

# MODEL KEJAYAAN E-KAUNSELING BAGI KHIDMAT RUNDINGCARA KEKELUARGAAN DARI PERSPEKTIF KAUNSELOR

Zumratul Aatiqah Binti Abd Rahim  
Ibrahim bin Mohamed

*Fakulti Teknologi & Sains Maklumat, Universiti Kebangsaan Malaysia*

## ABSTRAK

*E-Kaunseling merupakan sistem kaunseling yang memberi khidmat nasihat kepada masyarakat yang mempunyai masalah kekeluargaan yang menjadi tempat perhubungan dua hala antara klien dan kaunselor. Penggunaan e-Kaunseling kurang mendapat sambutan daripada kaunselor. Oleh itu, dalam kajian ini ingin mengkaji prespektif kaunselor dalam menggunakan e-Kaunseling. Kajian ini memberi tumpuan kepada gabungan Model Penerimaan Teknologi (TAM), teori Diffusion of Innovations (DOI) dan Model Kejayaan Sistem Maklumat DeLone dan McLean dalam menghasilkan cadangan model kejayaan penggunaan e-Kaunseling. Metodologi kajian ini dijalankan secara kuantitatif dan kualitatif, di mana 30 responden terlibat secara langsung dan berpengalaman dalam bidang kaunseling. Hasil dapatan membuktikan tiga (3) aspek dalam kajian ini adalah aspek teknologi, kepuasan pengguna dan amalan budaya adalah aspek yang penting dalam kejayaan penggunaan e-Kaunseling. Kesemua faktor yang tersenarai dalam kajian ini iaitu pemerhatian, kerumitan, kelebihan relatif, kualiti sistem, kualiti maklumat, sikap, persepsi mudah guna dan persepsi berguna telah mendapat nilai persetujuan yang tinggi dan sangat positif. Hasil daripada analisa, model kejayaan e-Kaunseling dapat dibangunkan. Model kejayaan e-Kaunseling telah mendapat pengesahan daripada pakar yang berpengalaman dalam bidang kaunseling. Sumbangan utama kajian ini dapat membantu dalam pembangunan e-Kaunseling berpandukan model kejayaan e-Kaunseling yang dihasilkan oleh kajian ini.*

*Kata Kunci—e-Kaunseling, Model kejayaan, Kaunselor.*

## 1. PENGENALAN

Kaunseling menurut Kamus Dewan ialah proses teratur yang melibatkan perbincangan yang rapi tentang masalah yang dihadapi oleh seseorang dan usaha mengatasi atau menyelesaikannya menerusi bimbingan dan nasihat. Akta Kaunselor (1998), kaunseling adalah satu proses yang sistematik untuk membantu seseorang yang mengalami masalah dengan berasaskan prinsip psikologi yang dilakukan oleh kalangan kaunselor. Dalam teknologi yang sedang membangun, kaunselor boleh menggunakan sistem kaunseling sebagai satu proses memberi khidmat nasihat melalui atas talian untuk membantu masyarakat yang menghadapi masalah rumah tangga sebelum masalah tersebut menjadi lebih serius yang akhirnya menyebabkan penceraian.

Sistem kaunseling menawarkan capaian mudah kepada individu yang tidak mahu berhadapan dengan kaunselor atau mengelak daripada menggunakan kaedah konvensional atau berhadapan dengan kesulitan dari segi pengangkutan, ketidakupayaan, malu atau takut untuk melakukan pendedahan sendiri, tiada masa lapang untuk menghadiri sesi kaunseling (Young, 2005). Akan tetapi menurut Roszita & Fairuz (2014) menyatakan kesediaan pengguna menerima perkhidmatan e-Kaunseling melalui sistem HRMIS masih belum mendapat sambutan. Manakala, Zainah Ahmad Zaman, et al. (2010), turut menyatakan kaunselor perlu mempunyai kemahiran yang sama seperti kaunselor kaunseling konvensional. Mallen, et. Al. (2005), menyatakan perkhidmatan

kaunselor atas talian perlu bersedia menerima latihan dalam komunikasi dan berpengetahuan dengan teknologi baru.

Oleh itu, bagi mengenalpasti faktor-faktor kejayaan penggunaan sistem kaunseling kekeluargaan, satu kajian telah dijalankan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Tujuan utama kajian ini adalah untuk membangunkan model kejayaan e-Kaunseling bagi khidmat rundingcara kekeluargaan dari perspektif kaunselor.

## 2. KAJIAN BERKAITAN

e-Kaunseling atau istilah bahasa lain termasuk kaunseling dalam talian, terapi internet, e-terapi, terapi siber, terapi emel, kaunseling web, kaunseling internet, kaunseling siber atau terapi emel merupakan satu proses terapi bagi pelanggan yang menghadapi masalah kekeluargaan untuk mendapatkan nasihat dalam khidmat kekeluargaan dalam mencari penyelesaian masalah yang dihadapi. Akan tetapi menurut Richards dan Viganò (2013) kaedah kaunseling dalam talian seperti e-mel didapati kurang berkesan daripada penggunaan forum, audio, dan webcam kerana teknologi ini hampir sama berkesan dengan cara kaunseling muka-ke-muka.

Bloom (1998) menyatakan kaunseling dalam talian adalah kaunseling profesional yang berlaku apabila pelanggan dan kaunselor berada di dua lokasi yang berbeza atau jauh dan menggunakan cara elektronik untuk berkomunikasi antara satu sama lain. Menurut Zamani (2009), e-Kaunseling merupakan salah satu kaedah baru untuk menolong orang yang sibuk bekerja menyelesaikan masalah isu-isu kehidupan. Kaedah ini adalah sangat berbeza dengan kaedah tradisional yang menjalani terapi dengan berjumpa kaunselor untuk mendapat khidmat nasihat atau pandangan dari profesional bagi menyelesaikan masalah.

Perkhidmatan kaunseling telah menjadi satu kaedah atau cara sebagai usaha untuk membantu pasangan suami isteri atau kekeluargaan yang mengalami masalah yang konflik serta menangani masalah daripada keruntuhan yang berpunca dari pelbagai pihak. Secara ringkasnya kaunseling kekeluargaan, seorang kaunselor perlu mempunyai pengetahuan mengenai keluarga menurut teori atau persektif sistem keluarga (Yusmini 2003).

### 2.1 Prespektif Kaunselor

Kaunselor dikenali sebagai Pegawai Psikologi yang dilantik sebagai secara sukarela, tetap ataupun kontrak untuk mengendalikan proses kaunseling dengan pelanggan bagi membantu menyelesaikan masalah (Norhayati Md Salleh 2013). Perspektif bermaksud orang yang berlainan melihat sesuatu perkara akan memberi pandangan yang berbeza walaupun dalam keadaan situasi yang sama.

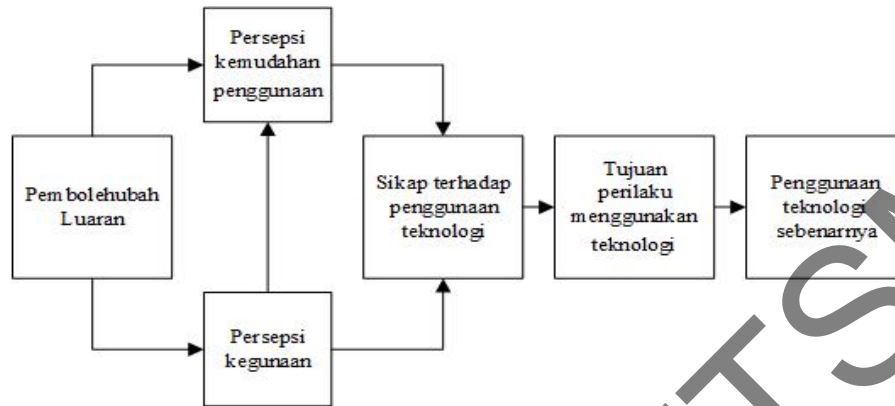
### 2.2 Model Kejayaan Sistem Maklumat

Analisis dalam literatur ini akan memberi tumpuan kepada Model Penerimaan Teknologi (TAM) (Davis 1986, 1989), teori *Diffusion of Innovations* (DOI Theory), dan Model Kejayaan Sistem Maklumat DeLone Dan McLean dalam menentukan aspek dan faktor kejayaan penggunaan dalam sistem maklumat (SM). Ketiga-tiga teori dan ini dikaji dan dipilih sebagai asas untuk membangunkan model kejayaan e-Kaunseling.

#### 2.2.1 Model Penerimaan Teknologi (TAM) (Davis 1986, 1989)

Dibangunkan oleh Davis (1986), TAM atau *Technology Acceptance Model* adalah satu teori sistem maklumat yang menerangkan bagaimana pengguna dapat untuk menerima dan menggunakan teknologi. Pengguna sistem e-Kaunseling ialah pelanggan atau seseorang yang mempunyai masalah keluarga dan kaunselor. Pelanggan atau orang yang menghadapi masalah

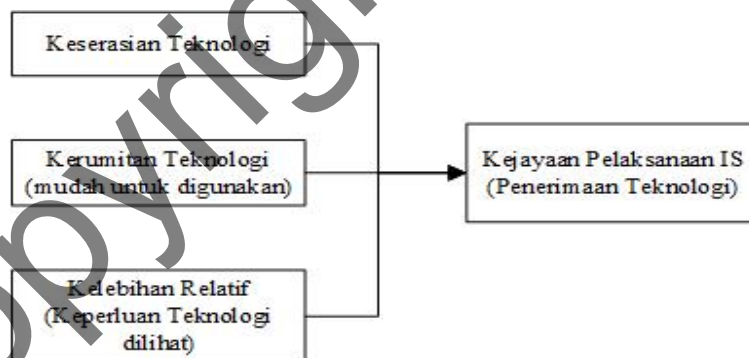
rumah tangga tidak akan mudah mengaku bahaawa mereka adalah pesakit atau mengistiharkan diri mereka. Oleh itu, dalam kajian ini akan difokuskan kepada kaunselor sahaja. Rajah 1 menunjukkan Model TAM (Davis 1986, 1989).



Rajah 1 Model Penerimaan Teknologi (TAM) (Davis 1986, 1989)

### 2.2.2 Teori *Diffusion of Innovations* (DOI Theory)

Diperkenalkan oleh Rogers pada tahun 1995, teori DOI terdapat lima ciri-ciri teknologi iaitu kelebihan relatif, kerumitan, keserasian, *trialability* dan pemerhatian (Rogers 1995) yang memberi kesan secara langsung kepada kadar penggunaan teknologi. Teori ini untuk mengkaji penggunaan teknologi maklumat (IT) dan memahami bagaimana IT inovasi tersebar di kalangan masyarakat (Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, Gordon B. Davis et al. 2003). Teori *Diffusion of Innovations* (DOI) (Rogers 1995) ditunjukkan dalam Rajah 2.

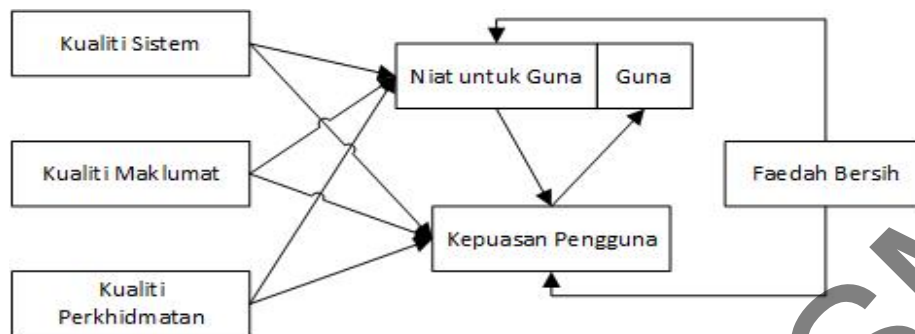


Rajah 2 Teori *Diffusion of Innovations* (DOI) (Rogers 1995)

### 2.2.3 Model Kejayaan Sistem Maklumat DeLone Dan McLean

Bagi menentukan sesebuah sistem maklumat dinilai dengan lebih baik dan lebih konsisten, satu model yang komprehensif dalam mendefinisikan konsep kejayaan sistem maklumat telah dibangunkan (Ballantine et al 1996; DeLone & McLean 1992; Seddon 1997). Model DeLone & McLean yang dimaksudkan dalam model komprehensif merupakan model yang terbaik dalam mengukur sistem maklumat (Sedera & Gable 2004). DeLone dan McLean telah mengenalpasti enam (6) faktor utama untuk mengkategorikan kejayaan sistem maklumat (SM) iaitu kualiti maklumat, kualiti sistem, kualiti perkhidmatan, penggunaan atau niat untuk menggunakan,

kepuasan pengguna, dan faedah bersih. Rajah 3 menunjukkan gambaran Model Kejayaan Sistem Maklumat (SM) DeLone dan McLean (2003).



Rajah 3 Model Kejayaan Sistem Maklumat DeLone dan McLean (2003)

#### 2.2.4 Penentuan Aspek dan Faktor Kejayaan Penggunaan Bagi Menentukan Model kejayaan e-Kaunseling Dari Perspektif Kaunselor

##### a) Aspek teknologi

Aspek teknologi dipilih kerana merupakan salah satu medium yang bersesuaian dan bertepatan dengan perkembangan sistem maklumat masa kini bagi mencapai kejayaan berdasarkan teori DOI. Faktor kelebihan relatif, kerumitan dan pemerhatian menjadi pilihan kerana kemampuan teknologi dalam memastikan kesesuaian perkakasan dan perisian yang digunakan dalam penggunaan dapat memberi kesan kejayaan terhadap pembangunan e-Kaunseling yang berjaya. Oleh itu, kajian ini memilih tiga (3) faktor iaitu kelebihan relatif, kerumitan dan pemerhatian sebagai faktor untuk digunakan dalam menghasilkan rangka model kejayaan e-Kaunseling.

##### b) Aspek kepuasan pengguna

Aspek kepuasan pengguna dipilih berdasarkan daripada model DeLone & McLean. Faktor kualiti sistem dan kualiti maklumat telah diambil kira dalam kajian ini memandangkan kedua-dua faktor tersebut dapat menilai tahap kepuasan pengguna terhadap pembangunan teknologi baru yang diperkenalkan bagi memastikan pengguna berpuas hati dalam menggunakan sistem yang dibangunkan. Malah kecekapan pengguna dapat dinilai apabila sistem yang dibangunkan adalah berkualiti dan memenuhi setiap keperluan mereka. Selain itu, ciri-ciri maklumat yang diperolehi mestilah berkualiti bagi meyakinkan pengguna dengan maklumat yang diberi adalah tepat, berkualiti dan menyeluruh. Oleh itu, kajian ini memilih dua (2) faktor iaitu sistem dan maklumat sebagai faktor dalam aspek kepuasan pengguna untuk digunakan dalam menghasilkan rangka model kejayaan e-Kaunseling.

##### c) Aspek amalan individu

Amalan individu adalah sifat positif yang lahir dalam diri seseorang terhadap perkembangan teknologi yang semakin berkembang. Faktor sikap, persepsi mudah guna dan persepsi berguna dipilih berdasarkan model penerimaan teknologi oleh Davis (1986) kerana untuk menilai seseorang individu perlu mengetahui sikap dan persepsi terhadap penggunaan teknologi baru. Ini dapat membantu dalam pembangunan e-Kaunseling yang berjaya. Oleh itu, dalam konteks kajian ini amalan individu adalah sangat penting dalam menentukan faktor kejayaan penggunaan sistem

maklumat. Hal ini kerana faktor sikap seseorang dapat mempengaruhi dalam penerimaan teknologi.

### 3. PENDEKATAN KAJIAN

Kajian ini menggunakan metodologi kajian secara kuantitatif dan kualitatif yang melibatkan 30 responden kaunselor sahaja memandangkan pelanggan tidak akan mudah mengaku bahaawa mereka adalah pesakit atau mengistiharkan diri mereka. Pendekatan kajian terbahagi kepada empat (4) fasa iaitu 1) pembangunan model awal, 2) penyediaan instrumen kajian, 3) analisa data dan 4) pengesahan model.

#### 3.1 Fasa 1 : Pembangunan Model Awal

Mengabungkan pembangunan model awal berdasarkan kepada 3 teori iaitu:

- a) Model Penerimaan Teknologi (TAM) (Davis 1986, 1989)
- b) Teori *Diffusion of Innovations* (DOI) Rogers (1995) dan
- c) Model kejayaan sistem maklumat Delone dan Mclean (2003)

Kajian ini menggunakan pendekatan model penerimaan teknologi untuk penerimaan sikap individu terhadap teknologi baru dengan menggabungkan teori *Diffusion of Innovations* (DOI) sebagai asas model awal kajian dan menggabungkan kepuasan pengguna berdasarkan model Delone dan McLean (1992) bagi menunjukkan kejayaan penggunaan e-Kaunseling dari preseptif kaunselor. Ketiga-tiga teori ini dijadikan asas kepada penyediaan instrumen awal kajian dalam mengenalpasti faktor-faktor kejayaan penggunaan sistem kaunseling kekeluargaan.

#### 3.2 Fasa 2 : Penyediaan Instrumen Kajian

Fasa ini melibatkan proses kajian kesusasteraan ke atas pembacaan bahan penulisan, jurnal, artikel dan kertas persidangan yang berkaitan dengan model kejayaan sistem maklumat bagi menyediakan instrumen awal kajian. Instrumen awal kajian yang dihasilkan dalam fasa ini akan dinilai melalui kajian rintis daripada pakar untuk membuat penambahbaikan bagi setiap soalan yang dikemukakan supaya soalan tersebut diterangkan secara terperinci dengan lebih jelas setiap maksud dan kehendak bagi setiap soalan tersebut. Instrumen awal kajian yang dihasilkan bagi memenuhi tujuan kajian ini mengandungi tiga (3) bahagian utama iaitu:

- 1) Bahagian A : Maklumat Demografi Responden
- 2) Bahagian B, C, D : Aspek dan Faktor Kejayaan Penggunaan Sistem Kaunseling
- 3) Bahagian E : Keseluruhan

Bahagian A merupakan soalan yang berkaitan dengan maklumat umum demografi responden yang merangkumi 5 soalan dan diukur dengan menggunakan skala nominal. Soalan tersebut terdiri daripada soalan jantina, umur, kelulusan tertinggi, penglibatan dalam menggunakan e-Kaunseling dan tempoh pengalaman. Manakala bahagian B, C, D merupakan soalan yang berkaitan dengan aspek dan faktor kejayaan penggunaan sistem kaunseling iaitu aspek teknologi, kepuasan pengguna dan amalan individu yang merangkumi 30 soalan. Pecahan soalan tersebut diukur menggunakan skala likert tujuh mata. Faktor yang dikenalpasti bagi setiap aspek adalah seperti dalam Jadual 1 di bawah.

Jadual 1 Aspek dan faktor pengukur

Aspek	Faktor Pengukur
Teknologi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemerhatian</li> <li>• Kerumitan</li> <li>• Kelebihan Relatif</li> </ul>
Kepuasan Pengguna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualiti Sistem</li> <li>• Kualiti Maklumat</li> </ul>
Amalan Individu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap</li> <li>• Persepsi Mudah Guna</li> <li>• Persepsi Berguna</li> </ul>

### 3.3 Fasa 3 : Analisa Data

Fasa analisa data terbahagi kepada tiga (3) ujian utama iaitu:-

#### a) Ujian Kebolehpercayaan

Analisis ujian kebolehpercayaan dilakukan terlebih dahulu ke atas instrumen soalan kaji selidik dengan menggunakan program SPSS. Ujian ini dilakukan ke atas setiap aspek bagi setiap faktor yang terdapat dalam instrumen kajian. Ia digunakan untuk menguji kesahihan soal selidik yang telah dibangunkan.

#### b) Analisa Deskriptif

Analisa deskriptif bertujuan untuk mendapat gambaran secara menyeluruh yang berkaitan dengan data yang diambil melalui borang kaji selidik. Analisis deskriptif melibatkan nilai peratusan dan kekerapan responden berdasarkan jantina, kumpulan umur, kelulusan tertinggi, tempoh pengalaman menggunakan e-Kaunseling dan tahap kesediaan menggunakan e-Kaunseling. Manakala bahagian B, C, dan D analisis deskriptif maklumat akan melibatkan peratusan, kekerapan dan nilai median bagi setiap item yang dianalisis berdasarkan 7 skala likert yang digunakan dalam kajian ini.

#### c) Analisa Faktor

Analisis faktor merupakan salah satu analisis dalam teknik statistika multivariat untuk mengenalpasti dimensi yang mendasari sekumpulan pembolehubah kemudian membina struktur pengelompokan baru yang lebih sederhana berdasarkan sifat dasar tersebut. Analisa ini melibatkan aspek teknologi, kepuasan pengguna dan amalan individu.

### 3.4 Fasa 4 : Pengesahan Model

Tujuan aktiviti ini adalah untuk mendapatkan persetujuan/ pendapat atau pandangan daripada pakar mengenai cadangan model kejayaan e-Kaunseling yang dihasilkan Aktiviti mengesahkan cadangan model awal yang dihasilkan adalah dengan menggunakan borang penilaian pengesahan pakar. Pemilihan pakar adalah berdasarkan pengalaman, pengetahuan dan kemahiran yang mendalam dalam bidang kaunseling.

## 4. HASIL KAJIAN

### 4.1 Ujian Kebolehpercayaan

Ujian kebolehpercayaan dalam Jadual 2 menunjukkan bahagian teknologi berada dalam kategori diterima iaitu 0.788 yang berada diantara 0.7 hingga 0.8 mengikut ukuran George & Mallery (2003). Bagi keputusan ujian pekali kebolehpercayaan alfa untuk kategori kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang cemerlang iaitu sebanyak 0.93. Manakala bagi amalan individu dalam jadual tersebut juga menunjukkan hasil yang cemerlang iaitu 0.967.

Jadual 2 Keputusan ujian kebolehpercayaan bagi instrumen kajian mengikut kategori

Kategori	Cronbach's Alpha	N of Items
B1-B11 (Teknologi)	.788	11
C1-C6 (Kepuasan Pengguna)	.931	6
D1-D13 (Amalan Individu)	.967	13

Hasil keputusan ujian kebolehpercayaan bagi instrumen kajian ini yang terdiri daripada 35 konstruk item dalam Jadual 3 bagi pekali kebolehpercayaan alfa ialah 0.951. Hal ini menunjukkan, nilai CA bagi kajian ini adalah cemerlang mengikut ukuran nilai *Cronbach's coefficient alpha* (CA). Ini dapat dijelaskan bahawa item di dalam instrumen kajian mempunyai keseragaman dan berkaitan dengan item-item yang lain dalam soalan tersebut.

Jadual 3 Keputusan ujian kebolehpercayaan bagi keseluruhan instrumen kajian

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	35

## 4.2 Analisa Deskriptif

Setiap aspek adalah merupakan faktor kejayaan penggunaan sistem kekeluargaan. Setelah membuat analisa data bagi setiap faktor, hasil nilai min ditentukan oleh purata set data dalam setiap aspek manakala nilai median bagi setiap faktor adalah nilai tengah bagi set data dan nilai mod adalah nilai yang mempunyai kekerapan tertinggi iaitu nilai berlaku paling kerap. Jadual 4 menunjukkan analisis deskriptif nilai min, median dan mod mengikut aspek.

Jadual 4 Analisis deskriptif nilai min, median dan mod mengikut aspek

Bahagian	Aspek	Nilai Min	Nilai Median	Nilai Mod
B	Teknologi	5.42	5.50	5
C	Kepuasan Pengguna	5.66	5.50	5.5
D	Amalan Individu	5.63	6.00	5.5

## 4.3 Analisa Faktor

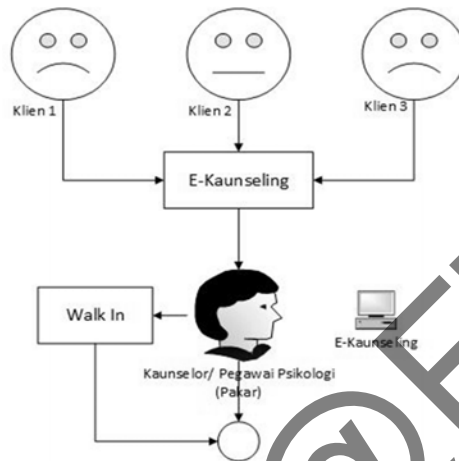
Pemfaktoran dan putaran proses inti dari analisis faktor adalah melakukan ekstraksi terhadap sekumpulan pembolehubah yang ada, sehingga terbentuk satu atau lebih faktor. Banyak kaedah untuk melakukan proses pengekstrakan, namun kaedah yang popular digunakan adalah *Principal Component Analysis*. Jadual 5 menunjukkan pecahan faktor bagi setiap faktor.





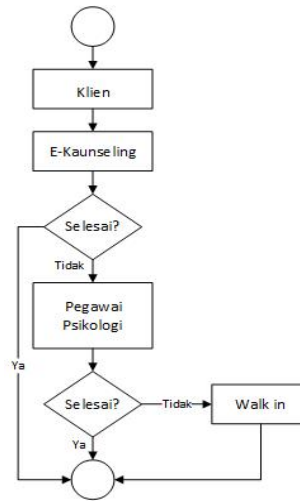
#### 4.5 Pengesahan Pakar

Pada akhir sesi temubual dan perbincangan dengan pakar, satu keputusan telah dapat dihasilkan. Pakar tersebut bersetuju dengan faktor dan kriteria yang terdapat dalam kajian ini dan seterusnya mengesahkan cadangan model kejayaan yang dihasilkan seperti dalam Rajah 4 di atas. Manakala bagi gambaran carta alir dan carta alir penggunaan juga disahkan setelah terdapat beberapa perubahan yang dilakukan oleh pakar seperti dalam Rajah 5 dan Rajah 6 di bawah.



Rajah 5 Gambaran carta alir penggunaan e-Kaunseling selepas penambahbaikan

Rajah 5 menceritakan klien yang ingin mendapatkan khidmat nasihat perlu ke e-Kaunseling untuk mendapatkan nama pengguna dan kata laluan dengan mendaftar terlebih. Kemudian klien akan berinteraksi dengan e-Kaunseling bagi mendapatkan khidmat nasihat berdasarkan modul yang telah disediakan. Jika masalah tidak dapat diselesaikan, klien tersebut akan dirujuk kepada kaunselor atau Pegawai Psikologi dalam bidang kaunseling bagi membantu menyelesaikan masalah. Hal ini adalah kerana bidang tugas bagi semua kaunselor adalah sama dan gred menunjukkan senioriti bagi seseorang itu. Sekiranya masalah itu selesai, sesi kaunseling akan ditamatkan manakala sekiranya tidak, dan memerlukan perjumpaan secara bersemuka (*walk-in*) maka temu janji akan dibuat. Ini menunjukkan dapat membantu mengurangkan bebanan kerja kaunselor dari segi kekangan masa. Rajah 6 di bawah menunjukkan carta alir hasil penggunaan e-Kaunseling daripada gambaran carta alir yang dibuat seperti dalam Rajah 5 di atas.



Rajah 6 Carta alir penggunaan e-Kaunseling selepas penambahbaikan

## 5. RUMUSAN DAN PENUTUP

Kajian ini telah membuktikan tiga aspek yang dicadangkan dalam model awal kejayaan penggunaan e-Kaunseling adalah aspek teknologi, kepuasan pengguna dan amalan individu. Item-item yang terdapat di dalam ketiga-tiga aspek ini seperti pemerhatian, kerumitan, kelebihan relatif, kualiti sistem, kualiti maklumat, sikap, persepsi berguna dan persepsi mudah guna telah mendapat nilai persetujuan yang tinggi dan sangat positif di kalangan kaunselor yang telah dikenalpasti di agensi kerajaan. Selain itu juga, model kejayaan e-Kaunseling bagi khidmat rundingcara kekeluargaan dari perspektif kaunselor dalam kajian ini telah pun mendapatkan pengesahan daripada pihak pakar yang berpengalaman dalam bidang kaunseling.

Hasil daripada kajian ini terdapat beberapa sumbangan yang boleh diberikan seperti model kejayaan e-Kaunseling (Zumratul Aatiqah, 2017) yang mengandungi beberapa kriteria dan faktor dapat membantu dalam pembangunan e-Kaunseling. Bukan itu sahaja, carta alir penggunaan e-Kaunseling boleh dijadikan sebagai cadangan aliran kerja e-Kaunseling yang efektif. Bagi keadaan semasa, penilaian tahunan dapat membuat terhadap kriteria dalam e-Kaunseling samada berjaya atau tidak berjaya mencapai keperluan pengguna untuk mencapai KPI (*key performance index*) malah boleh membuat penambahbaikan berdasarkan kriteria yang mana terkurang melalui *online survey* dengan menyatakan ranking mengikut kriteria.

Model kejayaan yang dicadangkan dalam kajian ini boleh ditambahbaik dan diubahsuai untuk diperkembangkan serta diaplikasikan dalam khidmat rundingcara yang lain. Untuk tujuan itu, kajian lanjutan perlu dilaksanakan dari segi penambahan aspek dan faktor yang berkaitan untuk tujuan kejayaan penggunaan sistem maklumat. Kajian akan datang boleh juga meluaskan skop kajian kerana dapat memberi nilai yang lebih tepat dan lebih kukuh demi memperolehi keputusan yang diyakini bagi setiap aspek dan faktor kejayaan penggunaan sistem maklumat. Memandangkan kajian ini hanya melihat kepada faktor kejayaan penggunaan e-Kaunseling tetapi pihak pakar telah menyarankan supaya membangunkan sistem kaunseling tersebut berdasarkan kriteria-kriteria yang telah dinyatakan. Oleh yang demikian, model kejayaan e-Kaunseling ini boleh membantu dalam pembangunan e-Kaunseling.

## RUJUKAN

Akta Kaunselor 1998 (Akta 580)

Ballantine, J., Bonner, M., Levy, M., Martin, A., Munro, I. & Powell, P. L. 1996. The 3-D Model of Information Systems Success: The Search for the Dependent Variable Continues. *Inf. Resour. Manage. J.*, 9(4), 5–15.

Bloom, J. W. 1998. The ethical practice of web counseling. *British Journal of Guidance and Counseling*, 26(1), 53-59.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319 – 339.

Davis, F., Bagozzir, R. & Warshaw, P. (1989). "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models". *Management Science*, 35 (8), pp. 982-1003.

DeLone, W. H. & McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*. 19(4). 9–30.

George, D. & Mallery, P. 2003. *SPSS for windows step by step: A sample Guide & Reference*. Ed. ke-4. Boston: Allyn & Bacon

Mallen, Michael J.; David L. Vogel. November 2005. "Introduction to the Major Contribution Counseling Psychology and Online Counseling". *The Counseling Psychologist* 33 (6): 761–775.

Norhayati Md Salleh. Mei 2013. Kompetensi Pegawai Rundingcara Dalam Mengendalikan Kaunseling Perkahwinan Di Negeri Johor

Roszita Ali, Fairuz Ibrahim. September 2014. Aplikasi E-Kaunseling Melalui Sistem Hrmis Dalam Perkhidmatan Awam

Richards, D., & Viganò, N. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994–1011. doi:10.1002/jclp.21974.

Rogers, E. 1995. *Diffusion of innovations*. Ed. ke-4. New York: Free Press.

Sedera, D. & Gable, G. 2004. A factor and structural equation analysis of the enterprise systems success measurement model. *Twenty-Fifth International Conference on Information Systems*, 449–464. Retrieved from <http://eprints.qut.edu.au/4733/>

Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, F. D. D., Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. 2003. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.

Young, K. S. 2005. An Empirical Examination of Client Attitudes Towards Online Counseling. *Cyber Psychology and Behavior*, volume 8, number 2.

Yusmini, M. Y. 2003. Kepentingan kaunseling dalam menangani masalah rumahtangga. *Jurnal Usuluddin*, 18, 137–148. Retrieved from [http://umijms.um.edu.my/filebank/published\\_article/7682/Jurnal.Usuluddin.18.2003-08.Yusmini.Kaunseling.pdf](http://umijms.um.edu.my/filebank/published_article/7682/Jurnal.Usuluddin.18.2003-08.Yusmini.Kaunseling.pdf)

Zamani, Z. A. 2009. Computer technology and counseling. *Proceedings - 2009 2nd IEEE International Conference on Computer Science and Information Technology, ICCSIT 2009*, 488–490.

Zumratul Aatiqah Abd Rahim. 2017. Model kejayaan e-Kaunseling bagi khidmat rundingcara kekeluargaan bagi perspektif kaunselor.