

**PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DALAM KALANGAN
PELAJAR DI KOLEJ KEDIAMAN UNIVERSITI
MALAYSIA SABAH**

FARAH NUR AMIRAH YONG BINTI MOHD THIAM



UMS

**TESIS INI DISERAHKAN UNTUK MEMENUHI
KEPERLUAN PENGIJAZAHAN
IJAZAH SARJANA SASTERA**

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

2022

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BORANG PENGAKUAN STATUS TESIS

JUDUL : **PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DALAM KALANGAN
PELAJAR DI KOLEJ KEDIAMAN UNIVERSITI MALAYSIA
SABAH**

IJAZAH : **IJAZAH SARJANA MUDA SAINS SOSIAL**

BIDANG : **KOMUNIKASI**

Saya **FARAH NUR AMIRAH YONG BINTI MOHD THIAM**, 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

farah amirah

**FARAH NUR AMIRAH YONG
BINTI MOHD THIAM
BA19110433**

(Tandatangan Pustakawan)



Tarikh: 11 Ogos 2022

(DR. AISAH MERI)

Penyelia

PENGAKUAN

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

11 Ogos 2022

farah amirah

FARAH NUR AMIRAH YONG BINTI MOHD THIAM

BA19110433



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGESAHAN

NAMA : FARAH NUR AMIRAH YONG BINTI MOHD THIAM

NO. MATRIK : BA19110433

TAJUK : PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DALAM KALANGAN PELAJAR DI KOLEJ
KEDIAMAN UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

IJAZAH : IJAZAH SARJANA MUDA SAINS SOSIAL

DISAHKAN OLEH:

1. PENYELIA UTAMA

Dr. Aisah Meri



Tandatangan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aisah Meri', is written over a horizontal line.

2. PENYELIA BERSAMA (Jika ada)

PENGHARGAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Terlebih dahulu saya panjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia dan hidayahnya memberikan saya kekuatan sepenuhnya untuk menyiapkan tugas ini. Jutaan terima kasih diucapkan kepada penyelia yang saya hormati, Dr. Aisah Meri di atas segala sokongan dan tunjuk ajar dalam membantu saya menyiapkan kajian ini yang benar-benar menguji kebolehan saya dari segi mental dan fizikal. Ketabahan beliau serta tunjuk ajar, nasihat dan komen yang berterusan sepanjang proses menyiapkan kajian ini amat kami hargai. Penyelidikan ini tidak akan berjaya tanpa bantuan dan sokongan ramai pihak lain sama ada secara langsung atau tidak langsung. Akhir kata, setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada ibu bapa saya, Encik Yong Thiam Choi @ Mohd Thiam Abdullah dan Puan Rukayah Abu Kassim atas penjagaan dan sokongan mereka. Tidak lupa juga kepada kakak saya iaitu Fatin Nabilah Sya'irah Yong Binti Mohd Thiam yang sentiasa memberikan saya semangat dan sokongan. Ribuan terima kasih saya ucapkan kepada sahabat baik saya iaitu Lily Anna, Lily Aida dan Nurul Izzati atas sokongan dan semangat yang diberikan kepada saya selama menyiapkan kajian tesis ini. Kepada rakan-rakan seperjuangan saya Wong Wei Zhe, Nursyuhada Seni, Syahfiqka Bakri, Brenda Stacy Florence, Siti Mariam, Siti Nurul Syafiqah, Mohd Hafizzam Titi atas sokongan, keprihatinan, doa dan inspirasi yang berterusan.

Farah Nur Amirah Yong Binti Mohd Thiam

Ogos, 2022

ABSTRAK

Dalam era revolusi industri 4.0 ini mempunyai hubungkait dengan media sosial dengan bertujuan untuk berkomunikasi. Kegagalan dalam berkomunikasi dengan baik dapat memberikan impak yang negatif terhadap orang di sekeliling. Kajian ini merupakan kajian awal mengenai bentuk keperluan yang mendorong penggunaan media sosial, bentuk kegunaan media sosial dan bentuk kepuasan dalam kalangan pelajar di kolej kediaman Universiti Malaysia Sabah. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif bagi mendapatkan responden iaitu sebanyak 200 orang daripada kalangan pelajar di Universiti Malaysia Sabah. Responden menggunakan jenis gajet telefon pintar yang mempunyai akses di laman sesawang untuk membuat mengakses aplikasi media sosial dalam kehidupan seharian khususnya untuk berkomunikasi dengan kolej kediaman.

Kata Kunci: Media Sosial, Keperluan, Kegunaan, Kepuasan, Kolej Kediaman



UMMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

ABSTRACT

In the era of industrial revolution 4.0 this has a connection with social media with the aim of communicating. Failure to communicate well can have a negative impact on the people around. This study is a preliminary study on the form of needs that drive the use of social media, the form of social media use and the form of satisfaction among students at the residential college of Universiti Malaysia Sabah. This study uses a quantitative method to obtain respondents which are 200 students from Universiti Malaysia Sabah. Respondents use the type of smartphone gadget that has access to websites to access social media applications in their daily lives, especially to communicate with residential colleges.

key words: Social Media, Needs, Uses, Gratifications, Residential College



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

ISI KANDUNGAN

	Halaman
TAJUK	i
BORANG PENGAKUAN STATUS TESIS	ii
PENGAKUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
SENARAI KANDUNGAN	viii-xi
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv
SENARAI LAMPIRAN	xv
BAB 1: PENGENALAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Pernyataan Masalah	3
1.4 Persoalan Kajian	4
1.5 Objektif Kajian	4
1.6 Teori Kegunaan dan Kepuasan	5
1.7 Skop Kajian	5
1.8 Signifikan Kajian	5-6
1.9 Kesimpulan	6
BAB 2: SOROTAN LITERATUR	7
2.1 Pengenalan	7
2.2 Pendekatan Teori dalam Bentuk Keperluan Penggunaan Media Sosial	7
2.3 Tinjauan Kajian Lepas	7-8

2.4 Model Kajian	9
2.5 Takrifan Konsep	10
2.5.1 Demografi	10
2.5.1.1 Umur	10
2.5.1.2 Tahun Pengajian	10
2.5.1.3 Fakulti	10
2.5.1.4 Kolej Kediaman	11
2.6 Keperluan	11
2.6.1 Keperluan Kognitif	11
2.6.2 Keperluan Afektif	11-12
2.6.3 Penyepaduan Diri	12
2.6.4 Penyepaduan Sosial	12
2.6.5 Pencarian Maklumat	12
2.6.6 Hiburan	12
2.6.7 Tabiat	13
2.6.8 Perbincangan Interpersonal	13
2.7 Kepuasan	13
2.7.1 Interaktiviti	13
2.7.2 Pengawasan	14
2.7.3 Kemudahan	14
2.7.4 Perbincangan Interpersonal	14
2.8 Kesimpulan	14
BAB 3: METODOLOGI KAJIAN	15
3.1 Pengenalan	15
3.2 Kaedah Penyelidikan	16
3.3 Reka Bentuk Kajian	16
3.4 Lokasi Kajian	17
3.5 Populasi dan Persampelan	17
3.6 Instrumen Kajian	17
3.6.1 Borang Soal Selidik	17-18
3.7 Pengoperasian	18

3.7.1 Bahagian A	18
3.7.2 Bahagian B	19
3.7.3 Bahagian C	19
3.7.4 Bahagian D	19
3.7.5 Bahagian E	19
3.8 Kebolehppercayaan dan Kesahihahn	20-21
3.9 Kesimpulan	21
BAB 4: ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN	22
4.1 Pengenalan	22
4.2 Analisis Profil Demografi	22-23
4.2.1 Jadual 1: Jantina Responden	22-23
4.2.1 Jadual 2: Umur Responden	23
4.2.1 Jadual 3: Tahun Pengajian Responden	23-24
4.2.1 Jadual 4: Fakulti Responden	24-25
4.2.1 Jadual 5: Kolej Kediaman Responden	25-26
4.2.2 Penggunaan Media Sosial	26
4.2.2 Jadual 6: Pola Masa Penggunaan Media Sosial	26
4.2.2 Jadual 7: Penggunaan Jenis Aplikasi Digunakan	26-27
4.2.2 Jadual 8: Penggunaan Jenis Gajet	27
4.2.3 Keperluan Penggunaan Media Sosial	28
4.2.3 Jadual 9: Keperluan Utama Penggunaan Media Sosial	28
4.2.3 Jadual 10: Keperluan Kognitif	28-29
4.2.3 Jadual 11: Keperluan Afektif	30-31
4.2.3 Jadual 12: Penyepaduan Diri	31
4.2.3 Jadual 13: Pelepasan Sosial	32-33
4.2.4 Kegunaan Media Sosial	33
4.2.4 Jadual 14: Kegunaan Utama Penggunaan Media Sosial	33
4.2.4 Jadual 15: Pencarian Maklumat	34

4.2.4 Jadual 16: Hiburan	35
4.2.4 Jadual 17: Tabiat	36
4.2.4 Jadual 18: Identiti Personal	37-38
4.2.5 Kepuasan Penggunaan Media Sosial	38
4.2.5 Jadual 19: Kepuasan utama penggunaan telefon pintar	38
4.2.5 Jadual 20: Interaktiviti	38-39
4.2.5 Jadual 21: Pengawasan	40
4.2.6 Jadual 22: Kemudahan	41
4.2.5 Jadual 23: Perbincangan Interpersonal	42-43
4.3 Kesimpulan	43
BAB 5: HASIL PERBINCANGAN	44
5.1 Pengenalan	44
5.2 Perbincangan Dapatan Kajian	44-46
5.3 Perbincangan Kerangka Teoritikal	46-47
5.4 Batasan Kajian	47
5.5 Cadangan Kajian	47-48
5.6 Kesimpulan	48
RUJUKAN	50-51
LAMPIRAN	52-63

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual Interpretasi Skor Alpha Cronbach (Bond & Fox, 2015)	20
Jadual 1: 4.2.1 Demografi Jantina	22
Jadual 2: 4.2.1 Demografi Umur	23
Jadual 3: 4.2.1 Tahun Pengajian	23
Jadual 4: 4.2.1 Fakulti	24
Jadual 5: 4.2.1 Kolej Kediaman	25
Jadual 6: 4.2.2 Penggunaan Media Sosial	26
Jadual 7: 4.2.2 Penggunaan Aplikasi	26-27
Jadual 8: 4.2.2 Jenis Gajet	27
Jadual 9: 4.2.3 Keperluan Utama Penggunaan Media Sosial	28
Jadual 10: 4.2.3 Keperluan Kognitif	28-29
Jadual 11: 4.2.3 Keperluan Afektif	30
Jadual 12: 4.2.3 Penyepaduan Diri	31
Jadual 13: 4.2.3 Penyepaduan Sosial	32
Jadual 14: 4.2.4 Kegunaan Utama Penggunaan Media Sosial	33
Jadual 15: 4.2.4 Pencarian Maklumat	34
Jadual 16: 4.2.4 Hiburan	35
Jadual 17: 4.2.4 Tabiat	36
Jadual 18: 4.2.4 Identiti Personal	37
Jadual 19: 4.2.5 Kepuasan Utama Penggunaan Media Sosial	38
Jadual 20: 4.2.5 Interaktiviti	38-39
Jadual 21: 4.2.5 Pengawasan	40
Jadual 22: 4.2.5 Kemudahan	41
Jadual 23: 4.2.5 Perbincangan Interpersonal	42

SENARAI RAJAH

Halaman

Rajah 1: Model Kajian Kegunaan dan Kepuasan (Lewin, 1946)

9



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI SINGKATAN

UMS: UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SPSS: STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCE

TMK: TEKNOLOGI DAN KOMUNIKASI

ICT: INFORMATION TECHNOLOGY

U&G: USES AND GRATIFICATIONS



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI LAMPIRAN

Halaman

Lampiran: Borang Soal Selidik

52-63



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Dalam peralihan ke industri 4.0, teknologi dan komunikasi (tmk) tetap penting sebagai elemen penting dalam daya saing dan inovasi organisasi. Tmk dapat dilihat sebagai jantung kreatif dan kritikal organisasi. Menurut Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia 2015 (SKMM 2015), berdasarkan TMK 2015 (Indeks Berkaitan ICT Peringkat Malaysia 2015), Malaysia berada di kedudukan ke-64 antara negara-negara antarabangsa dalam 'Indeks Pembangunan Komputer' TMK (ICT Development Index). Begitu juga, Malaysia berada di kedudukan 52 dalam Indeks Kesiediaan e-Kerajaan 2014. Ia menekankan pentingnya memperluas penggunaan TMK di Malaysia untuk meningkatkan kesediaan sistem pemerintahan secara keseluruhan. Kami telah mengenal pasti strategi utama syarikat kami dalam industri ini iaitu dengan menggunakan media sosial untuk berkomunikasi secara berkesan dan meningkatkan akses kepada produk dan perkhidmatan kami untuk orang ramai. Di samping memperkuat rasa komuniti pengguna dan memastikan bahawa dasar dan prosedur pemerintah lebih mudah diakses oleh sebilangan besar pengguna, program ini juga akan memperkuat rasa aman pengguna. Penyebaran media sosial telah memungkinkan komunikasi yang lebih besar antara syarikat dan individu yang menggunakan sistem elektronik di peringkat syarikat.

1.2 Latar Belakang Kajian

Perkembangan era Revolusi Industri 4.0 yang membawa kita untuk menghadapi perkembangan teknologi terhadap pengkomputeran dan automasi baharu yang merancakkan lagi manusia yang bergantung terhadap teknologi itu. Hal ini sukar untuk dielakkan oleh pihak masyarakat lebih-lebih lagi individu yang tidak boleh hidup tanpa menggunakan teknologi. Semua lapisan masyarakat tahu bahawa pentingnya teknologi dalam kehidupan seharian yang mana ianya merupakan aspek yang penting dalam menceburi apa jua bidang yang berkaitan. Seperti yang kita tahu, perubahan yang berlaku terhadap perkembangan Revolusi Industri 4.0 ini menyebabkan sesetengah individu berasa bimbang mahupun cemas akan sukar menerima perubahan yang berlaku dibandingkan dengan yang bersedia menghadapi perubahan yang pesat. Media berkaitan dengan Revolusi Industri 4.0 yang terdedah bakal menggantikan tenaga manusia dan terjadinya organisasi yang mengecil disebabkan oleh kecanggihan dan kehebatan teknologi. Media massa juga turut kurang memberi kesan terhadap aspek kemanusiaan, emosi dan masa hadapan apabila membuat liputan berkaitan tentang Revolusi Industri 4.0. Teknologi maklumat dan komunikasi (tmk) memainkan peranan penting dalam kemajuan dan inovasi sesebuah organisasi dalam aspek pembangunan negara. Pengurusan dan pentadbiran bagi organisasi berjalan dengan lebih lancar dan sistematik melalui kemajuan teknologi maklumat. Salah satu proses yang terlibat seperti proses pengumpulan, pemprosesan, penyebaran maklumat dan pengurusan dokumen akan menjadi lebih cepat dan cekap. Majoriti pelajar UMS menggunakan media sosial dalam penyampaian dan kualiti maklumat di kolej kediaman. Media sosial digunakan sebagai medium penyampaian maklumat berkaitan tentang kolej kediaman. Walau bagaimanapun, risiko terhadap penyebaran maklumat yang tidak benar juga mempunyai risiko yang tinggi.

1.3 Pernyataan Masalah

Dalam era revolusi industri 4.0 ini mempunyai kaitan dengan media sosial khususnya bertujuan untuk berkomunikasi. Tanpa wujudnya komunikasi, terdapat banyak perkara yang sukar untuk disampaikan lebih-lebih lagi pihak luar atau sesama pelajar. Setiap kolej kediaman juga menggunakan platform yang sama bagi menyampaikan apa-apa maklumat mengenai kolej kediaman terhadap pelajar. Media sosial seperti Facebook dan WhatsApp amat terkenal sebagai penyebaran maklumat mengenai kolej kediaman. Namun begitu, terdapat juga golongan yang tidak bertanggungjawab dalam menyebarkan berita palsu dan meng'viral' di kalangan pelajar yang mana teretusnya kesalahfahaman antara satu sama lain. Oleh hal yang demikian, wujudlah kajian yang berkaitan untuk mengkaji kepentingan aplikasi media sosial dalam transformasi sistem penyampaian maklumat kolej kediaman dalam urustadbir dengan pelajar dan pihak luar. Media sosial menjadi medium untuk berkomunikasi antara satu sama lain, mencari maklumat dan dapat berkongsi perkara yang berkaitan terhadap sasaran seperti pelajar atau pihak luar. Selain itu, kajian yang dilakukan adalah untuk menganalisis fungsi media sosial dalam sistem penyampaian maklumat. Seperti yang kita tahu, kita sering berhubung dengan orang yang jauh melalui media sosial. Pada waktu ini juga kita menggunakan media sosial untuk menjalankan proses pengajaran dan pembelajaran (P&P). Akhir sekali, kajian dilakukan untuk mengkaji faktor kualiti di media sosial. Faktor kualiti maklumat di media sosial ini sangat penting bagi kita ingin mengetahui kepuasan para pengguna yang menggunakan medium media sosial sebagai tempat untuk berhubung dengan pihak luar dan pelbagai kegunaan. Kualiti maklumat ini merupakan aspek yang penting bagi seseorang pengguna yang ingin berkongsi maklumat penting dengan pengguna yang lain.

1.4 Persoalan Kajian

Berdasarkan kajian objektif khas, kajian ini menjawab soalan-soalan berikut:

- i) Apakah bentuk keperluan yang mendorong terhadap penggunaan media sosial dalam kalangan pelajar?
- ii) Apakah bentuk kegunaan media sosial dalam kalangan pelajar di kolej kediaman?
- iii) Apakah bentuk kepuasan yang mendorong penggunaan media sosial dalam kalangan pelajar di kolej kediaman?

1.5 Objektif Kajian

Secara amnya, kajian ini bertujuan bagi mencapai objektif-objektif yang berikut:

- i) Mengenalpasti bentuk keperluan yang mendorong penggunaan media sosial dalam kalangan pelajar di kolej kediaman Universiti Malaysia Sabah.
- ii) Mengenalpasti bentuk kegunaan media sosial dalam kalangan pelajar di kolej kediaman Universiti Malaysia Sabah.
- iii) Mengenalpasti bentuk kepuasan yang mendorong penggunaan media sosial dalam kalangan pelajar di kolej kediaman Universiti Malaysia Sabah.

1.6 Teori Kegunaan dan Kepuasan

Teori yang digunakan dalam kajian penyelidikan ialah teori kegunaan dan kepuasan (Uses and Gratifications). Hal ini dikatakan demikian kerana teori ini menyatakan bahawa penggunaan media memainkan peranan secara aktif bagi memilih dan menggunakan mana-mana media. Dengan ini, pengguna media itu merupakan pihak yang aktif dalam melakukan proses berkomunikasi. Setiap pengguna media memilih jenis media yang sesuai bagi memenuhi keperluan dan kehendak dalam menyampaikan maklumat. Teori uses and gratifications ini memberi penekanan terhadap orang awam dalam memilih media yang sewajarnya dipilih bagi memenuhi keperluan. Teori ini lebih menekankan kepada pendekatan manusia yang mempunyai aplikasi di media sosial. Oleh hal yang demikian, teori tersebut dapat dilihat memberi pendekatan khususnya media sosial sebagai medium penyampaian maklumat pentadbiran, program dan aktiviti pelajar.

1.7 Skop Kajian

Kajian ini terbatas kepada kajian mengenai beberapa jenis media sosial sebagai medium penyampaian maklumat kolej kediaman dalam urustadbir dengan pelajar dan pihak luar. Disebabkan oleh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) masih berlangsung, borang soal selidik melalui Googleform diedarkan kepada golongan yang terlibat di kolej kediaman dengan menggunakan media sosial iaitu Facebook dan WhatsApp terhad kepada 200 orang responden sahaja. Kajian tertumpu kepada pelajar kolej kediaman di Universiti Malaysia Sabah kerana ingin mengkaji penggunaan media sosial sebagai medium sistem penyampaian maklumat di kalangan pelajar kolej kediaman di Universiti Malaysia Sabah.

1.8 Signifikan Kajian

Kajian ini memperoleh kajian yang relevan bagi keputusan hasil penyelidikan bagi pengkaji. Kajian ini dijalankan untuk mengkaji teori kegunaan dan kepuasan dalam kajian penggunaan media sosial dalam kalangan pelajar di kolej kediaman Universiti Malaysia Sabah. Teori kegunaan dan kepuasan ini digunakan dalam kajian ini signifikan kerana penggunaan media sosial memainkan peranan penting dalam pemilihan dan penggunaan pelbagai jenis media. Secara tidak langsung, penggunaan media akan membawa kepada proses berkomunikasi di antara satu sama lain. Jenis media yang digunakan oleh pengguna

dipilih mengikut keperluan masing-masing. Kajian ini juga dapat memberi contoh yang baik kepada pengguna lain bagi mengetahui jenis media yang sering digunakan dan tahap kepuasan pengguna yang memakai jenis media yang dipilih.

1.9 Kesimpulan

Bab ini mengandungi pengenalan, latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, teori iaitu kegunaan dan kepuasan, skop kajian dan signifikan kajian. Seterusnya, bagi bab 2 akan membincangkan tentang sorotan literatur.



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Dalam bab 2 ini, pengkaji akan membincangkan tentang teori-teori yang berkaitan dengan bentuk keperluan yang mendorong penggunaan media sosial, bentuk kegunaan media sosial dan bentuk kepuasan yang mendorong penggunaan media sosial dalam kalangan pelajar di kolej kediaman Universiti Malaysia Sabah.

2.2 Pendekatan Teori dalam Bentuk Keperluan Penggunaan Media Sosial

Bentuk keperluan pelajar yang terdorong dalam penggunaan media sosial berbeza-beza mengikut keperluan diri masing-masing. Setiap keperluan yang berbeza dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tertentu. Penggunaan media sosial oleh keluarga adalah dengan beberapa cara termasuk untuk maklumat, perbincangan, dokumentasi, sambungan emosi, dan hiburan. Ada juga kemungkinan untuk menggunakan media sosial oleh kedua ibu bapa dan remaja sebagai alat untuk memudahkan penglibatan ibu bapa sama ada melalui mengintegrasikan media dalam proses keluarga mereka, bercakap tentang media, atau dengan menggunakan media bersama (Coyne, Padilla-Walker, Fraser, Fellows & Day, 2014).

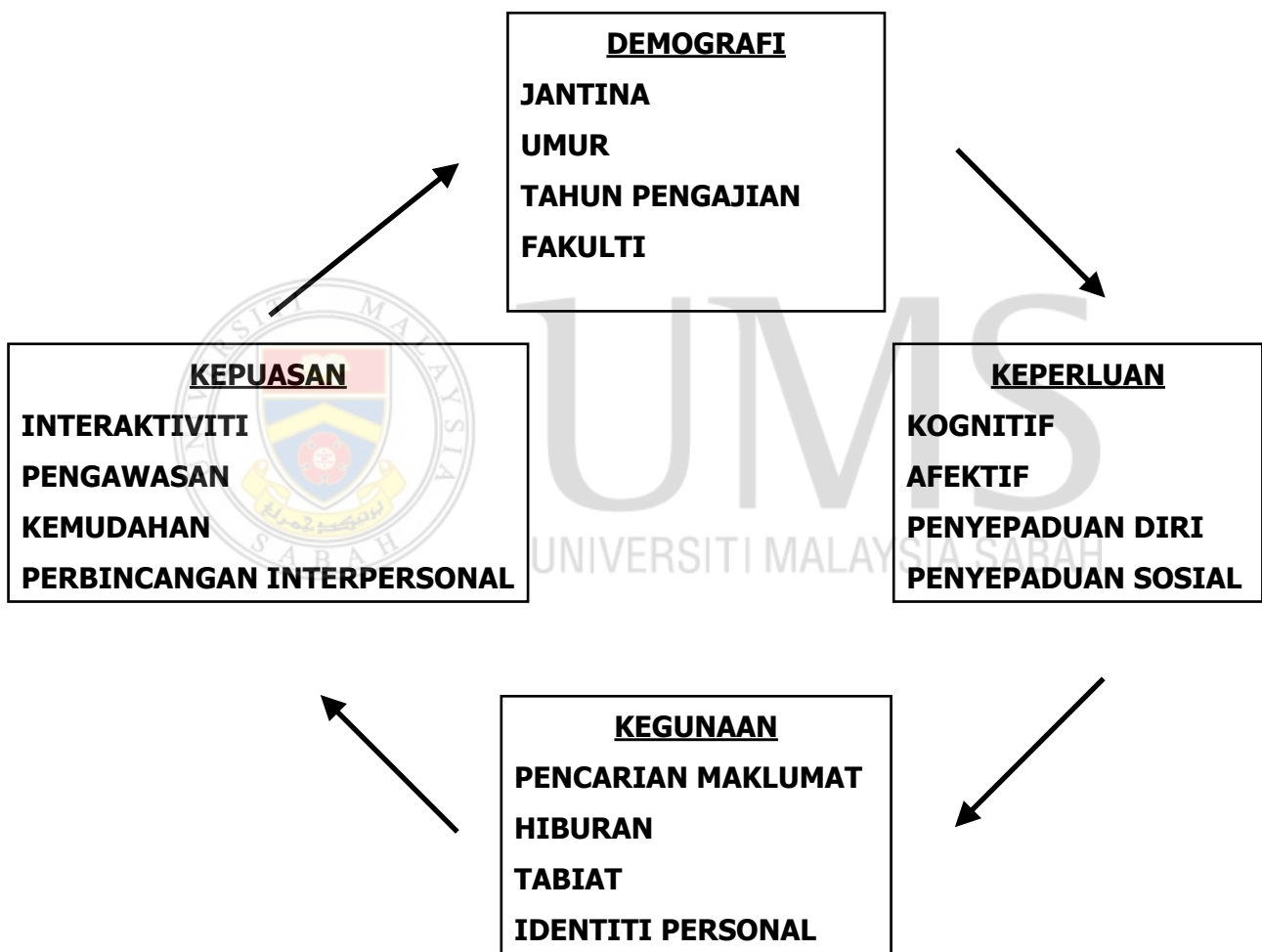
2.3 Tinjauan Kajian Lepas

Media sosial merupakan salah satu platform atau jaringan bagi menyampaikan maklumat terhadap pengguna yang lain khususnya kepada pengguna yang dapat mengakses laman sesawang. Hal ini membolehkan pihak pengurusan kolej kediaman dapat memberikan pelbagai maklumat-maklumat yang penting terhadap pelajar mahupun kakitangan awam di universiti. Tambahan lagi, pihak pengurusan kolej kediaman dapat menyampaikan maklumat dengan cekap dan lancar yang membolehkan audiens untuk menerima maklumat dengan baik. Menurut Khasawneh & Abu-shanab (2013), kelebihan ini ialah

organisasi boleh menganggapnya sebagai medium penting untuk menambahbaik dan membina hubungan dengan sesama pengguna. Media sosial dapat diklasifikasikan kepada empat kategori iaitu rangkaian talian dan ekosistem (online networks and ecosystem) seperti Facebook, LinkedIn, Instagram dan Twitter (Tariq & Mattoo 2013). Tobergte et al. (2010) juga menerangkan dalam kajiannya iaitu menyatakan bahawa aplikasi yang berasaskan internet telah banyak mengurangkan kos bagi mengumpul, mengedar, dan mengakses maklumat, menjimatkan sumber, dan mewujudkan mekanisme baru dalam menyatupadukan organisasi dengan pengguna secara bersama. Antara ciri-ciri seperti mudah untuk memuat naik video, gambar dan komen dikaji oleh (Agarwal & Yiliyasi 2010) menjadi satu faktor yang mendorong kepada penggunaan media sosial dalam mentransformasi sistem penyampaian maklumat secara elektronik. Media sosial menjadi salah satu medium yang menyokong pihak pengurusan kolej kediaman dalam menyampaikan maklumat kepada warganya selain kaedah lain. Sebagai contoh, kaedah email, memo, surat dan poster. Kemunculan media sosial pada zaman kini telah memberi peluang kepada pengguna untuk memainkan peranan secara lebih aktif dengan cara mengakses maklumat, menghantar mesej, berbincang dan memberikan pandangan dan pendapat dengan lebih kritikal tentang pelbagai isu semasa (Mossberger, Wu & Crawford 2013). Kewujudan laman sosial seperti aplikasi Facebook, Instagram dan Twitter telah menarik minat ramai pengguna media sosial untuk melibatkan diri secara aktif dalam membantu memberi maklumat kepada pihak pengurusan kolej kediaman. Sebagai contoh, pelajar dapat membuat makluman tentang sesuatu aktiviti yang dijalankan di kolej kediaman dengan mudah dan cepat tanpa memerlukan kos publisiti yang tinggi. Kajian oleh Kang (2014) menyatakan bahawa penglibatan di media sosial adalah satu fenomena baharu yang dialami oleh pengguna dan memberi kesan terhadap kepuasan berkomunikasi kerana mereka dapat membaca serta menyalurkan perkara penting kepada pihak lain bagi memastikan keberkesanan pentadbiran bagi sesebuah organisasi.

2.4 Model Kajian

Kajian tindakan memperlihatkan suatu kitaran langkah-langkah (a spiral of steps). Suatu kitaran kajian tindakan mempunyai empat langkah iaitu merancang (planning), memerhati (observing) dan mereflek (reflecting). Kitaran ini akan berterusan ke kitaran seterusnya yang melibatkan merancang semula, bertindak, memerhati dan mereflek bagi menghasilkan kitaran baru (Lewin, 1946).



Rajah 1: Model Kajian Kegunaan dan Kepuasan (Lewin, 1946)

Model kajian berikut merupakan modal kajian yang digunakan oleh pengkaji. Model kajian kegunaan dan kepuasan (uses and gratifications) ini masih digunapakai oleh para pengkaji sebelum ini sehingga terkini.