang dihadapi oleh guru koperasi adalah tugas hakiki mengajar yang berat. Dapatan ini disokong oleh kajian Salbiah (1990) yang menunjukkan bahawa di antara masalah yang dihadapi oleh koperasi sekolah ialah guru-guru yang bertanggungjawab terhadap koperasi sekolah terlalu sibuk dengan tugas-tugas lain.

Bagi mengatasi isu tersebut, pihak ANGKASA dan KPM juga memberi kerjasama dari segi **memberi pelepasan kepada guru** dan pelajar koperasi pada setiap kali memberi khidmat dan senggara. Antara lain pihak SKM ada mencadangkan **kurangkan waktu mengajar** bendahari koperasi serta menyediakan prasarana dan bilik yang kondusif untuk bendahari koperasi menjalankan tugasannya.

“Cikgu ni dari sudut masa sahaja? tidak sempat key in kalau dapatlah Kementerian kurangkan masa mengajar cikgu ini di peringkat KPM kan, tidak tahulah samada dia setuju dengan cadangan kami.”- Encik ‘Y’, Bahagian Audit, SKM.

Manakala Unit kokurikulum sekolah juga pernah memperjuangkan pengurangan waktu mengajar bendahari seperti yang dinyatakan oleh Encik ‘X’;

“... unit koku dah lama perjuangkan untuk mengurangkan waktu mengajar guru koperasi tapi masih belum berjaya lagi untuk kurangkan sikit beban waktu mengajar selain jawatan-jawatan lain selain jawatan bendahari.”- Encik ‘X’, Pegawai Khidmat Senggara Unit SEKKOP.

#### PERBINCANGAN

Secara keseluruhannya, kajian ini merupakan hasil pengajian sarjana selama lima tahun yang mengkaji isu pengaplikasian perisian perakaunan di koperasi sekolah. Himpunan kajian lepas yang telah dibincangkan dalam bab ini telah mendedahkan jurang yang masih wujud daripada pengkaji lepas berhubung isu ini. Bagi membangunkan kajian ini, satu kerangka kerja berasaskan model kejayaan sistem maklumat DeLone dan McLean (2003) telah dibangunkan dan menjadi tulang belakang kepada kajian ini. Di samping, aspek utama cabaran yang dikenalpasti; iaitu kualiti sistem, kualiti maklumat, kualiti perkhidmatan, individu dan persekitaran; gambaran yang menyeluruh memberi indikasi bahawa terdapat hubungan yang dinamik antara faktor individu dengan cabaran-cabaran lain. Kajian ini tidak melihat kepada kesan cabaran terhadap keberkesanan atau kejayaan penggunaan sistem. Malah kajian ini menggunakan teori-teori berkaitan bagi mencuba merungkai dan merangka konsep tentang cabaran yang dihadapi oleh pengguna sistem.

Aspek cabaran pertama yang dihadapi dalam aplikasi perisian perakaunan dalam koperasi sekolah adalah kualiti sistem. Secara lebih terperinci, kajian telah mendapati sistem kurang kebolehpercayaan, sukar digunakan, sukar diselenggara dan kurang sesuai. Cabaran-cabaran tersebut selari dengan dapatan kajian lepas yang menyatakan aspek kualiti sistem merangkumi sifat kebolehpercayaan dan kemudahan penggunaan (Gorla & Lin 2010; DeLone & McLean 2016) serta mudah diselenggara dan kesesuaian (Gorla & Lin 2010).

Aspek cabaran kedua yang dihadapi dalam aplikasi perisian perakaunan dalam koperasi sekolah adalah kualiti maklumat. Khususnya kajian telah mendapati isu berkenaan kualiti maklumat adalah ketidaktepatan, ketidakcukupan, tidak terkini, dan laporan tidak seperti yang dikehendaki. Cabaran-cabaran tersebut menyokong dapatan kajian lepas yang menyatakan kepentingan ketepatan dan kecukupan maklumat (DeLone & McLean 2003), maklumat yang terkini (DeLone & McLean 2003; Spathis 2006; Spathis & Ananiadis 2005), serta laporan yang memenuhi keperluan (Bachmid 2016; Hyvonen 2006; Ifinedo 2011).

Aspek cabaran ketiga yang dihadapi dalam aplikasi perisian perakaunan adalah kualiti perkhidmatan. Kajian telah mendapati isu berkenaan kualiti perkhidmatan adalah manual pengguna yang tidak terkini, kemudahan yang kurang membantu, dan fasilitator yang kurang cekap. Cabaran-cabaran tersebut boleh dikaitkan dengan dapatan kajian lepas yang menyatakan kepentingan manual pengguna (Bordas 2015), kemudahan kerja (Chang et al. 2011), serta kecekapan fasilitator (Rai et al. 2010) dan staf teknikal (DeLone & McLean 2016).

Aspek cabaran keempat yang dihadapi dalam aplikasi perisian perakaunan dalam koperasi sekolah adalah aspek individu. Secara lebih terperinci, kajian telah mendapati isu berkenaan individu adalah kemahiran komputer yang kurang, ketiadaan pengetahuan perakaunan, dan kurang motivasi. Isu-isu tersebut selari dengan dapatan kajian lepas yang menyatakan kepentingan kemahiran (Gorla & Lin 2010) dan efikasi sendiri terhadap komputer (Bandura 1986; Surej 2013), pengetahuan perakaunan (Kamarulbaraini et al. 2002), serta motivasi (Bandura 1986).

Aspek cabaran kelima yang dihadapi dalam aplikasi perisian perakaunan adalah aspek persekitaran. Kajian telah mendapati isu berkenaan persekitaran adalah khususnya berkaitan prasarana yang kurang selesa, halangan tugas hakiki, dan kurang sokongan pihak pengurusan sekolah. Cabaran-cabaran tersebut menyokong dapatan kajian lepas yang menunjukkan bahawa penggunaan sesuatu teknologi serta kejayaan bergantung kepada faktor persekitaran seperti prasarana (Chang et al. 2007, Handayani 2005) dan sokongan pihak atasan (Haleem 2016; Kamarulbaraini et al. 2002; Mohd Fazli et al. 2012; Bhanu et al. 2004; Sabherwal et al. 2006).

Dalam kajian ini juga didapati aspek individu telah mempunyai pertalian dan hubungan dengan aspek yang lain dengan agak ketara. Pertalian ini menunjukkan terdapatnya satu hubungan yang dinamik antara aspek individu dan aspek-aspek yang lain. Penerokaan secara dinamik dan kepentingan hubungan yang dinamik ini telah didapati dalam kajian oleh penyelidik lain umpamanya Croom dan Brandon (2007) yang melihat hubungan e-perolehan dalam organisasi.

Umpamanya aspek individu berkisar di semua aspek kajian yang lain iaitu di dalam aspek kualiti sistem, kualiti maklumat, kualiti perkhidmatan/perkhidmatan dan persekitaran. Dalam kualiti sistem terdapat empat cabaran yang mana terdapat cabaran individu pengguna di dalamnya. Umpamanya kurang kebolehppercayaan (disebabkan kurang keyakinan bagi individu pengguna), dan sukar diselenggara (disebabkan pengguna itu sendiri tidak pandai menyelenggarakannya). Dalam kualiti maklumat pula terdapat tiga cabaran yang boleh diterangkan oleh aspek cabaran individu. Antaranya ialah ketidaktepatan (individu itu sendiri yang tidak memasukkan maklumat dengan tepat), ketidakcukupan (individu masukkan data tidak cukup) dan tidak terkini (data yang dimasukkan oleh individu tidak terkini).

## RUMUSAN

Kajian ini memberikan beberapa implikasi praktikal. Kekangan paling ketara terhadap pengurusan koperasi dan penyediaan rekod perakaunan koperasi yang berkesan disebabkan oleh kesibukan tugas hakiki guru perlu diambil perhatian oleh pihak pengurusan dan penggubal polisi. Walaupun inisiatif mengadakan kursus atau bengkel di luar persekitaran sekolah kerap diadakan, namaun ia kelihatan kurang berkesan. Sesuatu mekanisme harus diwujudkan supaya konflik antara tugas hakiki guru dan tugas pengurusan koperasi dapat diatasi.

Antara limitasi yang terdapat dalam kajian ini adalah kerana hanya menumpukan kepada koperasi sekolah di negeri Melaka sahaja. Oleh kerana hanya menumpukan kepada kajian kes tunggal semata, penemuan yang didedahkan dalam kajian ini mungkin tidak dapat memberikan kesan yang menyeluruh kepada koperasi sekolah di negeri lain. Namun, kajian ini telah dilaksanakan secara mendalam iaitu dengan menemubual setiap pengguna sistem daripada daerah Melaka Tengah yang aktif dan kawasan perbandaran. Hasil temubual ini telah mendatangkan isu yang berbeza-beza bagi setiap koperasi. Selain itu, kajian ini turut melibatkan kutipan data pada tempoh masa yang panjang iaitu selama dua tahun (2010 hingga 2012) bagi mengenal pasti perubahan yang telah berlaku dan merungkai peristiwa yang berlaku dalam koperasi tersebut. Ketika penerbitan makalah ini, koperasi-koperasi sekolah telah mula menggunakan perisian perakaunan baharu. Cabaran-cabaran secara khusus yang dihadapi oleh guru koperasi mungkin berbeza di antara perisian yang berbeza. Namun kajian ini telah menunjukkan bahawa cabaran-cabaran khusus yang dihadapi masih terangkum di bawah aspek umum yang dikemukakan oleh teori kejayaan sistem maklumat DeLone dan McLean dan teori kognitif sosial Bandura. Kajian lanjutan boleh dilakukan bagi membuat perbandingan perisian baharu dan perisian lama (SEKKOP) lalu melihat jika teori yang digunakan sebelumnya masih relevan.

Selain itu, bagi kajian masa akan datang juga, pemahaman yang mendalam berhubung cara mengatasi juga boleh dijadikan landasan fokus kajian. Kajian ini telah mengenal pasti dan memahami bagaimana cara menyelesaikan sesuatu cabaran dan masalah perisian memainkan peranan dalam menghadapi cabaran yang wujud semasa pengaplikasian perisian perakaunan SEKKOP. Dapatan dari kupasan dan pemahaman yang lebih lanjut akan dapat membantu pihak koperasi sekolah dan koperasi di Malaysia dalam menggalakan pengaplikasian sistem perisian perakaunan dalam organisasi mereka serta para penggunanya.

## RUJUKAN

- Ahmad Marzuki Ismail. 2004. *Pelajar dalam Gerakan Koperasi Sekolah*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Aini Aman, Noradiva Hamzah, Ruhanita Maelah, Rozita Amiruddin & Sofiah Md Auzir. 2009. Risks and control in

- accounting outsourcing: cases in Malaysia. 5th International Conference of Management Accounting Proceedings. Universiti Kebangsaan Malaysia, Kuala Lumpur.
- Alauddin Sidal, Mohamad Azizal Abd. Aziz & Siti Kamariah Ghazali. 2009. Cabaran menjayakan kerajaan elektronik: Tinjauan ke atas aspek petugas, bentuk teknologi dan persekitaran organisasi. *Journal Excellence National Institute of Public Administration (INTAN) Malaysia* 1(1): 101-114.
- Al-Ibbini, O. 2017. The critical success factors influencing the quality of accounting information system and the expected performance. *International Journal of Economics and Finance* 9(2): 162-167
- Amanamah, R., Morrison, A., & Asiedu, K. 2016. Computerized accounting system usage by small and medium scale enterprises in Kumasi metropolis, Ghana. *Research Journal of Finance and Accounting* 7(16): 16-29
- ANGKASA. 2015. <http://www.angkasa.coop> [2 Januari 2015]
- Bachmid, F. 2016. The effect of accounting information system quality on accounting information quality. *Research Journal of Finance and Accounting* 7(20): 26-31.
- Bandura, A. 1986. *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. New Jersey: Prentice-hall.
- Bhanu, S., Ragu-Nathan, A.C. & Ragu-Nathan, T.S. 2004. a path analytic study of the effect of top management support for information systems performance. *Omega* 32(6): 459-471.
- Bordas, V.M. 2015. Bridging the gap between technology and languages. *Procedia Technology* 19: 1012-1015.
- Chang, L.M., Chang, S.I., Tsang, C., Yen, D.C. & Chiang, M.C. 2011. Effects of IS characteristics on e-business success factors of small- and medium-sized enterprises. *Computers in Human Behavior* 27: 2129-2140.
- Cheok, M.L. & Wong, S.L. 2016. Frog virtual learning environment for Malaysian schools: Exploring teachers' experience. Dlm *ICT in Education in Global Context*. Singapura: Springer.
- Cogburn, D.L. & Adeya, C.N. 1999. Globalization and the information economy: challenges and opportunities for Africa. Working Paper For The African Development Forum '99. United Nations Conference Centre United Nations Economic Commission For Africa, Addis Ababa. Ethiopia, 24-28 October.
- Croom, S. & Brandon, J.A. 2007. Impact of e-procurement: Experiences from Implementation in the UK public sector. *Journal of Purchasing and Supply Management* 13(4): 294-303.
- Davis, F.D. 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology reviewed work(s). *MIS Quarterly* 13(3): 319-340.
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. 1992. Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research* 3(1): 60-95.
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. 2003. The DeLone and Mclean Model of information systems success: A ten-years update. *Journal of Management Information Systems* 19(4): 9-30
- DeLone, W. & McLean, E. 2016. Information system success measurement. *Foundations and Trends® in Information System* 2(1): 1-116.
- Devi, B., Khandelwal, B. & Das, M. 2017. Application of bandura's social cognitive theory in the technology enhanced, blended learning environment. *International Journal of Applied Research* 3(1): 721-724.
- Eisenhardt, K.M. 1989. Building theories from case study research. *Academy of Management Review* 14(4): 532-50.
- Gorla, N. & Lin, S.C. 2010. Determinants of software quality: A survey of information systems project managers. *Information and Software Technology* 52: 602-610.
- Haleem, A. 2016. The factor affecting computerized accounting system with reference to government department in the Ampara District. *EPRA International Journal of Economic and Business Review* 4(7): 130-139.
- Hammad, S.A., Jusoh, R. & Oon E.Y.N. 2010. Management accounting system for hospitals: A research framework. *Industrial Management & Data Systems* 110(5): 762-784.
- Handayani, R. 2005. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi (studi empiris pada perusahaan manufaktur di bursa efek Jakarta). Tesis Sarjana, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.
- Hyvonen, T., Jarvinen, J. & Pellinen, J. 2006. The role of standard software packages in mediating management accounting knowledge. *Qualitative Research in Accounting & Management* 3(2): 145-160.
- Idris Ismail & Mohd Safaai Said. 2012. *Pengenalan Koperasi*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Ifinedo, P. 2011. Examining the influences of external expertise and in-house computer/ IT knowledge on ERP system success. *The Journal of Systems and Software* 84: 2065-2078.
- Jawatankuasa ICA Mengenai Kerjasama Pengguna Asia dan Pasifik. 2012. Malaysia Highlights of Consumer co-ops. [https://jccu.coop/eng/public/pdf/asia\\_2012\\_08.pdf](https://jccu.coop/eng/public/pdf/asia_2012_08.pdf) [11 October 2018]
- Kamarulbaraini Keliwon, Aini Aman & Azmi Harun. 2002. Hubungan antara faktor organisasi dengan prestasi sistem maklumat perakaunan. *Jurnal Pengurusan* 21: 171-199.
- Kamarul Fauzi Ahmad. 2007. SEKKOP 123: Ke arah pengurusan koperasi yang bersistematik. *Pelancar Online*, April 2007 <http://www.angkasa.coop/pelancar/> [10 ogos 2012]
- Maslinawati Mohamad, Intan Waheedah Othman & Arun Mohamed. 2013. Accountability issues and challenges: The scenario for Malaysian cooperative movement. *International Journal of Social, Human Science and Engineering* 7(6): 403-408.
- MECD. 2010. <http://mecd.skali.my/web/guest/penuhandanpendaftaranoperasi>[12 September 2014].
- Mohd. Azlan Yahya. 2006. Perakaunan nadi kejayaan pengurusan koperasi. Fakulti Perakaunan, Universiti Utara Malaysia. *Pelancar online*, Mac 2006. <http://www.angkasa.coop/pelancar/index.php?p=mac000-2006>[1 April 2016]
- Mohd Fazli Mohd Sam, Hoshino, Y. & Md Nor Hayati Tahir. 2012. The Adoption of Computerized Accounting System in Small Medium Enterprises in Melaka, Malaysia (SSRN Scholarly Paper No. ID 2204182). Rochester, NY: Social Science Research Network. Retrieved from <https://papers.ssrn.com/abstract=2204182>
- Nakyobe, J., E. Nambi, E Aguti, and W Ssewankambo. 2016. Implementation of a Computerized Accounting System at RUFORUM. Dlm RUFORUM Working Document Series, 277-86. Cape Town, South Africa.
- Norfariza Mohd Radzi, Muhammad Faizal, A. Ghani, Saedah Siraj & Afshari, M. 2013. Financial decentralization in malaysian schools: Strategies for effective implementation. 1(3): 20-32.
- Nyang'au, R.N., Okibo, B.W. & Nyanga'u, A. 2015. Constraints affecting adoption of computerized accounting system in

- Nyeri County, Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management* 3(5): 15-36.
- Ong, L.D. & Tay, A. 2011. School cooperative societies in Malaysia: The inconspicuous but unique retail format. *International Journal of Academic Research* 3(6): 431-432.
- Pai, F.Y. & Huang, K. I. 2011. Applying the technology acceptance model to the introduction of healthcare information systems. *Technological Forecasting & Social Change* 78: 650-660.
- Pejabat Buruh Antarabangsa. 2012. A better future for young people what cooperatives can offer. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ed\\_emp\\_msu/documents/publication/wcms\\_195535.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ed_emp_msu/documents/publication/wcms_195535.pdf) [11 October 2018].
- Rahaiah Baهران. 2006. Piawain perakaunan koperasi. ahli lembaga ICA. *Pelancar Online*, September 2006. <http://www.angkasa.coop/pelancar/index.php?p=sep016-2006> [10 Julai 2010].
- Rai Pranish, Vatanasakdakul Savanid & Aoun Chadi. 2010. Exploring perception of IT skills among Australian accountants: An alignment between importance and knowledge. *AMCIS 2010 Proceedings. Paper 153* <http://aisel.aisnet.org/amcis2010/153>.
- Rockart, J.F. 1988. The line takes the leadership is management in a wired society. *Sloan Management Review* 29(4): 57-64.
- Sabherwal, R., Jeyaraj, A. & Chowa, C. 2006. Information system success: Individual and organizational determinants. *Management Science* 52(12): 1849-1864.
- Salbiah Hussain. 1990. Gerakan koperasi sekolah satu penilaian. Maktab Kerjasama Malaysia, Petaling Jaya. <http://www.mkm.edu.my/penyelidikan> [10 Jun 2010].
- Seddon, P. 1997. A respecification and extension of the DeLone and Mclean Model of IS Success. *Information Systems Research* 8(3): 240-253.
- Siti Fatimah Haji Sajadi, Najmah Nawawi, Azlifah Abas, Nor Azlina Kassim & Rosidah Rashid. Literasi komputer dalam kalangan anggota lembaga dan kakitangan koperasi di Malaysia. *Malaysian Journal Of Co-Operative Management* 2. <http://www.mkm.edu.my/arkibpenyelidikan> [1 Februari 2011].
- Spathis, C. 2006. Enterprise systems implementation and accounting benefits. *Journal of Enterprise Information Management* 19(1): 67-82.
- Spathis, C. & Ananiadis, J. 2005. Assessing the benefits of using an enterprise system in accounting information and management. *The Journal of Enterprise Information Management* 18(2): 195-210.
- Stefanou, C.J & Revanoglou, A. 2006. ERP integration in a healthcare environment: A case study. *Journal of Enterprise Information Management* 19(1): 115-130.
- Surej, J. 2013. Influence of computer self-efficacy on information technology adoption. *International Journal of Information Technology* 19(1): 1-13
- Suruhanjaya Koperasi Malaysia. 2010. Dasar Koperasi Negara 2011-2020. Perpustakaan Negara Malaysia. [http://www.skm.gov.my/skm-theme/pdf/DKN\\_versi\\_penuh.pdf](http://www.skm.gov.my/skm-theme/pdf/DKN_versi_penuh.pdf) [10 Julai 2016].
- Suruhanjaya Koperasi Malaysia. 2015. Mengenai SKM: Gerakan Koperasi, Dasar Koperasi Negara 2011-2020. [http://www.skm.gov.my/skm-theme/pdf/DKN\\_versi\\_penuh.pdf](http://www.skm.gov.my/skm-theme/pdf/DKN_versi_penuh.pdf) [10 Julai 2016].
- Unit SEKKOP. 2005. *Manual Pengguna Perakaunan SEKKOP 123*. Kuala Lumpur: ANGKASA.
- Walsham, G. 2006. Doing interpretive research. *European Journal of Information Systems* 15: 320-330.
- Walsham, G. & Waema, T. 1994. Information systems strategy and implementation: A case study of a building society. *ACM Transactions on Information Systems*. 12(2): 150-173.
- Yin, R. 2002. *Case Study Research: Design and Methods*. London: Sage Publication Ltd.
- Yusof Boon & Sahibul Bahrin Ahmad. 2011. Pengaplikasian Perisian ASSETBase dalam pengajaran mata pelajaran Prinsip Perakaunan di Daerah Johor Bahru dan Pasir Gudang, Johor. *Journal of Science and Mathematics Education*: 1-9.
- Zainab Abd Rahman. 2000. Faktor-faktor kejayaan Sistem Perakaunan Mikro (SPM). Tesis Sarjana, Sains Pengurusan, Sekolah Siswazah, Universiti Utara Malaysia.

Hamsidah Abu Hassan  
Sekolah Menengah Kebangsaan Naning  
78000 Alor Gajah Melaka  
MALAYSIA  
E-mail: hamsidah@yahoo.com.my

Aini Aman  
Faculty of Economics and Management  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi Selangor  
MALAYSIA  
E-mail: aini@ukm.edu.my

Khairul Azman Aziz\*  
Faculty of Economics and Management  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi Selangor  
MALAYSIA  
E-mail: khairul.aziz@ukm.edu.my

Syahbudin Senin  
Universiti Teknologi MARA (UiTM) Melaka  
Kampus Alor Gajah  
Km 26 Jalan Lendu  
78000 Alor Gajah Melaka  
MALAYSIA  
E-mail: syahdi73@gmail.com

\*Corresponding author