

Kesan Motivasi dan Akses Terhadap Kemahiran Digital Pengguna Media OTT Penyiaran Awam Malaysia

MOHD ZAIDI ABU SEMAN
WAN AMIZAH WAN MAHMUD
MUHAMMAD ADNAN PITCHAN
Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Seiring dengan arus cabaran dunia penyiaran kini, RTM menerusi perkhidmatan penyiaran berteraskan digital, memanfaatkan teknologi perkhidmatan media *over-the-top* (OTT) untuk jangkauan audien yang maksimum. Kajian ini memilih satu medium baharu OTT hasil inovasi dari gabungan Internet dan televisyen iaitu RTMKlik bagi menilai kesan motivasi dan akses fizikal terhadap kemahiran digital pengguna media OTT penyiaran awam di Malaysia. Kajian ini juga bagi memenuhi keperluan informasi dan trend semasa penonton serta pendengar setia RTM. Dengan peningkatan akses jalur lebar tetap dan mudah alih tanpa had telah meningkatkan pertumbuhan dan persaingan media OTT bagi mendapatkan audien. Sehubungan itu, melalui hasil kajian ini ia dapat mengenal pasti jurang digitalisasi peringkat pertama dari segi motivasi dan akses fizikal terhadap kemahiran digital pengguna media OTT RTMKlik. Kajian ini menggunakan Teori Jurang Digital dan kaedah survei melalui borang soal selidik secara dalam talian untuk mendapatkan maklumbalas. Data dikumpul dan dianalisis secara deskriptif dan inferensi dengan menggunakan *Statistical Packages for Social Science* (SPSS) versi 23. Hasil kajian menunjukkan bahawa pengaruh jurang digitalisasi yang dikaji mencapai tahap signifikan positif yang kuat pada nilai $p=0001$ dengan kemahiran digital pengguna media OTT penyiaran awam. Analisis regresi membuktikan bahawa pengaruh jurang digitalisasi menyumbang 62.1% kepada kemahiran digital yang mempengaruhi pembolehubah bersandar.

Kata kunci: *Motivasi, akses fizikal, kemahiran digital, media OTT, RTMKlik.*

The Effect of Motivation and Access Towards Digital Competency Among OTT Media Users of Malaysian Public Broadcasting

ABSTRACT

Along with the current challenges of the broadcasting world, RTM, through its digital-based broadcasting services, leverages *over-the-top* media service (OTT) technology for maximum audience reach. This study selected a new medium of OTT as a result of innovation from the combination of internet and television, RTMKlik to assess the impact of motivation and physical access on the digital skills of OTT media users of public broadcasting in Malaysia. This study is also to meet the information needs and current trends of RTM's audience and loyal listeners. With the increase of unlimited fixed broadband and mobile access, it has increased the growth and competition of OTT media for audiences. Accordingly, through the results of this study, it was able to identify the first-level digitalization gap in terms of motivation and physical access to the digital skills of OTT RTMKlik media users. The study uses Digital Gap Theory, Quantitative method through online questionnaire is used to get feedback. Data to be collected and analysed using *Statistical Package for Social Science* (SPSS) version 23 to obtain descriptive and invasive analysis. The results showed that the influence of the digitalization gap studied reached a strong positive significant level at the $p=0001$ value with the digital

skills of public broadcasting OTT media users. Through regression analysis proves that the influence of the digitalization gap contributes 62.1% to digital skills to affects learning variables.

Keywords: *Motivation, physical access, digital skills, OTT media, RTMklik.*

PENGENALAN

Cabaran Radio Televisyen Malaysia (RTM) sebagai penyiar awam dalam memastikan penyampaian maklumat kerajaan dan dasar awam dilihat besar bagi memastikan tiada jurang digitalisasi terutama penyiaran di Malaysia. Bahkan apabila ancaman persaingan daripada stesen televisyen lain dengan format pengaturcaraan baru yang lebih segar dan teknologi komunikasi baru memerlukan RTM untuk mencipta semula identitinya untuk kekal bersaing meraih perhatian khalayak. Perkembangan teknologi baru ini dianggap sebagai sebuah cabaran yang mewujudkan persaingan dalam perkhidmatan penyiaran di Malaysia. Maka penyedia perkhidmatan penyiaran seperti RTM, TV3 dan Astro perlu menarik perhatian penonton bagi mengekalkan persaingan mendapatkan khalayak. Menurut Geni et al. (2021), situasi yang sama turut berlaku pada stesen Kompas TV di mana pengurusan syarikat memutuskan penumpuan program berita TV disiarkan dalam bentuk media teknologi digital berdasarkan perubahan tingkah laku penonton audien.

Teknologi mula berubah apabila peranan platform digital mula mendapat tempat dalam kalangan khalayak. Media konvensional perlu menyesuaikan diri dengan keadaan baru mengikut peredaran semasa kerana ia dipengaruhi oleh teknologi baharu yang berdaya saing. Kemunculan platform digital dilihat sebagai sebuah ruang dalam mengetengahkan idea baru dalam meraih pola penonton yang lebih besar untuk membawa khalayak kepada sebuah penonton dalam talian, tambahan pula apabila adanya penggunaan peranti yang memudahkan kepada akses tontonan televisyen melalui Internet.

Malaysia berada di kedudukan tangga ke-47 daripada 193 negara berdasarkan keupayaan dan ketersediaan menggunakan teknologi maklumat dan komunikasi berdasarkan laporan Ketersediaan E-Kerajaan Global oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (United Nations, 2020). Rancangan Malaysia ke-11 menetapkan penyampaian perkhidmatan yang cekap dan produktif diberikan fokus utama kepada rakyat bagi menyediakan perkhidmatan yang berkualiti. Kementerian Komunikasi Digital telah mewujudkan beberapa inisiatif digital bagi mengembangkan ekonomi digital antaranya kerangka data raya, revolusi industri IR4.0 dan kerangka "*Internet of Things*" Nasional (MDEC, 2022) bagi memastikan penerimaan digital di Malaysia adalah seiring dengan perkembangan teknologi di dunia. Nurliyana et al. (2021) menyatakan platform digital merupakan gabungan perkakasan, perisian dan ruang digital yang menjadi kemudahan kepada pengguna untuk berkomunikasi secara digital. Komunikasi digital mempengaruhi manusia untuk berkomunikasi dan amat diperlukan bagi memudahkan urusan kerja manusia (Sahar et al., 2021). Secara tidak langsung ia mempengaruhi perubahan dalam sistem kerja dan tugas individu. Kos sara hidup yang semakin tinggi pada tahun 2022 menyebabkan kesukaran pengguna untuk beralih kepada keperluan aplikasi baharu serta berteknologi (Dhaifanzufar, 2022). Kepentingan pendedahan teknologi digital akan mempengaruhi produktiviti, kualiti dan perkhidmatan justeru perlu dilihat dari pelbagai perspektif cabaran dan halangan yang menghalang penggunaan teknologi digital.

Jabatan Perangkaan Malaysia (2019) dalam laporannya menyatakan bahawa penembusan penggunaan Internet dalam isi rumah meningkat dari 2018 hingga 2019 dengan peratusan 87% kepada 90.1%. Peratusan penggunaan Internet dijangka meningkat pada 2020

dan tahun berikutnya kerana berjuta-juta rakyat Malaysia menghabiskan masa yang besar menggunakan peranti elektronik semasa perintah kawalan pergerakan di Malaysia untuk menonton dan mendengar bagi mendapatkan maklumat. Laporan ini menunjukkan taraf capai Internet di Malaysia adalah tinggi pada tahun tersebut namun disebabkan masalah teknikal dan faktor geografi sesuatu kawasan boleh menyebabkan berlakunya kesukaran capaian Internet di sesuatu kawasan. Hal ini terjadi kepada pelajar jurusan Asasi Sains dari Kampung Sapatalang, Pitas, Sabah yang sanggup tidur di atas pokok semata-mata untuk menjalani peperiksaan secara dalam talian disebabkan tiada capaian Internet di kawasan tersebut. Kerajaan yang berfungsi perlu memastikan infrastruktur capaian jalur lebar Internet tercapai. Justeru polisi dan dasar kerajaan melalui Pelan Jalinan Digital Negara (Jendela) yang telah dirasmikan oleh mantan Perdana Menteri YAB Tan Sri Muhyiddin Yassin pada 29 Ogos 2020 bertujuan sebagai penyelesaian untuk kawasan yang berbeza bagi memaksimumkan liputan dan kesalinghubungan (Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia, 2022).

Dalam kajian ini fokus platform digital ialah penstriman media OTT RTMKlik kerana ia merupakan platform penyiaran awam ketiga yang digunakan selepas TV dan Radio bagi menyampaikan maklumat dan agenda utama kerajaan kepada masyarakat. RTMKlik dahulunya dikenali sebagai MYKlik dan RTM Mobile dan mula diperkenalkan pada tahun 2012 bertujuan untuk memudahkan khalayak menonton dan mendengar radio siaran RTM dengan lebih mudah dan efisien. Perkhidmatan yang diberikan secara percuma sepenuhnya sehingga kini mempunyai 3.1 juta pengguna berdaftar (Radio Televisyen Malaysia, 2022). RTMKlik mewujudkan satu sistem siaran *Internet Protocol Television* (IPTV) melalui telefon bimbit dan setiap yang memiliki telefon bimbit 4G boleh mendapat siaran TV1, TV2, TV Okey, Berita RTM, Sukan RTM, TV6 dan RTM Parlimen. Pemilik telefon pintar boleh mengakses 8 saluran televisyen dan 35 saluran radio kendalian RTM. Pengguna juga boleh mengakses permintaan video dalam talian (VOD) dan bahan tersedia dalam pelbagai genre. Melalui RTMKlik, pengguna boleh mengakses di mana-mana dan pada bila-bila masa sahaja bagi memenuhi keperluan informasi dan trend semasa mereka.

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti tahap pengaruh jurang digitalisasi dari segi motivasi dan akses fizikal terhadap kemahiran digital pengguna media OTT penyiaran awam. Antara hipotesis kajian ini ialah:

H1: Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kemahiran digital pengguna media OTT dalam penyiaran awam.

H2: Terdapat hubungan yang signifikan antara akses fizikal dengan kemahiran digital pengguna media OTT dalam penyiaran awam.

KAJIAN KEPUSTAKAAN

Perkembangan Internet yang pesat memudahkan masyarakat untuk memperolehi dan menyalurkan informasi. Maklumat atau informasi dalam Internet mempunyai akses dan jangkauan capaian yang mudah bagi pengguna yang memerlukan informasi (Rahayu & Sensusiyati, 2020). Kesan daripada perkembangan Internet dan kemajuan teknologi ini muncul media baharu yang dikenali sebagai media dalam talian "*Over The Top*" (OTT). Menurut Wan Amizah dan Muhammad Adnan (2017), media baharu perlu dilihat sebagai media yang perlu dikawal walaupun ia berbeza daripada media tradisional. Kawalan media merupakan satu cara untuk mengekang maklumat dan informasi yang tidak tepat (Wan Amizah, 2008). Menurut Asma et al. (2021), fenomena ini mengakibatkan runtuhnya sempadan di antara bidang penyiaran dan telekomunikasi di mana media baharu mengambil

alih peranan media tradisional. Jika sebelum ini pengguna mengharapkan peti televisyen dan pawagam untuk menonton rancangan pilihan dan filem, kini masyarakat disajikan dengan tontonan media OTT yang boleh digunakan secara mudah alih seperti televisyen Internet (Hakim et al., 2021). Saluran tradisional yang lebih mahal digantikan secara beransur-ansur dengan perkhidmatan e-kerajaan dengan kos yang lebih efektif (Pieterse & van Dijk, 2007).

Model perniagaan televisyen pada masa dahulu adalah mudah dan stabil, kandungan disiarkan melalui infrastruktur penyiaran yang dikendalikan oleh pengendali satelit atau kabel untuk menyampaikan program kepada penonton dan secara asasnya ia mempunyai hubungan antara satu sama lain (Baccarne et al., 2013). Model perniagaan TV melibatkan pagedaran antarabangsa dan kerjasama antara media lain. Kini melalui penstriman media OTT pengguna boleh menonton filem lama, drama bersiri dan juga mendapatkan kandungan berkualiti tinggi. Waterman et al. (2013) menyatakan syarikat penyiaran dan media berubah ke arah perniagaan TV Internet disebabkan terdapat banyak persaingan untuk menghasilkan kandungan yang berkualiti tinggi untuk pengguna masa kini. Pada hari ini bagi memenuhi keperluan pasaran dan pengguna yang sentiasa mencari nilai kandungan yang terbaik, Malaysia juga mempunyai pengguna sendiri bagi penstriman media OTT. Antara aplikasi penstriman yang popular dalam kalangan pengguna tempatan ialah Netflix, HyppTV, Astro Go, Tonton dan RTMKlik.

Istilah jurang digital pertama kali digunakan di Amerika Syarikat pada tahun 1995 dalam penerbitan rasmi Pentadbiran Telekomunikasi dan Maklumat Kebangsaan Jabatan Perdagangan AS (Norris, 2001). Punca utama jurang digital wujud disebabkan jurang ekonomi yang meluas dari segi pendapatan dan faktor kemiskinan yang menghalang orang ramai untuk mendapatkan akses kepada teknologi internet (van Dijk, 2006). Penyelidikan jurang digital bermula sekitar tahun 2000 dari tokoh bidang sains komunikasi, sosiologi, psikologi, ekonomi dan sains pendidikan. Sains komunikasi memberi tumpuan kepada akses dan penggunaan media digital. Sosiologi menekankan ketidaksamaan sosial dari segi sumber, semua jenis modal, dan penyertaan dalam masyarakat. Psikologi memperkatakan sikap dan motivasi untuk menggunakan media digital dan menyiasat fenomena seperti kebimbangan komputer dan teknofobia (van Dijk, 2006).

Kajian ini menggunakan Teori Jurang Digital peringkat pertama untuk melihat faktor motivasi dan akses terhadap kemahiran digital pengguna media OTT RTMKlik penyiaran awam. Teori ini dipelopori oleh Jan A.G.M. van Dijk (2005) yang telah berkembang selama 18 tahun. Andaian teori ini disebabkan ketidaksamaan sumber individu yang membawa ketidaksamaan akses terhadap teknologi, yang akhirnya membawa penyertaan yang berbeza dalam masyarakat. Secara dasarnya penggunaan Internet bergantung kepada faktor seperti yang dijelaskan oleh van Dijk iaitu keupayaan untuk mengakses tetapi ia bergantung kepada motivasi dan kemahiran untuk menggunakannya. Teori jurang digital peringkat pertama ini melihat kepada jurang teknologi maklumat dari segi individu yang menggunakan teknologi dan individu yang tidak menggunakan teknologi seterusnya akan membawa kesan kepada kemahiran digital individu tersebut.

Jurang digitalisasi merujuk kepada jurang dalam akses, motivasi, penggunaan teknologi digital antara kumpulan yang berbeza seperti kelas sosio-ekonomi, geografi dan demografi (Lembani et al., 2020). Salah satu faktor utama yang menyumbang kepada jurang digitalisasi ialah motivasi yang mempengaruhi penggunaan teknologi (Rosli et al., 2022) dan akses yang dipengaruhi oleh penembusan Internet, peranti dan kos (Ismail & Mokhtar, 2021). Azeez dan Lakulu (2018) menyatakan penerimaan teknologi secara khususnya di Malaysia yang masih dalam peringkat membangun adalah rendah dari segi faktor motivasi dan akses.

Ghalandari (2012) menyatakan motivasi didorong sebagai ketersediaan infrastruktur dan akses yang mencukupi di sekitar individu yang dipercayai menyokong penggunaan aplikasi baharu. Menurut Omar et al. (2017), prinsip penggunaan Internet memerlukan akses, motivasi dan kemahiran untuk sesuatu perniagaan dalam talian berjaya. Jurang digitalisasi menjadi konsep yang berdaya tahan bukan sahaja kepada akses dan infrastruktur tetapi juga dalam kemahiran digital dan penggunaan digital (Ahmad et al., 2021). Ketaksamaan dalam jurang digitalisasi ini memberi implikasi kepada individu, ekonomi, sosial dan institusi (Ibrahim & Othman, 2022).

Motivasi didominasi oleh model penerimaan teknologi teori difusi inovasi yang mendorong individu untuk menggunakan sesuatu teknologi berdasarkan faktor umur, jantina, bangsa, tahap pendidikan dan kebolehan yang dimiliki (Scheerder et al., 2017) namun ia berbeza dengan pendapat Khan et al. (2017) yang menyatakan motivasi sebagai kepercayaan individu terhadap diri yang memiliki kepakaran dan pengetahuan yang tinggi dalam menggunakan teknologi. Penggunaan teknologi bergantung kepada kepercayaan yang mendorong kepada kemahuan diri dan jangkaan hasil menggunakannya (Noermalia & Irwansyah, 2020). Dalam menjelaskan motivasi lebih lanjut, Bandura (1986) menyatakan motivasi membantu keyakinan individu dalam keberkesanan kerja. Motivasi yang tinggi akan memperkuat emosi untuk mempengaruhi keyakinan tinggi. Fauzi et al. (2018) yang mengkaji pengaruh niat menjelaskan dengan adanya sumber dan sokongan teknologi akan mempengaruhi tingkah laku untuk penggunaan sesebuah teknologi. Kajian Apidana et al. (2020) mendapati tanggapan mudah guna dan manfaat mendorong kepada motivasi seseorang individu untuk menggunakan peranti pembayaran di Indonesia.

Akses fizikal terhadap teknologi amat penting kepada penggunaan teknologi. Penggunaan peranti digital dan akses kepada Internet bergantung kepada lokasi dan ekonomi seseorang individu. Menurut Reddick et al. (2020), akses jangkauan Internet yang lebih luas akan mengurangkan jurang digital. Tetapi pendapat ini berbeza dengan van Deursen et al. (2021) yang menyatakan walaupun jangkauan akses meluas tetapi jurang digital peringkat pertama masih sama disebabkan oleh perkembangan digital yang pantas menyebabkan penggunaan peranti yang sedia ada perlu dinaiktaraf mengikut keperluan semasa dan ia bergantung kepada perisian dan penyimpanan data yang besar (Attaran, 2023). Pereira (2016) menyatakan walaupun kemudahan jalur lebar terdapat di luar bandar tetapi kos langganan yang terlalu tinggi menyebabkan pengguna tidak melanggan jalur lebar. Ini disebabkan oleh taraf ekonomi dan sosio-budaya yang berbeza disebabkan pembangunan ekonomi yang rendah dan menjadi halangan kepada teknologi digital. Terdapat juga kajian lain yang memfokuskan berkaitan kos terhadap penggunaan jalur lebar. Schneir dan Xiong (2016) menggunakan model kos dalam kajiannya untuk menentukan harga kos nilai rumah berdasarkan penyambungan Internet di kawasan luar bandar dan kesimpulan yang didapati kos infrastruktur luar bandar adalah lebih tinggi daripada di bandar walaupun menyediakan perkhidmatan jalur lebar dengan kelajuan yang sama.

van Deursen dan van Dijk (2014) ada menyatakan kemahiran digital menjelaskan perbezaan kemahiran digital dalam talian dan luar talian. Mereka membezakan antara kemahiran yang boleh digunakan untuk media luar talian dan dalam talian iaitu kemahiran formal, operasi, komunikasi dan strategik. Walaupun kemahiran yang digunakan adalah hampir sama tetapi dengan perkembangan teknologi bentuk kemahiran yang dimiliki akan sentiasa berubah. Kajian van Deursen et al. (2016) tentang pembangunan instrumen kemahiran digital, hasilnya instrumen yang konsisten merentas negara ialah kemahiran

Internet, operasi, navigasi, sosial dan mudah alih. Scheerder et al. (2017) pula berpendapat kemahiran digital dilihat dari segi kemahiran asas yang dimiliki oleh seseorang individu untuk menggunakan teknologi digital. Kemahiran asas yang diperlukan seperti membuat pembayaran secara dalam talian, penulisan dalam dokumen digital dan pembelian melalui e-dagang. Kajian Pitchan et al. (2022) menunjukkan pengguna yang memiliki kemahiran digital akan mempunyai pengetahuan mendepani risiko ancaman siber dalam persekitaran jual beli e-dagang. Kelebihan kemahiran digital ini dapat membezakan antara individu yang mahir dan kurang mahir seterusnya membentuk jurang digitalisasi. Menurut Scheerder et al. (2017), perbezaan ini turut dipengaruhi oleh faktor umur, jantina, tahap pendidikan dan personaliti.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif iaitu kaedah tinjauan. Tujuan kajian kuantitatif ini dilakukan untuk mengenal pasti situasi yang berlaku semasa kajian dijalankan dan mengenalpasti pemboleh ubah. Rasional reka bentuk ini dipilih bagi membantu pengkaji mengenal pasti motivasi dan akses fizikal terhadap kemahiran digital pengguna media OTT penyiaran awam. Bagi mendapatkan data empirik, kaedah pemilihan responden dibuat dengan menggunakan teknik persampelan rawak mudah. Sasaran responden yang dipilih adalah petugas di Angkasapuri, Jabatan Penyiaran Awam Malaysia. Pengkaji memilih sampel ini bagi mendapatkan jumlah sampel yang boleh mewakili populasi kajian bagi melakukan kajian rintis. Justeru, seramai 159 responden terlibat dalam kajian rintis ini. Namun, 16 responden dikeluarkan disebabkan tidak memenuhi kriteria kerana tidak menggunakan RTMKlik yang merupakan media OTT penyiaran awam. Instrumen soal selidik diedarkan melalui platform *Google Form* bagi memudahkan responden menjawab soalan dan skala interval 1 (sangat tidak bersetuju) hingga 7 (sangat bersetuju) juga telah digunakan bagi mendapatkan maklum balas responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan. Data deskriptif dan inferensi dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 23. Statistik deskriptif digunakan bagi menjelaskan dan menerangkan taburan kekerapan dan peratusan bagi setiap pemboleh ubah yang terlibat. Manakala analisis inferensi pula digunakan bagi ujian korelasi Pearson untuk menguji hubungan kedua-dua pemboleh ubah dari aspek persamaan atau perkaitan yang wujud mengikut tafsiran nilai saiz kesan (r) berdasarkan *Guilford's Rule of Thumb*, serta menentukan faktor yang mempengaruhi pemboleh ubah bersandar dan analisis regresi bagi melihat pengaruh jurang digitalisasi terhadap kemahiran digital pengguna media OTT RTMKlik dalam penyiaran awam.

Ujian Kebolehpercayaan

Pengujian kesahan dan kebolehpercayaan instrumen dilakukan sebelum kajian sebenar dijalankan bagi memastikan kualiti instrumen yang diperolehi. Nilai *Cronbach alpha* sesuai digunakan untuk menilai kebolehpercayaan pemboleh ubah (Lily et al., 2018). Dalam kajian ini pengkaji menggunakan pekali kebolehpercayaan Cronbach Alpha untuk mengukur tahap kebolehpercayaan item-item dalam instrumen. Nilai Cronbach Alpha yang boleh diterima adalah 0.71- 0.99 sebagaimana yang dijelaskan oleh Bond dan Fox (2015).

Jadual 1: Interpretasi cronbach alpha

Nilai	Tahap Kebolehpercayaan
0.9 – 1.0	Sangat baik dan efektif dengan konsistensi yang tinggi
0.7 – 0.8	Baik dan boleh diterima
0.6 – 0.7	Boleh diterima
< 0.6	Item perlu dibaiki
< 0.5	Item perlu digugurkan

Sumber: Bond & Fox (2015)

Merujuk kepada Jadual 2, nilai Cronbach Alpha bagi pembolehubah motivasi adalah melebihi 0.9 iaitu sangat baik dan efektif dengan konsistensi yang tinggi. Manakala akses fizikal menunjukkan nilai melebihi 0.8 dengan nilai kebolehpercayaan yang baik dan boleh diterima. Secara keseluruhannya semua pemboleh ini berada di tahap tinggi dan 25 item instrumen soal selidik boleh diterima.

Jadual 2: Hasil keputusan cronbach alpha

Pemboleh Ubah	Nilai Alpha	Jumlah Item
Motivasi	.953	15
Akses Fizikal	.891	10

HASIL DAPATAN

1. Analisis Deskriptif

a) Profil responden

Jadual 3 menunjukkan taburan profil responden mengikut jantina, umur, bangsa, pendidikan, lokasi, klasifikasi tempat tinggal dan pendapatan. Seramai 159 orang responden telah mengemukakan maklum balas ke atas soal selidik yang dijalankan. Pemilihan responden adalah dalam kalangan petugas di Jabatan Penyiaran Malaysia di ibu pejabat Angkasapuri. Mereka dipilih secara rawak berdasarkan instrumen yang diedarkan secara dalam talian dan mereka juga adalah merupakan pengguna awal bagi media OTT penyiaran awam. Dapatan kajian menunjukkan penyertaan responden perempuan adalah tertinggi mewakili 58.5 peratus berbanding responden lelaki mewakili seramai 41.5 peratus iaitu sejumlah 66 orang. Dari segi umur pula responden dalam lingkungan 41 hingga 50 tahun adalah paling ramai berjumlah 76 orang (47.8%), diikuti umur 30 hingga 40 tahun seramai 56 orang (35.2%). Manakala responden berumur 18 hingga 30 tahun berjumlah 19 orang (11.9%) dan hanya satu orang responden berumur 61 tahun ke atas yang dikategori sebagai minoriti. Bagi kategori bangsa pula, bangsa Melayu adalah paling tinggi seramai 143 orang (89.9%) diikuti India 7 orang (4.4%), bumiputera atau orang asli 6 orang (3.8%) dan India 3 orang (1.9%).

Bagi keputusan pendidikan pula majoriti responden memiliki Diploma seramai 66 orang (41.5%), manakala kedua tertinggi Ijazah Sarjana Muda dengan jumlah 54 orang (34.0%) diikuti SPM sejumlah 23 orang (14.5%) dan responden yang memiliki ijazah sarjana/doktor falsafah seramai 16 orang (10.1%). Ini menunjukkan tahap pendidikan responden adalah tinggi dan cenderung menggunakan Internet. Oleh kerana kajian ini dijalankan di ibu pejabat majoriti responden duduk di Lembah Klang iaitu Kuala Lumpur 45.9 peratus, Selangor 49.7 peratus dan Putrajaya 4.4 peratus. Dari segi klasifikasi tempat tinggal, 81.1 peratus responden tinggal di bandar, manakala 17.6 peratus di pinggir bandar dan di luar bandar 1.3 peratus. Manakala dari segi kategori pendapatan pula majoriti paling tinggi responden mendapat pendapatan RM3,000 hingga RM4,999 sejumlah 48 orang (30.2%). Ini menunjukkan penyertaan responden yang tinggi menjawab soal selidik ini dari kategori

kumpulan sokongan dalam jabatan. Manakala pecahan kategori mengikut B40 adalah 119 orang (74.8%), M40 pula 35 orang (22%) dan T20 adalah sejumlah 5 orang (3.1%).

Jadual 3: Profil Responden

Pemboleh Ubah	Kategori	Bilangan	Peratusan (%)
Jantina	Lelaki	66	41.5%
	Perempuan	93	58.5%
Umur	18-30	19	11.9%
	31-40	56	35.2%
	41-50	76	47.8%
	51-60	7	4.4%
	61 tahun ke atas	1	0.6%
Bangsa	Melayu	143	89.9%
	India	3	1.9%
	Cina	7	4.4%
	Bumiputera	6	3.8%
Pendidikan	SPM/SPM (V) atau yang setaraf	23	14.5%
	Diploma/STPM atau yang setaraf	66	41.5%
	Ijazah Sarjana Muda/ Diploma Lanjutan atau yang setaraf	54	34.0%
	Ijazah Sarjana/ Doktor Falsafah	16	10.1%
Lokasi	Selangor	79	49.7%
	Wilayah Persekutuan Putrajaya	7	4.4%
	Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	73	45.9%
Klasifikasi tempat tinggal	Bandar	129	81.1%
	Pinggir Bandar	28	17.6%
	Luar Bandar	2	1.3%
Pendapatan.	>3,000	36	22.6%
	3,000-4,999	48	30.2%
	5,000-6,999	35	22.0%
	7,000-8,999	18	11.3%
	9,000-10,999	10	6.3%
	11,000-12,999	7	4.4%
	13,000 ke atas	5	3.1%

N= 159

b) Penggunaan Internet

Jadual 4 menunjukkan penggunaan Internet dari segi jenis perkhidmatan Internet, langganan Internet, peranti yang digunakan, jenis penstriman media yang digunakan serta kekerapan meluangkan masa untuk melayari RTMKlik. Dari segi jenis perkhidmatan Internet yang digunakan sejumlah 121 orang responden (70.8%) menggunakan Internet pascabayar dan selebihnya 50 orang (29.2%) prabayar. Ini menunjukkan responden mampu memiliki kedua-dua jenis perkhidmatan Internet. Bagi langganan pembekal talian Internet jalur lebar tetap, langganan tertinggi adalah TM Unifi Home 51 orang (21.5%), Maxis Home 22 orang (9.3%), Time Fibre Home 10 orang (4.2%). Manakala langganan talian Internet mudah alih Celcom Mobile yang tertinggi 45 orang (19.5%) diikuti oleh Maxis Mobile 32 orang (13.5%) dan Digi

Mobile 28 orang (11.8%). Ini dapat disimpulkan TM Unifi mampu menarik pengguna dengan memberikan pakej langganan Internet yang mampu milik kepada pengguna berdasarkan kelajuan perkhidmatan jalur lebar dan saluran TV percuma UNIFI TV.

Dari segi alat peranti digital, majoriti responden memiliki telefon pintar 154 orang (34.3%) berbanding komputer riba 80 orang (17.8%) dan TV Pintar 65 orang (14.5%). Tinjauan penstriman media OTT yang kerap digunakan oleh responden adalah Netflix sejumlah 112 orang (27.4%), diikuti RTMKlik 105 orang (25.7%) dan selebihnya Astro On the Go 40 orang (9.8%) berbanding dengan penyiaran awam Tonton hanya 27 orang (6.6%) dan AlHijrah Plus 3 orang (0.7%). Netflix menjadi pilihan pengguna pada masa kini kerana menawarkan pakej langganan kompetitif dengan membenarkan tontonan penggunaan lebih daripada 1 peranti pada satu-satu masa. RTMKlik pula merupakan satu-satunya media OTT yang percuma tanpa caj bayaran penggunaannya.

Jadual 4: Penggunaan Internet

Pemboleh Ubah	Kategori	Bilangan	Peratusan (%)
Jenis perkhidmatan internet	Pascabayar	121	70.8%
	Prabayar	50	29.2%
	Total	171	100.0%
Saya melanggan perkhidmatan internet	TM Unifi Home Broadband	51	21.5%
	TM Unifi Mobile	27	11.4%
	Maxis Home Broadband	22	9.3%
	Maxis Mobile	32	13.5%
	Celcom Home Wireless	1	0.4%
	Celcom Mobile	45	19.0%
	Digi Home Fibre	5	2.1%
	Digi Mobile	28	11.8%
	TIME Fibre Home Broadband	10	4.2%
	YTL Yes5G Mobile	1	0.4%
	U Mobile Broadband	15	6.3%
Total	237	100.0%	
Peranti yang sering digunakan	Telefon Pintar (Smart Phone)	154	34.3%
	Komputer Riba (Laptop)	80	17.8%
	TV Pintar (Smart TV)	65	14.5%
	Peranti Penstriman (Streaming Box)	15	3.3%
	Komputer di tempat kerja (Computer at work place)	63	14.0%
	Komputer di rumah (Computer at home)	37	8.2%
	Tablet (i.e iPad, Galaxy Tab)	35	7.8%
	Total	449	100.0%
.Jenis penstriman media	Tonton	27	6.6%
	RTMKlik	105	25.7%
	Astro On the Go	40	9.8%
	Netflix	112	27.4%
	Disney+ Hotstar	28	6.8%
	Viu	23	5.6%
	Amazon Prime	8	2.0%
	Hypp TV	13	3.2%
	Hulu Plus	1	0.2%
	MYTV Mana-mana	25	6.1%

AlHijrah Plus	3	0.7%
iQIYI	14	3.4%
HBO Go	9	2.2%
You Tube	1	0.2%
Total	409	100.0%

Keseluruhan (N=159)

c) Penggunaan Media OTT Penyiaran Awam

Jadual 5 menunjukkan 143 responden (89.9%) yang menggunakan RTMKlik, 16 responden tidak menggunakan disebabkan tidak tahu menggunakan RTMKlik, 7 orang (36.8%) tidak berminat dengan aplikasi RTMKlik, 3 orang (15.8%) tidak mempunyai peralatan teknologi yang bersesuaian, 2 orang (10.5%) sedang melanggan penstriman lain, 3 orang (15.8%) dan seorang responden (5.3%) menyatakan tidak tahu kewujudan aplikasi. Maklumbalas ini menunjukkan masih terdapat jurang digitalisasi dari segi halangan kemahiran untuk menggunakan sesuatu teknologi. Dari segi purata menggunakan RTMKlik sejumlah 69 orang (48.3 %) menggunakan sekurang-kurangnya 2 hingga 4 kali dalam seminggu, manakala 45 orang (31.5%) menggunakan sekurang-kurangnya 1 kali dalam seminggu. Berbanding dengan 16 orang (11.2%) yang menggunakan lebih dari 7 kali seminggu. Manakala dari segi tempoh masa sejumlah 68 orang (47.6%) menggunakan RTMKlik kurang daripada 1 jam, manakala 64 orang lagi (44.8%) menggunakan RTMKlik bagi tempoh 2 hingga ke 3 jam. Kekekapan penggunaan RTMKlik ini menunjukkan terdapat kandungan yang menjadi pilihan pengguna bagi setiap masa. Oleh kerana RTMKlik mempunyai fungsi video dalam permintaan (VOD), ia amat membantu penggunaan OTT RTMKlik.

Jadual 5: Penggunaan media OTT penyiaran awam

Pemboleh Ubah	Kategori	Bilangan	Peratusan (%)
Adakah anda pernah melayari RTMKlik?	Ya	143	89.9%
	Tidak	16	10.1%
Purata berapa kali anda meluangkan masa	1 kali sahaja	45	31.5%
	2 hingga 4 kali	69	48.3%
	5 hingga 7 kali	13	9.1%
	Lebih dari 7 kali	16	11.2%
Purata berapa lama anda luangkan masa	< 1 jam	68	47.6%
	1 hingga 3 jam	64	44.8%
	4 hingga 6 jam	7	4.9%
	> 7 jam	4	2.8%

Keseluruhan (N=143)

II. Analisis Inferensi

a) Motivasi

Untuk mengenalpasti tahap motivasi responden, Jadual 6 menunjukkan majoriti responden bersetuju dengan pernyataan “RTMKlik memudahkan saya menonton dan mendengar TV dan Radio di mana-mana sahaja” dengan nilai min yang paling tinggi dalam elemen motivasi iaitu skor min pada nilai 6.09 serta nilai sisihan piawai 1.094. Ini menunjukkan responden bersetuju dengan tanggapan RTMKlik boleh didengari dan ditonton pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja dan merasakan tidak ketinggalan dalam mendapatkan maklumat dan informasi yang disiarkan dalam RTMKlik. Pernyataan kedua tertinggi pula “saya mudah menguasai penggunaan RTMKlik” dengan tahap tinggi skor min pada nilai 5.97 dan nilai sisihan piawai

1.126. ini menunjukkan tanggapan responden media OTT RTMKlik amat memudahkan penggunaan dan tidak sukar untuk dipelajari dan ia juga menyokong dari segi taraf pendidikan yang dimiliki oleh responden. Manakala terdapat tiga pernyataan yang mencapai tahap sederhana iaitu pernyataan “saya menggunakan RTMKlik kerana dorongan daripada rakan” adalah paling rendah pada skor min 4.06 dan nilai sisihan piawai sebanyak 1.936. Pernyataan “saya menggunakan RTMKlik kerana mengikut trend semasa” juga mencatat tahap sederhana dengan skor min 4.94 dan nilai sisihan piawai sebanyak 1.723, pernyataan “RTMKlik membantu meningkatkan keberkesanan komunikasi saya” dengan skor min 4.98 dan nilai sisihan piawai sebanyak 1.568.

Dapat disimpulkan responden tidak menjadikan faktor sosial seperti rakan atau orang di sekeliling yang mendorong untuk seseorang individu menggunakan sesuatu teknologi digital. Dorongan penggunaan RTMKlik lebih menjurus kepada efektif diri dengan tanggapan manfaat dan faedah yang terdapat di dalam RTMKlik. Manakala trend penggunaan teknologi bukan menjadi faktor utama penggunaan kerana RTMKlik sendiri berfungsi sebagai penyedia maklumat dan informasi terkini penyiaran awam, justeru pengguna hanya perlu mendapatkan informasi yang diinginkan sahaja. Keberkesanan komunikasi tidak menjadi pilihan utama disebabkan RTMKlik yang mempunyai 2 fungsi utama iaitu TV dan Radio dan keberkesanan komunikasi melalui radio adalah lebih menepati pengguna.

Jadual 6: Min keseluruhan aspek motivasi

Pernyataan	Min	Sisihan Piawai
A - Motivasi		
RTMKlik memudahkan saya menonton dan mendengar TV dan Radio di mana-mana sahaja	6.09	1.094
Saya mudah menguasai penggunaan RTMKlik	5.97	1.126
RTMKlik membolehkan saya menonton dan mendengar program kegemaran saya secara lebih peribadi.	5.94	1.182
Penggunaan RTMKlik yang fleksibel dapat memberi manfaat kepada saya.	5.90	1.122
RTMKlik membolehkan saya menonton dan mendengar program kegemaran.	5.87	1.266
RTMKlik memberikan faedah dalam memberi informasi terkini.	5.79	1.156
Saya menggunakan RTMKlik kerana saya mempunyai akses kepada perkakasan, perisian dan keperluan untuk menggunakan RTMKlik.	5.74	1.341
RTMKlik mudah digunakan kerana saya tidak lagi ketinggalan menonton dan mendengar TV dan Radio.	5.73	1.227
Saya mendapati informasi melalui RTMKlik adalah jelas dan mudah difahami.	5.64	1.195
Saya menggunakan RTMKlik kerana ia keperluan teknologi maklumat.	5.64	1.269
Saya mendapati menggunakan RTMKlik meningkatkan kemahiran ICT.	5.07	1.568
Saya selesa menggunakan RTMKlik berbanding dengan TV dan Radio sedia ada.	5.06	1.533

RTMKlikmembantu meningkatkan kemahiran komunikasi saya.	4.98	1.568
Saya menggunakan RTMKlikkerana mengikut trend semasa.	4.94	1.723
Saya menggunakan RTMKlikkerana dorongan daripada rakan.	4.06	1.936

N= 143

b) Akses Fizikal

Bagi elemen akses fizikal, Jadual 7 menunjukkan majoriti responden bersetuju dengan pernyataan “peranti yang saya gunakan ialah peranti mampu milik” dengan tahap skor min paling tinggi 6.08 dan nilai sisihan piawai 0.965. Dan jumlah min yang sama turut dilihat terhadap pernyataan “Peranti yang saya gunakan adalah bersesuaian untuk menggunakan RTMKlik” dengan tahap tinggi skor min 6.08 dan nilai sisihan piawai 0.908. Pernyataan “Peranti yang saya gunakan adalah selesa untuk menggunakan RTMKlik” pada tahap tinggi skor min 6.00 dan nilai sisihan piawai 0.942. Ini bermaksud ketiga-tiga pernyataan yang mempunyai nilai min yang tinggi ini menunjukkan responden mempunyai peranti yang bersesuaian seperti telefon pintar dan komputer yang memudahkan mereka mengakses RTMKlik. Peranti yang mereka gunakan adalah bersifat mampu milik dan tidak memerlukan peranti yang memerlukan teknologi yang canggih dan RTMKlik amat selesa digunakan oleh mana-mana jenis peranti.

Seterusnya pernyataan yang menunjukkan skor yang paling rendah adalah “saya hanya perlu melanggan pakej jalur lebar yang minimum bagi mendapatkan talian Internet” dengan tahap skor min 5.34 dan nilai sisihan piawai 1.497. Pernyataan ini menjelaskan majoriti responden bersetuju tidak semestinya perlu melanggan pakej Internet yang mahal untuk menggunakan RTMKlik kerana pakej Internet sedia ada yang ditawarkan pembekal pada masa kini masih relevan untuk menggunakan RTMKlik. Pernyataan “Talian Internet di tempat saya adalah stabil” dengan nilai skor min 5.72 dan nilai sisihan piawai 1.340 menunjukkan liputan kesalinghubungan yang dikawalselia oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia adalah tercapai melalui akses capaian yang stabil. Justeru akses yang merangkumi peralatan, langganan dan capaian adalah lebih tinggi di kawasan Lembah Klang dan responden tiada halangan dan kesukaran untuk menggunakan RTMKlik.

Jadual 7: Min keseluruhan aspek akses fizikal

Pernyataan	Min	Sisihan Piawai
B - Akses Fizikal		
Peranti yang saya gunakan adalah peranti mampu milik.	6.08	.965
Peranti yang saya gunakan adalah bersesuaian untuk menggunakan RTMKlik.	6.08	.908
Peranti yang saya gunakan adalah selesa untuk menggunakan RTMKlik.	6.00	.942
Peranti yang digunakan memudahkan akses serta merta kepada pelbagai jenis program	5.95	1.064
Saya mudah menggunakan RTMKlikkerana liputan internet di tempat saya meluas.	5.80	1.257
Talian internet di tempat saya adalah stabil.	5.72	1.340

Saya berpuas hati dengan perkhidmatan pelanggan penyedia internet saya.	5.39	1.399
Saya berpuas hati dengan kelajuan internet yang disediakan oleh penyedia internet di tempat saya.	5.37	1.476
RTMKlikmudah dilayari menggunakan telefon pintar berbanding komputer.	5.35	1.580
Saya hanya perlu melanggan pakej jalur lebar yang minimum bagi mendapatkan talian internet.	5.34	1.497

N= 143

c) *Kemahiran Digital*

Jadual 8 menunjukkan item yang paling tinggi mendapat tahap skor min tertinggi 6.00 dan nilai sisihan piawai 1.007 merujuk kepada pernyataan “arahan penggunaan RTM mudah saya ikuti”. Majoriti responden bersetuju arahan yang disediakan dalam aplikasi dari segi maklumat am dan informasi jelas dan memudahkan responden menggunakan RTMKlik. Seterusnya pernyataan kedua yang tinggi adalah item “saya tidak memerlukan latihan untuk menggunakan RTMKlik” dengan nilai tahap skor min 5.97 dan nilai sisihan piawai 1.058. Ini menunjukkan majoriti responden bersetuju penggunaan RTMKlik tidak memerlukan latihan khusus atau tunjuk ajar daripada orang lain ini kerana responden tidak mengalami kesukaran untuk mengakses RTMKlik.

Manakala min yang terendah dengan tahap skor 5.79 dan nilai sisihan piawai 1.150 merujuk kepada pernyataan “saya menggunakan RTMKlik kerana ia mesra pengguna”. Responden bersetuju media OTT RTMKlik bersifat mesra pengguna dari segi maklumat dan butang-butang yang terdapat dalam aplikasi tersebut. Ini bermaksud penggunaan RTMKlik meyakinkan pengguna, mesra pengguna dan tidak memerlukan kemahiran teknologi yang terlalu tinggi. Justeru dapat disimpulkan kemahiran digital pengguna di RTM adalah tinggi disebabkan oleh kekerapan penggunaan teknologi di tempat kerja yang seterusnya meningkatkan kemahiran digital.

Jadual 8: Min keseluruhan aspek kemahiran digital pengguna media OTT RTMKlik

Pernyataan	Min	Sisihan Piawai
C - Kemahiran Digital		
Arahan penggunaan RTMKlikmudah saya ikuti.	6.00	1.007
Saya tidak memerlukan latihan untuk menggunakan RTMKlik.	5.97	1.058
Saya tidak memerlukan manual untuk menggunakan RTMKlik.	5.92	1.151
Saya hanya memerlukan kemahiran asas teknologi untuk menggunakan RTMKlik.	5.90	1.060
Saya menggunakan RTMKlikkerana ia mesra pengguna.	5.79	1.150

N=143

III. *Analisis Korelasi*

Jadual 9 menunjukkan hasil analisis korelasi yang diperolehi di mana nilai pekali korelasi r antara motivasi dengan kemahiran digital pengguna media OTT RTMKlik adalah positif iaitu 0.738 dengan aras signifikan p (0.000)<0.01. Dapatan ini menjelaskan terdapat hubungan

signifikan positif yang kuat di antara motivasi dengan kemahiran digital pengguna media OTT RTMKlik dan sekaligus membuktikan kedua-dua pemboleh ubah ini searah. Hasil analisis antara akses fizikal dengan kemahiran digital pengguna media OTT RTMKlik pula turut menunjukkan hubungan yang positif iaitu 0.692 dengan aras signifikan $p(0.000) < 0.01$. Hal ini menjelaskan terdapat hubungan positif yang sederhana antara akses fizikal dengan kemahiran digital pengguna media OTT RTMKlik.

Jadual 9: Ujian korelasi pearson keseluruhan
 Hubungan jurang digitalisasi dengan kemahiran digital pengguna media OTT RTMKlik

Jurang Digitalisasi	Kemahiran Digital	Sig. (2-tailed)
	<i>r</i>	<i>p</i>
Motivasi	0.738**	.000
Akses Fizikal	0.692**	.000

** $p > 0.01$, $N = 143$

Jadual 10 menunjukkan hasil ujian regresi antara pemboleh ubah jurang digitalisasi dan kemahiran digital dengan nilai R^2 adalah 0.621. Ini menunjukkan pemboleh ubah jurang digitalisasi adalah penyumbang sebanyak 62.1% kepada varian kemahiran digital dan dua elemen motivasi dan akses fizikal mencapai tahap signifikan pada nilai $p = 0.001$. Hal ini adalah kesan langsung di antara motivasi dengan kemahiran digital menunjukkan keputusan yang signifikan ($B = 0.158$, $t = 7.246$, $p < 0.05$). Begitu juga dengan elemen akses fizikal dengan kemahiran digital menunjukkan keputusan yang signifikan ($B = 0.193$, $t = 5.321$, $p < 0.05$). Sehubungan itu dapat dilihat kedua-dua elemen ini memberi pengaruh kepada aspek kemahiran digital dan mempunyai hubungan signifikan secara positif dengan pemboleh ubah bersandar tersebut.

Jadual 10: Hasil analisis regresi
 Pengaruh jurang digitalisasi dengan kemahiran digital media OTT RTMKlik

Model		R Square	Adjusted R Square	Coefficients				Sig.
				Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
				B	Std. Error	Beta	t	
1	Motivasi	.621	.615	.158	.022	.498	7.246	<.001
	Akses Fizikal			.193	.036	.366	5.321	<.001

a. Pemboleh ubah bersandar: Kemahiran Digital Pengguna Media OTT RTMKlik

b. Pemboleh ubah bebas: Motivasi, Akses Fizikal

c. Aras signifikan = 0.05

PERBINCANGAN

Secara umumnya kajian ini menunjukkan pengetahuan berkaitan penggunaan internet responden adalah tinggi dan ini dikaitkan dengan faktor geografi mereka yang tinggal di Lembah Klang dan sentiasa terdedah dengan teknologi digital (Mustaffa et al. 2013). Dapatan kajian juga mendedahkan majoriti responden menggunakan pelbagai media OTT lain seperti Netflix, Tonton dan viu, selain daripada OTT penyiaran awam dan hal ini sejajar dengan kajian yang dijalankan oleh Birruntha (2021) dan Asma et al. (2021) yang mendapati trend penonton OTT pengguna di Malaysia adalah tinggi bagi OTT Netflix. OTT penyiaran awam RTMKlik menunjukkan kekerapan penggunaan sebanyak 48.3 peratus bersamaan 2 hingga 4 kali dalam seminggu dan purata penggunaan melebihi 1 jam. Ini menjelaskan responden merupakan

pengguna aktif media OTT. Mereka menggunakan OTT ini bagi mendapatkan kandungan program yang digemari pada masa dan waktu tertentu. Kandungan dalam RTMKlik yang mempunyai genre khusus sudah tentu memberi pelbagai pilihan bagi setiap pengguna RTMKlik.

Faktor motivasi yang mempengaruhi kemahiran digital pengguna media OTT penyiaran awam menunjukkan hubungan signifikan yang positif dan kuat. Dapatan ini selari dengan kajian Abdul Latiff et al. (2022) yang menyatakan peranan pengaruh inovasi personal adalah penting terhadap penggunaan penstriman video. Kajian ini menunjukkan responden mempercayai media OTT RTMKlik adalah mudah dan senang digunakan secara terus melalui telefon pintar, TV pintar, dan *tablet*. Selain itu, ia juga disebabkan oleh sifat media OTT itu sendiri yang lebih fleksi dan mudah digunakan berbanding TV dan Radio sedia ada. Responden juga percaya RTMKlik lebih pantas untuk mendapatkan kandungan program yang digemari berbanding saluran tradisional. Responden juga merasakan dengan menggunakan RTMKlik dapat meningkatkan pengalaman untuk mendapatkan hiburan dan informasi. Camilleri dan Falzon (2021) turut berpendapat yang sama pengguna penstriman media menggunakan dengan niat untuk mengisi masa lapang dan berhibur. Selain itu juga RTMKlik merupakan saluran kerajaan yang menjadi sumber maklumat utama bagi pengguna bagi mendorong motivasi untuk menggunakan teknologi. Dapatan ini disokong oleh kajian Asma et al. (2020) yang menyatakan pengaruh motivasi sebagai motif intrinsik untuk melihat penggunaan media penonton dalam mendapatkan maklumat.

Akses fizikal juga menunjukkan hubungan signifikan dan memberi pengaruh kepada kemahiran digital. Akses yang tersedia kepada penggunaan teknologi dan internet menjadi faktor penting penggunaan media OTT. Ini disokong oleh kajian Amirova et al. (2023) menyatakan peranti seperti komputer untuk pengajaran di sekolah perlu berhubung dengan internet bagi membolehkan pembelajaran dalam talian dilakukan. Responden percaya penggunaan peranti yang bersesuaian adalah keperluan utama bagi penggunaan OTT RTMKlik. Jika peranti yang digunakan tidak memenuhi spesifikasi penggunaan OTT akan menyebabkan pengguna perlu mengeluarkan kos bagi mendapatkan peranti baru. Dapatan ini juga selari dengan kajian Israil dan Ahmad (2023) yang menyatakan peranti mudah alih yang sesuai perlu digunakan dalam konsep e-pembelajaran. Dari segi akses kepada capaian internet responden melihat faktor harga langganan yang disediakan oleh pengendali internet masih rendah dan mampu dimiliki oleh pengguna dan ini menjadi faktor pengguna memiliki perkhidmatan internet lebih daripada satu pembekal. Begitu juga dengan langganan OTT RTMKlik menawarkan perkhidmatan secara percuma tanpa bayaran. Percambahan pelbagai media OTT menyebabkan pengguna mempunyai banyak pilihan untuk melanggan perkhidmatan OTT. Kadar harga langganan turut mempengaruhi penggunaan dan penglibatan penggunaan media OTT. Hal yang sama turut dinyatakan oleh Lee et al. (2016) bahawa pengguna akan memilih penstriman yang lebih murah dan berpatutan disebabkan peningkatan harga. Majoriti responden tinggal di bandar dan keperluan memiliki perkhidmatan internet adalah sangat tinggi bagi urusan seharian, justeru liputan yang menyeluruh dan rangkaian yang stabil menjadi penentu kepada penggunaan teknologi digital. Hasil kajian ini juga mendapati kemahiran digital pengguna media OTT RTMKlik berada pada tahap tinggi disebabkan kemahiran asas teknologi yang dimiliki oleh pengguna. Walaupun pada peringkat usia yang berbeza-beza, responden masih berkemampuan dari segi kemahiran dan pengetahuan serta memaksimumkan penggunaan alat teknologi. Justeru kursus-kursus pengendalian teknologi perlu dilakukan secara berterusan bagi mengelakkan pengguna

ketinggalan teknologi baru. Hal ini sependapat dengan van Deursen et al. (2021) yang menyatakan kemahiran penggunaan internet adalah amat penting pada masyarakat digitalisasi.

KESIMPULAN

RTM sebuah agensi yang berfungsi sebagai pembekal perkhidmatan "*Critical National Information Infrastructure*"(CNII). Melalui RTMKlik, ia menjadi objektif utama penyiaran awam dalam menyebarkan luas maklumat melalui platform siaran RTM kepada Rakyat. Hasil ujian korelasi terhadap kedua-dua pemboleh ubah membuktikan terdapat hubungan yang kuat dan sederhana serta signifikan dan positif. Hipotesis bagi kedua pemboleh ubah motivasi dan akses fizikal diterima. Melalui ujian regresi pula kedua-dua faktor motivasi dan akses fizikal menjadi sama-sama berpengaruh ke atas kemahiran digital pengguna media OTT RTMKlik. Pada pendapat pengkaji, faedah dan kebergunaan sesebuah teknologi mendorong seseorang individu itu untuk menerima penggunaan teknologi baharu dan ianya tentu perlu disokong dengan kemudahan akses, peralatan dan infrastruktur yang lengkap. Justeru peranan kerajaan khususnya Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia penting bagi memastikan capaian teknologi komunikasi di Malaysia lengkap dan secara menyeluruh. Dengan peralihan talian spektrum kepada 5G membolehkan peningkatan kelajuan Internet yang lebih pantas dan stabil. Ini bagi memastikan tiada jurang digitalisasi antara bandar dan luar bandar khususnya kawasan pedalaman Sabah dan Sarawak. Dari segi kos sudah tentu pengguna perlu menanggung kos pemilikan peranti dan peralatan digital dan kerajaan pula perlu menanggung kos bagi menaik taraf infrastruktur pencawang telekomunikasi bagi memastikan Malaysia berada dalam landasan ledakan teknologi digital. Pewujudan aplikasi OTT penyiaran awam ini dilihat sedikit sebanyak membantu peningkatan kemahiran digital pengguna di Malaysia, dengan langganan tanpa caj dan mesra pengguna, pengguna perlu memanfaatkan kemudahan teknologi yang disediakan oleh kerajaan bagi merealisasikan RTMKlik sebagai media penyiaran awam kerajaan dan media baharu untuk jangkauan khalayak yang maksimum sekaligus dapat merapatkan jurang digitalisasi di Malaysia.

BIODATA

Mohd Zaidi Abu Seman adalah pelajar Doktor Falsafah di Pusat Kajian Media dan Komunikasi (MENTION), Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Email: mohdzaidi.rtm@gmail.com

Wan Amizah Wan Mahmud merupakan Profesor Madya di Pusat Kajian Media dan Komunikasi (MENTION), Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Email: wan_amizah@ukm.edu.my

Muhammad Adnan Pitchan merupakan Pensyarah Kanan di Pusat Kajian Media dan Komunikasi (MENTION), Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Email: adnan86@ukm.edu.my

RUJUKAN

- Abdul Latiff, D. I., Muhamed Ayub, M. S., Kamal, S., Megat Zambri, W. A. A., & Salleh @ Abdul Latif, A. S. S. (2022). The role of personal innovativeness and social influence towards Over The Top (OTT) video streaming during the Covid-19 pandemic. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(6), 2126–2141.
- Ahmad, H., Fui, W. E., Supadi, R., Jusoh, H., Choy, E. A., & Tawil, N. M. (2021). Kesediaan masyarakat sivil mengadaptasi platform untuk peluang sharing economy: Sorotan literatur. *e-BANGI*, 18(2), 109-126.
- Amirova, A., Nurumov, K., Kasa, R., Akhmetzhanova, A., & Kuzekova, A. (2023). The impact of the digital divide on synchronous online teaching in Kazakhstan during COVID-19 school closures. *Frontiers in Education*, 7(March 2020), 1–13.
- Apidana, Y. H., Suroso, A., & Setyanto, R. P. (2020). Model penerimaan teknologi mobile payment pada digital native dan digital immigrant di Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4).
- Asma Md. Isa, Wan Amizah Wan Mahmud, Wan Idros Wan Sulaiman, & Muhammad Adnan Pitchan. (2021). The adoption and trend of over-the-top streaming media among the Malaysian audiences. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(5), 1109–1127.
- Asma Md. Isa, Wan Amizah Wan Mahmud, & Wan Idros Wan Sulaiman. (2020). The combining of intrinsic and extrinsic motives for employing OTT media and comprehending the audience's gratification in Malaysia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(4), 266–280.
- Attaran, M. (2023). The impact of 5G on the evolution of intelligent automation and industry digitization. *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, 14(5), 5977–5993.
- Azeez, N. D., & Lakulu, M. M. (2018). Evaluation framework of M-government services success in Malaysia. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 96(24), 8194–8226.
- Baccarne, B., Evens, T., & Schuurman, D. (2013). The television struggle: An assessment of over-the-top television evolutions in a cable dominant market. *Communications & Strategies*, 92(4), 43–61.
- Bandura, A. (1986). The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 359–373.
- Bond, T., & Fox, C. (2015). *Applying the Rasch model: Fundamental measurement in the human sciences*. Routledge.
- Camilleri, M. A., & Falzon, L. (2021). Understanding motivations to use online streaming services: Integrating the Technology Acceptance Model (TAM) and the Uses and Gratifications Theory (UGT). *Spanish Journal of Marketing – ESIC*, 25(2), 217–238.
- Dhaifanzufar Dazuka. (2022, Jan 15). Mendepani cabaran komunikasi digital. *Berita Harian*. <https://www.bharian.com.my/rencana/minda-pembaca/2022/01/911737/mendepani-cabaran-komunikasi-digital>
- Fauzi, A., Widodo, T., & Djatmiko, T. (2018). The influence of behavioral intention against the use behavior on the use of online transportation applications (Case study on user Go-Jek And Grab). *e-Proceeding of Management*, 5(2), 1790–1796.

- Geni, G. L., Briandana, R., & Umarella, F. H. (2021). The strategies of television broadcast during the Covid-19 pandemic: A case study on Indonesian television. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 243–256.
- Ghalandari, K. (2012). The effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions on acceptance of e-banking services in Iran: The Moderating role of age and gender. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(6), 801–807.
- Hakim, N. A. M. L., Junaidun, N. A., Fadzil, N. S. M., & Ishar, M. I. M. (2021). Persepsi Pengguna Internet di Malaysia Semasa Pandemik COVID-19. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 6(4), 117–125.
- Ibrahim, N. S. S. & Othman, N. (2022). Faktor kemiskinan digital dalam kalangan pelajar terhadap prestasi belajar ketika pandemik Covid-19. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(8), e001653.
- Ismail, F. N., & Mokhtar, A. (2021). Penyelidikan empirikal mengenai penerimaan pembayaran kod QR dalam kalangan pengguna telefon pintar Malaysia. *Jurnal Wacana Sarjana*, 5(2), 1–21.
- Israil, A. A., & Ahmad, A. (2023). Kesiediaan murid terhadap penggunaan peranti mudah alih dalam pembelajaran sejarah. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 8(4), e002196.
- Jabatan Perangkaan Malaysia. (2019). Laporan survei: Penggunaan dan capaian ICT oleh individu dan isi rumah. https://statsdigital.stats.gov.my/Penerbitan/penerbitan/view-file-newtab?pbid=PB_04222&id=ebook_PB_04222.pdf
- Khan, I. U., Hameed, Z., & Khan, S. U. (2017). Understanding online banking adoption in a developing country: UTAUT2 with cultural moderators. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 25(1).
- Lee, M., Choi, H., Cho, D., & Lee, H. (2016). Cannibalizing or complementing? The impact of online streaming services on music record sales. *Procedia Computer Science*, 91, 662–671.
- Lembani, R., Gunter, A., Breines, M., & Dalu, M. T. B. (2020). The same course, different access: The digital divide between urban and rural distance education students in South Africa. *Journal of Geography in Higher Education*, 44(1), 70–84.
- Lily Hanefarezan Asbulah, Maimun Aqsha Lubis, Ashinida Aladdin, & Mus'ab Sahrim. (2018). Kesahan dan kebolehpercayaan instrumen strategi pembelajaran kolokasi Bahasa Arab: Analisis menggunakan model Rasch. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 43(3), 131–140.
- Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC). (2022). Horizon a perspective of Malaysia's digital economy.
- Mustaffa, N., Mahmud, W. A. W., Ahmad, F., Mahbob, M. H., & Abd Rahim, M. H. (2013). Kebergantungan Internet dan aktiviti online remaja di Lembah Kelang. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 29(1), 199-212.
- Nurliyana Amalina Rabiatalafiqah Abdul Halim, Nasshata Fatiha A. Hashim, Siti Kamaliah Awang Alek, Khairunnisa Nurasikin Asmali, Rafidah Rosli, & Muhammad Anshari. (2021). BeUsin: Savings and investment platform. In M. N. Almunawar, M. A. Ali, & S. A. Lim (Eds.), *Handbook of research on innovation and development of e-commerce and e-business in ASEAN* (Chap. 25, pp. 526-548). IGI Global.
- Noermalia, T., & Irwansyah, I. (2020). Penerimaan teknologi konferensi video dan motivasi belajar. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 246-262.

- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge University Press.
- Omar, F. I., Rahim, S. A., & Othman, N. A. (2017). Penggunaan internet dalam kalangan usahawan wanita: Akses, kemahiran dan motivasi. *Malaysian Journal of Communication*, 33(3), 21-36.
- Pereira, J. P. R. (2016). Broadband access and digital divide. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 445, 363–368.
- Pieterse, W., & van Dijk, J. (2007, May). Channel Choice Determinants; An exploration of the factors that determine the choice of a service channel in citizen initiated contacts. In *Proceedings of the 8th annual international conference on Digital government research: Bridging disciplines & domains* (pp. 173-182).
- Pitchan, M. A., Baco, M. A., Hassan, F., & Ghazal, A. H. A. (2022). Knowledge, attitudes, practices towards information privacy & security of online purchase by youth. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 8(4), 250-267.
- Radio Televisyen Malaysia. (2022). *Laporan RTMKlik 2022*. Jabatan Penyiaran Malaysia.
- Rahayu, R. N., & Sensusiyati. (2020). Analisis berita hoax Covid - 19 di media sosial di Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Sosial, & Humaniora*, 1(9), 63-73.
- Reddick, C. G., Enriquez, R., Harris, R. J., & Sharma, B. (2020). Determinants of broadband access and affordability: An analysis of a community survey on the digital divide. *Cities*, 106(September), 102904.
- Rosli, M. F., Ahmad, A. R., & M. Nasir, M. K. (2022). Hubungan antara kompetensi guru dengan motivasi murid untuk belajar dalam norma baharu. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(3), e001373.
- Sahar, H. R., Mahbob, M. H., & Mahmud, W. A. W. (2021). Exploratory factor analysis for SME entrepreneur subjective norm instrument towards e-commerce acceptance during the COVID-19 pandemic. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(4), 237–253.
- Scheerder, A., van Deursen, A., & van Dijk, J. (2017). Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide. *Telematics and Informatics*, 34(8), 1607–1624.
- Schneir, J. R., & Xiong, Y. (2016). A cost study of fixed broadband access networks for rural areas. *Telecommunications Policy*, 40(8), 755-773.
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia. (2022). My jendela - Solusi teknologi.
- United Nations. (2020). e-government survey 2020 - Digital government in the decade of action for sustainable development. United Nations e-Government Surveys.
- van Deursen, A. J., & van Dijk, J. A. (2014). *Digital skills: Unlocking the information society*. Springer.
- van Deursen, A. J., Helsper, E. J., & Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information, Communication & Society*, 19(6), 804-823.
- van Deursen, A. J., van der Zeeuw, A., de Boer, P., Jansen, G., & van Rompay, T. (2021). Digital inequalities in the Internet of Things: differences in attitudes, material access, skills, and usage. *Information, Communication & Society*, 24(2), 258-276.
- van Dijk, J. (2005). *The deepening divide, inequality in the information society*. Sage Publications.
- van Dijk, J. A. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(4-5), 221-235.

- Wan Amizah Wan Mahmud, & Muhammad Adnan Pitchan. (2017). New media and the royal institution in Malaysia: Cases of insult to the rulers in social media. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 33(1), 406–422.
- Wan Amizah Wan Mahmud. (2008). *Perkembangan dan pembangunan sistem dan dasar Penapisan filem di Malaysia*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Waterman, D., Sherman, R., & Ji, S. W. (2013). The economics of online television: Industry development, aggregation, and “TV Everywhere”. *Telecommunications Policy*, 37(9), 725-736.