

**KEGUNAAN DAN KEPUASAN PENGGUNAAN INTERNET DALAM
KALANGAN PENDUDUK DI SABAH KETIKA PANDEMIK**

DK. NURAMIRAH AQILAH BINTI AK TUAH

**TESIS INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SYARAT
MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA MUDA**



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

2022

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BORANG PENGAKUAN STATUS TESIS

JUDUL : **KEGUNAAN DAN KEPUASAN PENGGUNAAN INTERNET
DALAM KALANGAN PENDUDUK DI SABAH KETIKA
PANDEMIK**

IJAZAH : **IJAZAH SARJANA MUDA SAINS SOSIAL**

BIDANG : **KOMUNIKASI**

Saya **DK. NURAMIRAH AQILAH BINTI AK TUAH**, sesi **2019/2022**, mengaku membenarkan tesis ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis ini adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan (/):

SULIT


(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan Oleh,

 ANITA BINTI ARSAD
PUSTAKAWAN KANAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

(Tandatangan Pustakawan)

DK. NURAMIRAH AQILAH BINTI AK TUAH

BA19110319



(Dr Aisah Binti Meri)

Tarikh: 12 Ogos 2022

PENGAKUAN

Karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, ringkasan dan rujukan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

12 Ogos 2022

DK. NURAMIRAH AQILAH BINTI AKTUAH

BA19110319



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGESAHAN

NAMA : **DK. NURAMIRAH AQILAH BINTI AK TUAH**
NO. MATRIK : **BA19110319**
TAJUK : **KEGUNAAN DAN KEPUASAN PENGGUNAAN INTERNET
DALAM KALANGAN PENDUDUK DI SABAH KETIKA
PANDEMIK**
IJAZAH : **SARJANA MUDA SAINS SOSIAL**

DISAHKAN OLEH:

1. **PENYELIA UTAMA**

DR. AISAH MERI



Tandatangan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. M. H.', written over a faint background of the UMS logo.

UMMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

2. **PENYELIA BERSAMA (Jika Ada)** _____

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadrat Alla S.W.T, kerana di atas limpah kurniaNYa, maka saya dapat menyiapkan tesis ini dengan jayanya walaupun banyak dugaan yang perlu saya tempuhi sepanjang menyiapkan tesis ini. Alhamdulillah, di kesempatan ini saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr Aisah Meri selaku pensyarah dan penyelia saya selama menyelesaikan tesis ini di atas segala kesabaran, sokongan, dorongan, bimbingan yang diberikan kepada saya dan rakan-rakan saya dalam membantu menjayakan penghasilan tesis ini. Tidak juga dilupakan barisan pensyarah yang pernah memberikan tunjuk ajar kepada saya dan semua staf teknikal yang ada di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan (FSSK), Universiti Malaysia Sabah (UMS) yang sudi berkongsi pengalaman dan juga ilmu sepanjang pengajian saya di UMS. Segala pengalaman dan kenangan yang ada tidak akan pernah saya lupakan.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada kedua ibu bapa saya yang saya hormati, Encik Ak Tuah Bin Ak Osman dan Puan Rahimah Binti Abd Ghaffar yang sentiasa memberi sokongan dan semangat kepada saya ketika menyiapkan tesis ini. Terima kasih atas segala doa dan peringatan yang diberikan kepada saya. Di sini saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu saya dalam menghasilkan tesis ini.

Akhir kata daripada saya, saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua rakan-rakan saya yang sering membantu dan memberikan dorongan kepada saya untuk terus dan tetap berusaha dalam menyiapkan tesis ini. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih dan syabas kepada diri saya sendiri kerana telah berjaya menghasilkan tesis ini. Semoga penyelidikan dan tesis ini dapat dijadikan wadah ilmu yang berguna untuk generasi yang akan datang.

ABSTRAK

Penyelidikan yang dilakukan terhadap kegunaan dan kepuasan penggunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah ketika pandemik adalah merupakan satu kajian yang dapat membuka mata khalayak betapa pentingnya penggunaan internet dalam kehidupan sehari-hari. Lebih-lebih lagi pada zaman sekarang di mana hampir semua urusan hendaklah di buat di atas talian yang melibatkan penggunaan internet. Kajian ini akan merujuk kepada teori kegunaan dan kepuasan (U&G). Data penyelidikan juga menunjukkan bahawa penduduk di Sabah mementingkan penggunaan internet dalam kehidupan mereka kerana ianya membantu mereka menjimatkan masa dalam menyiapkan kerja mereka. Internet adalah salah satu benda yang wajib ada pada zaman sekarang. Tanpa internet kita akan banyak ketinggalan.

Kata Kunci : Kegunaan, Kepuasan, Internet, Sabah, Pandemik

ABSTRACT

The research conducted on the usefulness and satisfaction of using the internet among the people in Sabah during the pandemic is a study that can open the eyes of the audience to how important the use of the internet is in everyday life. Especially in this day and age where almost all business must be done online that involves the use of the internet. This study will refer to the theory of uses and satisfaction (U&G). The research data also shows that people in Sabah value the use of the internet in their lives because it helps them save time in completing their work. The Internet is one of the must-haves in today's world. Without internet we will miss a lot.

Keywords: Needs, Satisfaction, Internet, Sabah, Pandemic

ISI KANDUNGAN

TAJUK	i
PENGAKUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan	1-2
1.2 Permasalahan Kajian	2-3
1.3 Objektif Kajian	3
1.4 Signifikan Kajian	3
1.5 Skop Kajian	3-4
1.6 Kesimpulan	4



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 2: SOROTAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	5-7
2.2	Sejarah perkembangan Teori Kegunaan dan Kepuasan	7-9
2.3	Tinjauan Kajian Lepas	9-10
2.3.1	Keperluan	10-11
2.3.2	Kegunaan	11-13
2.3.3	Kepuasan	14-15
2.3.4	Demografi dan Media	15-17
2.4	Model Kajian	18
2.5	Pengkonsepan	19
2.5.1	Demografi	19
2.5.2	Keperluan	19
2.5.3	Keperluan Kognitif	20-21
2.5.4	Keperluan Afektif	21
2.5.5	Keperluan Penyepaduan Diri	21
2.5.6	Keperluan Penyepaduan Sosial	21-22
2.5.7	Keperluan Pelepasan Diri	22
2.5.8	Kegunaan Pencarian Maklumat	22
2.5.9	Kegunaan Identiti Personal	23
2.5.10	Kegunaan Pembelajaran	23
2.5.11	Hiburan	23
2.5.12	Mudah Untuk Diakses	23
2.5.13	Komunikasi Berterusan	24
2.5.14	Interaktiviti	24
2.6	Kesimpulan	25

BAB 3: METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan	26
3.2 Populasi dan Persampelan	27-28
3.3 Tatacara Pengumpulan Data Kajian	29
3.4 Pengoperasian	30-32
3.5 Kebolehpercayaan dan Kesahihan	32-35
3.6 Kesimpulan	35

BAB 4 : HASIL KAJIAN

4.1 Pengenalan	36
4.2 Analisis Deskriptif	36
4.2.1 Jadual 1: Jantina Responden	37
4.2.2 Jadual 2: Umur Responden	37
4.2.3 Jadual 3: Daerah Responden	38
4.2.4 Jadual 4: Bangsa Responden	38
4.2.5 Jadual 5: Agama Responden	39
4.2.6 Jadual 6: Capaian Internet Responden	39
4.2.2 Penggunaan Internet Ketika Pandemik Covid 19	40
4.2.2.1 Jadual 7: Purata Kekerapan Responden Mengakses Internet	40
4.2.2.2 Jadual 8: Purata Masa Dhabiskan Melayari Internet	41
4.2.2.3 Jadual 9: Media Sosial Yang Kerap Digunakan Responden	41-42

4.2.3	Keperluan Kegunaan Internet	42
4.2.3	Jadual 10: Keperluan Penggunaan Internet	42
4.2.3	Jadual 11: Keperluan Kognitif	43
4.2.3	Jadual 12: Keperluan Afektif	44
4.2.3	Jadual 13: Penyepaduan Sosial	45-46
4.2.3	Jadual 14: Pelepasan Diri	47-48
4.2.4	Kegunaan Internet	48
4.2.4	Jadual 15: Faktor Utama Kegunaan Internet	48
4.2.4	Jadual 16: Mencari Maklumat	49
4.2.4	Jadual 17: Pembelajaran	50-51
4.2.4	Jadual 18: Hiburan	51-52
4.2.4	Jadual 19: Mudah Untuk Diakses	52-53
4.2.5	Kepuasan Penggunaan Internet	53
4.2.5	Jadual 20: Kepuasan Penggunaan Internet	53
4.2.5	Jadual 21: Interaktiviti	54
4.2.5	Jadual 22: Komunikasi Berterusan	55-56
4.3	Kesimpulan	56

BAB 5: HASIL PERBINCANGAN	
5.1 Pengenalan	57
5.2 Perbincangan Pertemuan	58-60
5.3 Perbincangan Teoritikal Kajian	60-61
5.4 Batasan Kajian	61
5.5 Cadangan Kajian	62
5.6 Kesimpulan	63
RUJUKAN	64-66
LAMPIRAN	67-79



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Internet adalah merupakan singkatan dari *Interconnected Networking* di mana dalam Bahasa Melayu ianya bererti rangkaian komputer yang terhubung di dalam beberapa rangkaian jaringan. Internet adalah salah satu hasil dari kecanggihan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan juga teknologi yang di buat oleh manusia, (Rahmadi,2003). Internet juga mampu untuk menyediakan segala akses untuk segala jenis telekomunikasi di mana penggunanya boleh berhubung dengan keluarga, kawan dan saudara-mara yang jauh dengan perkhidmatan yang ada di internet iaitu seperti e-mel. Malah, internet juga boleh memberikan pelbagai maklumat yang penggunanya inginkan hanya dengan mencarinya di internet.

Jurang perkhidmatan internet antara kawasan bandar dan luar bandar adalah sangat ketara di mana kelajuan capaian internet di kawasan bandar adalah lebih pantas jika ingin dibandingkan dengan kelajuan capaian internet di kawasan luar bandar di mana ianya lebih perlahan. Malah penduduk-penduduk di kawasan luar bandar juga tidak begitu didedahkan dengan penggunaan internet. Iaitu dengan erti kata lain penduduk di kawasan luar bandar lebih ketinggalan dalam penggunaan internet. Terutamanya untuk golongan-golongan yang sudah lanjut usia dan tidak memiliki sebarang pengetahuan tentang internet. Golongan ini lebih banyak ketinggalan dalam mengetahui tentang isu-isu semasa dan penggunaan media. Maka dengan itu, apakah kesannya kepada penduduk di kawasan luar bandar jika mereka didedahkan kepada perkhidmatan internet.

Pada zaman sekarang penggunaan internet adalah tidak lazim lagi bagi semua orang termasuk orang-orang yang telah berusia di mana perkhidmatan internet adalah satu keperluan yang diperlukan semua orang. Walaubagaimanapun, masih ada lagi sesetengah orang yang tidak mengetahui ataupun kurang ilmu pengetahuan tentang perkhidmatan internet, (Rahmadi,2003). Iaitu kebanyakannya ianya di dalam kalangan orang-orang yang tinggal di kawasan pedalaman. Kajian ini adalah bertujuan untuk mengkaji kegunaan dan kepuasan penggunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah ketika pandemik. Dalam kajian ini, saya akan mengkaji apakah kesan yang akan berlaku kepada penduduk-penduduk di Menumbok, Sabah jika perkhidmatan internet di perkenalkan di sana. Dari segi pemerhatian, mereka kurang atau tidak didedahkan sama sekali dengan perkhidmatan internet dan media sosial terutamanya bagi golongan-golongan yang sudah lanjut usianya. Seterusnya capaian internet yang rendah di kawasan pedalaman juga merupakan salah satu faktor penduduk-penduduk di kawasan pedalaman banyak ketinggalan dengan isu-isu semasa berbanding dengan yang tinggal di kawasan bandar dimana capaian internet lebih pantas. Dengan mendedahkan tentang perkhidmatan internet dan capaian internet yang bagus kepada penduduk di Menumbok, Sabah mereka akan menjadi lebih mahir dan berpengetahuan dalam perkhidmatan internet dan mereka juga akan lebih mengetahui tentang isu-isu semasa

1.2 Pernyataan Masalah

Pertama sekali adalah masalah dimana capaian internet bagi beberapa tempat di Sabah masih di tahap yang sangat lemah di mana capaian internet masih di dalam bentuk yang sangat terhad terutamanya bagi kawasan di luar bandar dan pedalaman. Kelajuan internet adalah sangat perlahan. Pada zaman sekarang, penggunaan internet adalah penting. Lebih-lebih lagi dalam keadaan pandemik seperti sekra ng di mana hampir keseluruhan kerja hendaklah dilakukan secara atas talian dimana ianya memerlukan satu capaian internet yang sangat laju. Bukan itu sahaja, para pelajar juga belajar di atas talian sewaktu pandemik bagi meneruskan sesi pembelajaran yang tergendala oleh Covid-19. Faktor penggunaan internet adalah sangat penting dalam masa sekarang. Dengan ini, kajian yang akan saya jalankan adalah untuk mengetahui kegunaan dan kepuasan penggunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah ketika pandemik. Kajian terdahulu yang pernah dikaji mengenai kegunaan dan kepuasan

penggunaan internet ketika pandemik oleh individu yang lain adalah berdasarkan tahap kegunaan dan kepuasan yang berlainan.

1.3 Objektif Kajian

Kajian ini dijalankan untu memenuhi objektif-objektif berikut:

1. Mengenalpasti keperluan yang mendorong penggunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah.
2. Mengenalpasti faktor kegunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah.
3. Mengenalpasti bentuk kepuasan penggunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah.

1.4 Signifikan Kajian

Pengunaan internet dapat memudahkan dan menjimatkan masa seseorang dalam melakukan pekerjaan atau dari segi pembelajaran kerana inertnet memiliki semua yang hendak kita cari. Ianya dapat membantu kita mencari maklumat-maklumat yang sukar untuk didapati. Ianya juga dapat membantu para pelajar untuk belajar dengan lebih mudah dan menjimatkan masa mereka. Ini adalah kerana, pelajar boleh mencari maklumat-maklumat berkaitan dengan pembelajaran mereka dengan lebih mudah dan pantas berbanding menggunakan bahan rujukan yang lain seperti buku. Penggunaan internet ini adalah sangat penting lebih-lebih lagi untuk waktu sekarang di mana semua urusan perlu menggunakan internet. Penggunaan internet akan dapat mengurangkan beban kerja untuk semua orang kerana ianya akan lebih menjimatkan masa dari biasanya.

1.5 Skop Kajian

Skop kajian ini adalah berdasarkan teori kegunaan dan kepuasan sebagai satu kerangka teoritikal bagi mengenalpasti kegunaan dan kepuasan penggunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah dalam lingkungan umur 13 hingga 35 tahun di Sabah. Penduduk yang terlibat adalah terdiri daripada lima etnik majoriti utama iaitu Kadazandusun, Bajau, Melayu,

Murut dan Cina. Fokus penduduk yang melibatkan 150 penduduk Sabah yang dibahagikan kepada tiga kumpulan umur iaitu 13 hingga 17 tahun, 18 hingga 25 tahun dan 26 hingga 35 tahun sebagai responden utama bagi kajian ini.

1.6 Kesimpulan

Kajian ini merupakan satu usaha bagi melihat dengan lebih jelas kegunaan dan kepuasan penggunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah melibatkan semua penduduk di Sabah yang terdiri daripada lima majoriti etnik Sabah dengan menggunakan teori kegunaan dan kepuasan sebagai tunjang utama kajian yang ingin dijalankan. Kajian ini memfokuskan kepada remaja dan orang dewasa yang berusia dalam kelompok umur 13 hingga 35 tahun di mana kajian ini akan mencapai tiga objektif utama kajian iaitu pertama mengenalpasti keperluan yang mendorong penggunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah, objektif kedua mengenalpasti faktor kegunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah dan objektif yang ketiga adalah mengenalpasti bentuk kepuasan penggunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah.

Dapatan kajian mampu memberikan gambaran kepada kita bahawa kegunaan dan kepuasan penggunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah pada masa kini semakin meningkat di mana penggunaan internet adalah bukan satu benda yang asing lagi bagi setiap orang. Pada masa kini penggunaan internet adalah sesuatu yang wajib diketahui oleh semua orang. Kajian ini berfokuskan kepada penduduk di Sabah dalam kegunaan dan kepuasan penggunaan internet terutamanya dalam kalangan remaja dan dewasa dalam kelompok umur 13 hingga 35 tahun. Diharapkan kajian ini dapat menghasilkan sesuatu yang baharu dan seterusnya dapat menyumbang sedikit sebanyak ilmu komunikasi di Sabah.

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Dalam dekad yang lalu atau lebih, Internet telah menjadi mustahil untuk diabaikan. Malah mereka yang tidak memiliki komputer semakin menggunakan medium baharu itu. Dengan anggaran 50 juta orang berkomunikasi di Internet, penyelidik komunikasi kini menganggap rangkaian ini sebagai medium massa. Sehingga baru-baru ini, penyelidik komunikasi massa mengabaikan Internet dan komunikasi pengantaraan komputer secara umum, lebih suka memberi tumpuan kepada penyiaran tradisional dan media cetak (Stafford, Stafford, & Schkade, 2004). Utiliti Internet sebagai medium komunikasi yang berkuasa adalah menarik, dan Internet jauh lebih daripada koleksi tapak web yang menjual barangan.

Menggunakan skala penggunaan Internet mereka, Papacharissi dan Rubin (2000) mengenal pasti lima motivasi utama untuk menggunakan Internet: utiliti interpersonal, meluangkan masa, mencari maklumat, kemudahan dan hiburan. Penyelidikan Lin (1999) cuba mengaitkan motivasi penggunaan Internet dan kemungkinan penggunaan perkhidmatan dalam talian. Dia mengenal pasti pengawasan sebagai salah satu motivasi paling kuat untuk melawati laman web. Begitu juga, Ferguson dan Perse (2000) menyiasat sama ada motivasi penggunaan Internet meramalkan jenis lawatan tapak web tertentu. Teori Kegunaan dan Kepuasan mengkaji bagaimana media mempengaruhi orang ramai. Ia menerangkan cara orang menggunakan media untuk memenuhi keperluan mereka sendiri dan berasa puas apabila

keperluan tersebut dipenuhi. Dalam erti kata lain, teori itu berhujah apa yang orang lakukan dengan media dan bukannya apa yang media lakukan kepada mereka.

Walau bagaimanapun, memandangkan kepentingan menarik pembeli dalam talian untuk menyokong tawaran pasaran dalam talian, memahami sebab pengguna menggunakan Internet adalah penting dalam kes perniagaan dalam talian. Majoriti kajian tentang U&G di Internet telah dijalankan dalam konteks Amerika dan Eropah. Kertas kerja ini mengkaji struktur kegunaan dan kepuasan pengguna Internet di India. Faedah yang dikenal pasti dalam kajian ini boleh membantu pengamal pengurusan dan sarjana memahami mengapa pengguna tertarik kepada Internet dan perkara yang mereka lakukan padanya dalam ekonomi membangun seperti India. Memahami motivasi individu boleh membantu penyelidik media memahami dengan lebih baik kesan media. Sumbangan kajian ini adalah untuk mengenal pasti struktur kepuasan pengguna Internet dalam konteks India dan untuk memahami pelbagai kegunaan Internet dalam konteks ini.

Pelbagai respons telah dihasilkan oleh penyelidik U&G. Katz, Gurevitch, dan Haas (1973) menyusun senarai komprehensif keperluan sosial dan psikologi yang dikatakan dipenuhi oleh pendedahan media. Dalam percubaan untuk memperhalusi U&G secara teori, Rosengren (1974) mencadangkan bahawa keperluan asas tertentu berinteraksi dengan ciri peribadi dan persekitaran sosial seseorang individu untuk menghasilkan masalah yang dirasakan dan penyelesaian yang dirasakan. Masalah dan penyelesaian ini mewakili pelbagai motif untuk tingkah laku kepuasan yang boleh terhasil daripada penggunaan media atau aktiviti lain. Penggunaan media atau tingkah laku lain menghasilkan kepuasan (atau tidak memuaskan) yang memberi kesan kepada individu atau masyarakat, dengan itu memulakan semula proses. Walaupun teori kegunaan dan kepuasan ini telah digunapakai, namun kritikan terhadap teori ini dapat dilihat menerusi struktur, teoritikal dan metodologinya yang dikatakan lemah (Lichtenstein & Rosenfeld, 1983). Terdapat sorotan literatur yang membahaskan bahawa kajian kegunaan dan kepuasan tidak secara menyeluruhnya menjelaskan bagaimana sesetengah kepuasan mampu diperolehi dengan hanya melakukan kajian

Menurut Rubin (1983), pengkaji kepuasan mula menjana respons yang sah kepada pengkritik. Beliau membuat kesimpulan bahawa rakan-rakannya sedang membuat usaha yang sistematik untuk (a) menjalankan pengubahsuaian replikasi atau lanjutan kajian, (b) memperhalusi metodologi, (c) membandingkan penemuan kajian berasingan, dan (d)

menganggap penggunaan media massa sebagai komunikasi bersepadu dan fenomena sosial-bukan. Kajian Eastman (1979) tentang interaksi multivariat antara fungsi tontonan televisyen dan atribut gaya hidup, kajian Ostman dan Jeffers (1980) tentang persatuan antara motivasi menonton televisyen dan potensi ciri gaya hidup dan sikap televisyen untuk meramalkan motivasi menonton, Bantz (1982) kajian tentang perbezaan antara motivasi menonton televisyen program sederhana umum dan khusus dan kebolehbandingan dapatan penyelidikan

Justeru itu, usaha memahami penggunaan media dan internet dengan menggunakan model kegunaan dan kepuasan sebenarnya berupaya menyediakan rangka teoritikal yang berguna agar dapat mengkaji penggunaan internet dalam kalangan penduduk di Sabah. Lebih-lebih lagi jika dilihat secara mendalam trend penggunaan internet dalam kalangan khalayak khususnya di Sabah pada masa kini memperlihatkan suatu pola di mana golongan muda dilihat lebih cenderung melayari internet. Tambahan pula, populariti penggunaan internet memang tidak dapat disangkal lagi dalam kalangan penduduk di Sabah berikutan kepesatan teknologi masa kini dan semenjak psndemik Covid 19 penggunaan internet semakin meningkat. Ianya juga dilihat sebagai salah satu sumber maklumat yang penting dalam kalangan masyarakat pada masa kini (Lee et al., 2016).

2.2 Sejarah Perkembangan Teori Kegunaan dan Kepuasan

Terdapat perselisihan pendapat di kalangan sarjana komunikasi tentang asal-usul tepat pendekatan, penyelidik mengenal pasti dan mengendalikan banyak pembolehubah sosial dan psikologi yang dianggap sebagai pelopor corak penggunaan kepuasan yang berbeza pada tahun 1950-an dan 1960-an (Wimmer & Dominick, 1994). Hasilnya, Schramm, Lyle, dan Parker (1961) membuat kesimpulan bahawa keupayaan mental individu dan hubungan dengan ibu bapa dan rakan sebaya mempengaruhi penggunaan televisyen kanak-kanak. Katz dan Foulkes (1962) berkonsepkan penggunaan media massa sebagai pelarian. Klapper (1963) menekankan kepentingan menganalisis kesan penggunaan daripada hanya melabelkannya, seperti yang dilakukan oleh penyelidik terdahulu. Mendelsohn (1964) mengenal pasti beberapa fungsi umum mendengar radio: berkawan, meluangkan masa, mengubah mood, memerangi kesunyian atau kebosanan, menyediakan berita dan maklumat yang berguna, membenarkan penyertaan wakil dalam acara, dan memudahkan interaksi sosial. Gerson (1966) memperkenalkan kaum sebagai

pembolehubah dan mencadangkan bahawa kaum adalah penting dalam meramalkan bagaimana remaja menggunakan media. Greenberg dan Dominick (1969) membuat kesimpulan bahawa kaum dan kelas sosioekonomi mempengaruhi bagaimana remaja menggunakan televisyen sebagai sumber pembelajaran tidak formal.

Teori kegunaan dan kepuasan, bukannya kesan media terhadap orang ramai, memfokuskan kepada khalayak yang aktif dan perkara yang orang lakukan dengan media. Teori ini muncul pada tahun 1970-an sebagai tindak balas kepada penyelidikan komunikasi massa tradisional yang memberi tumpuan kepada pengirim dan mesej. Ia kurang mementingkan kandungan media dan lebih mementingkan gelagat khalayak media. Keputusan penonton ini tentang perkara yang mereka dedahkan dipengaruhi oleh kepuasan dan keperluan mereka.

Katz dan Blumler memperkenalkan beberapa sebab mengapa orang menggunakan media, seperti lencongan atau pelarian, penerokaan identiti peribadi, keperluan kognitif dan keperluan afektif. Dalam bidang perhubungan awam, kegunaan dan kepuasan boleh digunakan untuk bagaimana pengamal perhubungan awam boleh menyasarkan khalayak secara berkesan berdasarkan keperluan mereka. Peranan perhubungan awam adalah untuk membantu dalam menyatukan organisasi dan individu, sama dengan matlamat penggunaan dan kepuasan dalam membawa bersama mesej dan pengirim. Banyak syarikat, termasuk Esurance, telah berjaya menggunakan teori tersebut untuk memberikan manfaat kepada penonton mereka sambil mendapat perhatian yang meluas.

Menurut Kaye dan Johnson (2001), pengguna Internet lebih aktif terlibat dan terlibat dalam menggunakan Internet kerana interaktivitinya. Oleh kerana salah satu kekuatan utama Internet ialah interaktivitinya, dan konsep teras teori kegunaan dan kepuasan adalah penonton aktif, ia dianggap sebagai salah satu asas teori yang paling berkesan untuk mengkaji medium ini (Hanjun, 2002). Peluang luas untuk interaksi sosial membezakan Internet daripada media massa tradisional yang lain, dan ini telah ditangkap dengan baik dalam kajian tentang penggunaan dan kepuasan Internet (Song, Larose, Eastin, & Lin, 2004).

Oleh kerana pertumbuhan pesat Internet dan tahap interaktiviti yang lebih tinggi daripada media massa tradisional yang lain, teori U&G telah digunakan untuk memahami motivasi pengguna Internet (Ruggiero, 2000). Ramai penyelidik (Lin, 1999; LaRose, Mastro, & Eastin, 2001, dsb.) telah menggunakan teori U&G untuk memahami dimensi psikologi dan

tingkah laku yang mendasari penggunaan Internet. Menurut Kaye dan Johnson (2001), pengguna Internet lebih aktif dan terlibat dalam menggunakan Internet kerana interaktiviti yang mereka ada. Oleh kerana salah satu kekuatan utama Internet ialah interaktiviti, dan konsep teras teori kegunaan dan kepuasan adalah penonton yang aktif, ianya dianggap sebagai salah satu asas teori yang paling berkesan untuk mengkaji medium ini (Hanjun, 2002). Peluang luas untuk interaksi sosial membezakan Internet daripada media massa tradisional lain, dan ini telah dikaji dengan baik dalam kajian tentang penggunaan dan kepuasan Internet (Song, Larose, Eastin, & Lin, 2004).

Kargaonkar dan Wolin (1999) menggunakan teori U&G untuk lebih memahami penggunaan web dengan menyiasat motivasi dan kebimbangan pengguna web. Penulis menemui tujuh pembolehubah: pelarian sosial, keselamatan dan privasi transaksi, maklumat, kawalan interaktif, sosialisasi bukan transaksi, privasi, dan motivasi ekonomi. Kajian itu juga melihat hubungan antara tujuh faktor motivasi dan tiga konteks penggunaan, iaitu jumlah masa yang dihabiskan di Internet, masa yang dihabiskan di Internet atas sebab perniagaan dan peribadi, dan masa yang dihabiskan di laman web untuk membuat pembelian. Menurut kajian ini, orang ramai menggunakan Internet bukan sahaja untuk mendapatkan maklumat tetapi juga untuk hiburan dan lari dari menghadapi masalah.

2.3 Tinjauan Kajian Lepas

Kajian terdahulu mendapati bahawa orang yang berbeza menggunakan media yang sama untuk sebab yang berbeza berdasarkan tahap keperluan mereka. Khalayak ditakrifkan sebagai individu yang secara aktif memilih media untuk memenuhi keperluan kognitif dan berkesan mereka (Blumler, 1979; Blumler & Katz, 1974), manakala kajian lepas mendapati faktor psikologi dan sosial turut mempengaruhi pilihan media individu (Bantz, 1982; Blumler, Gurevitch & Katz), 1985; Brown et al., 1974; Carey & Kreiling, 1974; Cazanuve, 1974; Elliott, 1974; Greenberg, 1974; Johnstone, 1974; Levy & Windahl 1985; Lull, 1985; McCombs & Weaver, 1985; McGuire, 1974 ; Mendelson, 1974; Palmgreen & Rayburn, 1985; Palmgreen et al., 1985; Peled & Katz, 1974; Wright, 1974; Zillman & Bryant, 1985). Khalayak cuba memenuhi keperluan psikologi mereka melalui pengawasan, pencarian maklumat, hiburan, identiti peribadi, atau pergaulan

(Rubin, 1983; Lin, 1993; Dimmick et al., 1994) Menurut Maslow (1970), keperluan psikologi secara semula jadi merujuk kepada bentuk kognitif. dan emosi.

2.3.1 Keperluan

Jika sejarah awal perkembangan media dikesan, Herzog (1944) menemui penggunaan radio untuk keperluan emosi pendengar, manakala Mendelsohn (1964) menemuinya untuk keperluan maklumat individu. Individu menganggap keperluan maklumat sebagai keutamaan apabila membaca surat khabar dan menonton televisyen (Berelson, 1949; Bantz, 1982; Rubin, 1983; Ferguson & Perse, 2000).

Katz et al. (1973) berjaya mengenal pasti empat belas keperluan berbeza yang dipenuhi dengan penggunaan media seperti televisyen, radio, surat khabar, buku, dan juga filem. Keperluan ini termasuklah meningkatkan kesedaran diri, melemahkan (melemahkan) hubungan seseorang dengan diri sendiri bagi mengelakkan kesunyian, membuang masa, melepaskan diri, meningkatkan pengetahuan sosial seperti perkembangan maklumat tentang kerajaan, penjelasan sesuatu perkara, atau profil rasmi, dan meningkatkan pengalaman dengan orang lain, sama ada tentang orang lain atau mengambil bahagian melalui interaksi dengan komuniti. Katz et al. (1973) menyimpulkan bahawa keperluan yang sama boleh didapati dalam khalayak untuk media yang berbeza dan semua keperluan yang ditemui boleh diklasifikasikan kepada lima kategori asas keperluan: keperluan kognitif, keperluan afektif, keperluan integrasi peribadi, keperluan integrasi sosial, dan keperluan pelepasan. . diri Walau bagaimanapun, kebanyakan kajian media dewasa kini menjurus kepada pemeriksaan yang lebih kritikal terhadap mod mesej kognitif.

Weaver et al., (1980) mengenal pasti enam jenis keperluan penggunaan media: keperluan untuk mengetahui peristiwa semasa, keperluan untuk mengetahui apa yang difikirkan oleh orang lain, keperluan untuk hiburan, keperluan untuk keamanan, keperluan untuk mengelakkan keseorangan, dan keperluan untuk mempengaruhi khalayak lain. Sementara itu, Kippax dan Murray (1980) meneliti 30 jenis keperluan media yang terdapat dalam akhbar, memfokuskan kepada lapan fungsi maklumat tertentu seperti memahami maklumat, pengetahuan, dan kredibiliti, serta keperluan emosi.

Kajian tentang keperluan menggunakan akhbar yang dijalankan oleh Akmar Hayati dan Siti Zobidah (2015) mendapati faktor yang menarik minat remaja membaca akhbar adalah dipengaruhi oleh escapism dan keperluan kognitif berbanding perasaan peribadi dan sosial. Kajian awal oleh Katz et al., (1973) mendapati kandungan akhbar sebenarnya lebih memenuhi keperluan kognitif pembaca, dan ini disokong oleh kajian Lynn et al., (2008) yang mendapati bahawa remaja cenderung membaca akhbar kerana kepada kandungan akhbar itu sendiri yang memenuhi keperluan kognitif mereka. Kajian terhadap penggunaan dan kepuasan menggunakan media baharu mendapati khalayak khususnya remaja cenderung menggunakan media baharu untuk memenuhi keperluan hiburan dan integrasi sosial mereka (Lopez et al., 2019).

2.3.2 Kegunaan

Kajian terdahulu yang menggunakan perspektif penggunaan dan kepuasan berjaya membentuk tipologi motif penggunaan media (Levy & Windahl, 1984; Astin, 1986; Knapp & Sherman, 1986; Rubin & Rubin, 1989; Yu & Kim, 2002 dan Park et al. , 2004). Kajian Greenberg (1974) dan Rubin (1979) menunjukkan bahawa penggunaan media golongan muda dipengaruhi semata-mata oleh keinginan untuk mengisi masa lapang. Manakala kajian Compesi (1980) berjaya mengenal pasti tujuh motif penggunaan media iaitu hiburan, sikap kebiasaan, keselesaan, perhubungan sosial, tujuan berehat, melarikan diri dari kebosanan, dan mendedahkan diri kepada realiti. Chung dan Kim (2008) meluaskan tipologi penggunaan media dengan menyenaraikan enam motif penggunaan media, iaitu interaksi sosial, hiburan, maklumat dan pendidikan, aktiviti ketika bosan, tabiat, dan faktor keselesaan, manakala Cortes dan Rubin (2010) menyenaraikan keselesaan, penjimatan masa, produk maklumat dan hiburan, dan Jansz (2010) menyenaraikan interaksi sosial, kawalan, lencongan, cabaran, dan keseronokan sebagai motif untuk penggunaan media khalayak.

Tipologi penggunaan media tidak terhad kepada satu medium sahaja. Usaha Ruggiero (2000), yang mengetengahkan kajian penggunaan khalayak dan kepuasan terhadap pelbagai jenis penggunaan media, jelas menunjukkan bahawa kajian penggunaan dan kepuasan berkembang seiring dengan perkembangan media masa kini. Akibatnya, terdapat pelbagai pembolehubah yang muncul hasil daripada pelbagai aktiviti penggunaan media oleh khalayak,

jika dilihat kepada kajian penggunaan dan kepuasan pelbagai penggunaan media. Sebagai contoh, pada awal perkembangan media, sarjana seperti Rubin (1983) mengklasifikasikan tujuan menonton televisyen kepada enam kategori: hiburan, maklumat, pemantauan identiti peribadi, melarikan diri, dan duduk bersendirian sebagai peneman. Sementara itu, William et al. (1985) telah memperluaskan tipologi penggunaan dan kepuasan media dengan memasukkan hiburan sebagai salah satu sebab remaja lebih gemar menggunakan telefon bimbit. Sementara itu, Carveth dan Alexander (1985) menemui lima sebab mengapa remaja menonton drama bersiri: minat, mengelakkan kebosanan, ingin mengetahui realiti kehidupan, pembentukan watak, dan sebagai cara yang salah untuk melarikan diri daripada masalah kehidupan. Rafaeli (1986) mengenal pasti motivasi untuk menggunakan papan buletin sebagai hiburan, lencongan, komunikasi, dan mempelajari apa yang orang lain fikirkan, manakala Garramone et al. (1986) mendapati bahawa motivasi untuk menggunakan papan buletin adalah galakan, identiti peribadi, dan mempelajari apa yang orang lain fikirkan.

Baru-baru ini, teori kegunaan dan kepuasan digunakan sebagai rangka kerja teori untuk menyiasat motivasi penggunaan teknologi semasa pandemik COVID-19. Setakat ini, majoriti kerja teori kegunaan dan kepuasan mengenai wabak itu tertumpu pada penyebaran maklumat atau penggunaan di pentas media sosial, termasuk perkongsian dan penggunaan maklumat COVID-19 (Haman, 2020; Islam et al., 2020) dan penyebaran COVID-19 palsu berita (Apuke dan Omar, 2020, 2021). Semasa pandemik, teori kegunaan dan kepuasan juga memberi penerangan tentang persepsi pelajar terhadap pendidikan jarak jauh (Durak dan ankaya, 2020). Kajian ini menyerlahkan kepentingan menilai kegunaan dan faedah teknologi media baharu semasa masa krisis, seperti pandemik COVID-19. Pandemik telah memberi pelbagai kesan kepada orang ramai, termasuk peningkatan kebimbangan kewangan, penurunan sokongan sosial, dan peningkatan kebimbangan kesihatan dan kesunyian (Tull et al., 2020).

Chou dan Hsiao (2000), yang turut mengkaji motif penggunaan internet dalam kalangan remaja, mendapati segelintir remaja di Taiwan ketagih Internet, dan sebab utama penggunaannya adalah untuk hiburan, selain sebagai sesuatu yang menarik, interaktif, dan memuaskan. Menurut Kaye dan Johnson (2002), sebab utama untuk menggunakan laman web adalah untuk panduan, carian maklumat, hiburan, utiliti sosial, dan mendapatkan maklumat politik, manakala kajian Ishii (2008) mendapati bahawa pendedahan sendiri, carian maklumat, dan hiburan adalah faktor penggunaan komuniti maya di Jepun