

PENGGUNAAN APLIKASI FACEBOOK DALAM
KALANGAN MAHASISWA DI UNIVERSITI
MALAYSIA SABAH (UMS)

SITI NURUL SHAFIQAH BINTI BARAHIM



TESIS INI DISERAHKAN UNTUK
MEMENUHI KEPERLUAN PENGIJAZAHAN
SARJANA MUDA

FAKULTI SAINS SOSIAL DAN
KEMANUSIAAN UNIVERSITI
MALAYSIA SABAH
2022

PENGAKUAN

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
BORANG PENGAKUAN STATUS TESIS

JUDUL : **PENGGUNAAN APLIKASI FACEBOOK
DALAM MAHASISWA DI UNIVERSITI
MALAYSIA SABAH (UMS)**
IJAZAH : **IJAZAH SARJANA MUDA SAINS SOSIAL**
BIDANG : **KOMUNIKASI**

Saya **SITI NURUL SHAFIQAH BINTI BARAHIM**, 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 dimana penyelidikan dijalankan)

/ TIDAK TERHAD

Disahkan Oleh,

 ANITA BINTI ARSAD
PUSTAKAWAN KANAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

(Tandatangan Pustakawan)

SITI NURUL SHAFIQAH BINTI BARAHIM
BA19110411



(Dr. Aisah Meri)

Penyelia

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.

11 Ogos 2022

SITI NURUL SHAFIQAH BINTI BARAHIM

BA19110411



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGESAHAN

NAMA : SITI NURUL SHAFIQAH BINTI BARAHIM
NO. MATRIK : BA19110411
TAJUK : PENGGUNAAN APLIKASI FACEBOOK DALAM KALANGAN MAHASISWA DI
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH (UMS)
IJAZAH : SARJANA MUDA SAINS SOSIAL

DISAHKAN OLEH:

1. PENYELIA UTAMA

Tandatangan

Dr. Aisah Meri

2. PENYELIA BERSAMA (Jika ada)



PENGHARGAAN

Syukur Alhamdulillah saya ucapkan ke hadrat Ilahi, dipermudahkan segala urusan sepanjang saya menyiapkan kajian Latihan ilmiah ini. Ucapan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia Latihan ilmiah saya iaitu Dr. Aisah Meri dengan kesabarannya sudi memberikan pandangan, bimbingan dan cadangan penambahbaikan kajian untuk membantu saya dalam menghasilkan Latihan Ilmiah ini. Segala usaha dalam memberikan bantuan dan bimbingan amat saya hargai. Segala teguran dan nasihat daripada beliau akan saya jadikan sebagai panduan untuk menjadi pengkaji yang lebih baik untuk masa akan datang. Tidak lupa juga, semua pensyarah Fakulti Sains Sosial Kemanusiaan yang telah memberikan tunjuk ajar kepada saya dan pihak Universiti Malaysia Sabah (UMS) yang memberikan pengetahuan dan pengalaman untuk dijadikan sebagai pedoman serta kenangan.

Ribuan setinggi-tinggi penghargaan kepada ahli keluarga terutamanya kedua ibu bapa yang dihormati dan di kasihi kerana sentiasa memberikan dorongan, mendoakan dan menyokong saya. Ucapan terima kasih kepada rakan seperjuangan yang sentiasa memberikan perkongsian ilmu yang tak terhingga dalam menyiapkan Latihan Ilmiah ini. Seterusnya, ucapan terima kasih kepada responden iaitu mahasiswa UMS yang telah membantu dengan meluangkan masa menjawab soal selidik.

Sekali lagi, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam proses menyiapkan Latihan ilmiah ini dengan memberikan Kerjasama dalam memberikan maklum balas berkaitan dengan kajian ini.

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan untuk mengkaji Penggunaan aplikasi Facebook dalam kalangan mahasiswa di Universiti Malaysia Sabah. Kajian ini memperlihatkan tahap kegunaan dan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Facebook yang melibatkan seramai 100 orang responden yang dipilih secara rawak dalam kalangan mahasiswa di Universiti Malaysia Sabah. Hasil dapatan mendapati bahawa keperluan kognitif merupakan keperluan yang utama terhadap penggunaan Facebook. Analisis data kajian ini juga menunjukkan bahawa mahasiswa UMS kerap menggunakan telefon pintar bagi mengakses Facebook dengan tujuan pencarian maklumat. Bagi kepuasan kajian ini, mahasiswa telah memperoleh kepuasan melalui sifat media yang mudah digunakan, kepuasan interaktiviti dan pengawasan. Teori Kegunaan dan Kepuasan (Uses and Gratification) digunakan sebagai panduan terhadap penyelidikan yang menunjukkan bahawa pengguna mencapai kepuasan tertentu dalam menggunakan media.

Kata kunci: Keperluan, Kegunaan, Kepuasan, Facebook



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

ABSTRACT

This study was conducted to examine the use of Facebook applications among students at University Malaysia Sabah (UMS). This study shows the level of use and satisfaction with the use of the Facebook application involving a total of 100 randomly selected respondents among students at University Malaysia Sabah (UMS). The results found that cognitive needs are the main needs for using Facebook. The data analysis of this study also shows that UMS students often use smartphones to access Facebook for the purpose of searching for information. For the satisfaction of this study, students have obtained satisfaction through the nature of the media that is easy to use, the satisfaction of interactivity and supervision. Uses and Gratification theory is used as a guide to research that shows that users achieve certain satisfaction in using media.

Keywords: Needs, Uses, Satisfaction, Facebook



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

ISI KANDUNGAN

TAJUK	
PENGAKUAN	i-ii
PENGESAHAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
ISI KANDUNGAN.....	vii
SENARAI JADUAL.....	ix
SENARAI RAJAH	x
SENARAI SINGKATAN	xi
SENARAI LAMPIRAN	xii
BAB 1: PENDAHULUAN	1-7
1.0 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian.....	2
1.3 Pernyataan Masalah	3
1.4 Objektif Kajian	5
1.5 Persoalan Kajian.....	5
1.6 Signifikan Kajian.....	6
1.7 Skop Kajian.....	6
1.8 Kesimpulan	7
BAB 2 : SOROTAN LITERATUR	8-16
2.1 Pengenalan	8
2.2 Tinjauan Kajian Lepas	10
2.3 Model Kajian	11
2.4 Pengkonsepan.....	12
2.4.1 Demografi Responden	12
2.4.2 Keperluan Kognitif	13
2.4.3 Keperluan Afektif.....	13
2.4.4 Keperluan Pelepasan diri.....	13
2.4.5 Keperluan Penyepaduan sosial	14
2.4.6 Pencarian maklumat	14
2.4.7 Hiburan.....	14
2.4.8 Tabiat	15
2.4.9 Identiti personal	15
2.4.10 Interaktiviti	15

2.4.11 Pengawasan.....	16
2.4.12 Mudah	16
2.4 Kesimpulan.....	16
BAB 3: METODOLOGI KAJIAN	17-24
3.1 Pengenalan	17
3.2 Populasi dan Persampelan	18
3.3 Tatacara Pengumpulan Data.....	18
3.4 Pengoperasian	19
3.5 Kebolehpercayaan dan Kesahihan	21
BAB 4: DAPATAN KAJIAN	25-43
4.1 Pengenalan	25
4.2 Profil Demografi	25
4.2.2 Penggunaan Facebook Dalam Kalangan Mahasiswa di Universiti Malaysia Sabah	27
4.2.3 Keperluan Penggunaan Aplikasi Facebook	29
4.2.4 Kegunaan Aplikasi Facebook.....	34
4.2.5 Kepuasan Penggunaan Aplikasi Facebook.....	39
4.7 Kesimpulan.....	43
BAB 5: PERBINCANGAN	44-48
5.1 Pengenalan.....	44
5.2 Perbincangan Penemuan	44
5.3 Perbincangan Kerangka Teoritikal	47
5.4 Batasan Kajian	47
5.5 Cadangan Kajian	48
5.6 Kesimpulan	48
RUJUKAN	49
LAMPIRAN.....	51-57

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 3.4.1 : Proses Kajian Fasa Pertama & Fasa Kedua.....	19
Jadual 3.5.1: kandungan soal selidik dan bilangan item sebelum ujian rintisdijalankan	22
Jadual 3.5.2: Interpretasi skor Alpha Cronbach (Bond & Fox,2015)	23
Jadual 1: 4.2.1 Jantina Responden	25
Jadual 2: 4.2.1 Umur Responden.....	26
Jadual 3: 4.2.1 Bangsa	26
Jadual 4: 4.2.1 Tahun Pengajian	27
Jadual 5: 4.2.2 Purata Penggunaan Facebook Dalam Sehari	27
Jadual 6: 4.2.2 Kekerapan Mengakses Facebook.....	28
Jadual 8: 4.2.3 Keperluan Kognitif	30
Jadual 9: 4.2.3 Keperluan Afektif.....	31
Jadual 10: 4.2.3 Pelepasan Diri	32
Jadual 11: 4.2.3 Penyepaduan Sosial.....	33
Jadual 13: 4.2.4 Faktor Pencarian Maklumat.....	35
Jadual 14: 4.2.4 Faktor Hiburan	36
Jadual 15: 4.2.4 Faktor Tabiat.....	37
Jadual 16: 4.2.4 Faktor Identiti Personal.....	38
Jadual 18: 4.2.5 Interaktiviti	40
Jadual 19: 4.2.5 Pengawasan.....	41
Jadual 20: 4.2.5 Faktor Mudah	42

SENARAI RAJAH

Rajah 2.3: Model Kajian Kegunaan dan Kepuasan (U&G)

Halaman

11



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI SINGKATAN

KUIS - Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor

SPSS - Statistical Package For Social Science

UMS - Universiti Malaysia Sabah

U&G – Kegunaan dan Kepuasan



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran : Borang Soal Selidik (Google Form)	51- 57



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Komunikasi adalah sangat penting dalam sesebuah masyarakat yang mana komunikasi telah dijadikan sebagai penerima atau perkongsian maklumat dalam keluarga, pendidikan, hiburan, perniagaan dan sebagainya. Media sosial merupakan media secara atas talian yang telah menyediakan kelebihan kepada pengguna untuk terus berhubung serta berinteraksi di antara satu sama lain tanpa ada batasan sempadan dan juga waktu. Media sosial dikenali sebagai satu platform komunikasi secara atas talian yang telah menyokong aktiviti interaksi dan perkongsian maklumat di antara komuniti (Bird, Ling & Haynes, 2012). Pada masa kini, media sosial sangat penting dalam mewujudkan impian masyarakat menuju kehidupan yang lebih moden. Perkembangan media sosial dan teknologi yang semakin canggih menjadikan kelebihan dan kegunaannya adalah penting dalam kehidupan seharian, termasuk dalam kalangan mahasiswa.

Menurut Mohammad Rezal (2016), media sosial merupakan aplikasi yang menggunakan teknologi Web 2.0 dan memberi peluang kepada seseorang pengguna bagi menghasilkan bahan dalam teks, audio dan video yang dapat dikongsikan dengan pengguna yang lain. Tambahan lagi, menurut Mohammad Rezal juga, media sosial dapat didefinisikan sebagai aplikasi yang dapat menggabungkan pelbagai fungsi sosial seperti kerjasama, perkongsian, kebebasan, keterbukaan, interaktif dan penglibatan.

Penggunaan media sosial telah menjadi salah satu gaya hidup masyarakat tanpa mengira lapisan umur. Individu juga menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan orang lain, bersosial, membina perhubungan secara realiti dalam kehidupan sosial masyarakat

menggunakan hujung jari. Kecanggihan teknologi dalam era pemodenan yang berlaku, media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram dan media lain telah digunakan di serata tempat kerana media tersebut dapat mempengaruhi cara kehidupan serta kepelbagaian gaya komunikasi masyarakat di seluruh dunia. Dalam hal ini, pelajar atau golongan remaja adalah antara salah satu golongan yang melihat media sosial sebagai satu aktiviti terkini bagi mengisi waktu lapang serta bersosial di alam maya. Menurut McKenna dan Bargh (1999) orang ramai beralih ke internet untuk memenuhi keperluan sosial dan psikologi yang penting.

1.2 Latar Belakang Kajian

Laman sosial dikatakan berfungsi sebagai satu medium yang dapat menghubungkan antara satu sama lain. Fungsi laman sosial telah dipertingkatkan dengan ciri-ciri yang lebih canggih iaitu pengguna dapat menghantar serta menerima mesej terhadap individu yang lain, dapat mengemaskini status dan menghasilkan gambar atau animasi. Richter & Koch, 2008, menyatakan bahawa fungsi laman media sosial adalah untuk mengurus identiti (identify management), mencari pakar (expert finding), menyedari konteks (context awareness), mengurus kenalan (contact management) dan menukar maklumat (exchange). Hal ini berlakunya peningkatan penggunaan laman media sosial dalam kalangan penggunanya.

Aplikasi Facebook telah diperkenalkan pada tahun 2004 oleh seorang pelajar daripada Universiti Harvard iaitu Mark Zuckerberg. Pada permulaan penggunaan Facebook, hanya pelajar Universiti Harvard yang mempunyai emel pelajar sahaja dapat mendaftar diri sebagai pengguna Facebook. Dari masa ke semasa, pertambahan penggunaan laman aplikasi Facebook semakin bertambah bahkan sehingga seluruh dunia. Didapati bahawa sebanyak 8 juta orang rakyat Malaysia telah menjadi pengguna berdaftar bagi aplikasi Facebook. Hal ini menjadikan Facebook sebagai aplikasi media sosial merekodkan banyak jumlah pengguna akaun berdaftar (Berita Harian Online, 21 November 2010). Secara tidak langsung menunjukkan bahawa aplikasi Facebook adalah yang paling ramai penggunaannya berbanding dengan aplikasi media sosial yang lain.

Kajian-kajian lepas menemui bahawa, penggunaan Facebook adalah untuk mewujudkan atau mengekalkan komunikasi, meluangkan masa, mendapatkan hiburan, bersosial dan mencari teman baru. Menurut Ellison et.al (2007), kebanyakan pelajar universiti adalah merupakan pengguna paling banyak yang menghabiskan masa mereka dengan melayari aplikasi Facebook. Melalui kajiannya, beliau mendapati sebanyak 94% responden telah menggunakan aplikasi Facebook sepanjang hari. Mahasiswa atau pelajar menyatakan

menghabiskan masa mereka secara purata selama 10 sehingga 30 minit menggunakan Facebook setiap hari dan menyatakan bahawa mereka mempunyai antara 150 sehingga 200 rakan melalui akaun berdaftar mereka. Menurut Sheldon (2008), pelajar universiti juga banyak menghabiskan masa mereka dengan melayari dan mengakses aplikasi Facebook. Selain itu, TA Pempek et.al (2009) juga menyatakan bahawa Facebook telah menjadi sebahagian daripada pengalaman dan telah disepadukan terhadap kehidupan seharian pelajar universiti atau golongan muda.

1.3 Pernyataan Masalah

Kebergantungan masyarakat terhadap internet dan media sosial sangat ketara kerana sifat penggunaan internet adalah dalam penglibatannya. Terdapat faktor yang mempengaruhi penggunaan media sosial seperti mendapatkan maklumat, berhubung dengan kenalan melalui Facebook dan sebagainya. Menurut Sobkowiak (1998), menyatakan tujuan utama komunikasi adalah untuk menciptakan komunikasi berterusan dan dinamik, mengubah atau menukar pengetahuan, sikap dan tingkah laku selaras dengan nilai dan kepentingan dalam beberapa bahagian interaksi. Walau bagaimanapun, penggunaan media sosial juga memberikan kesan yang kurang baik terhadap kehidupan pelajar.

Penggunaan media sosial seperti aplikasi Facebook telah menyebabkan corak komunikasi seharian semakin berubah. Hal ini kerana, mereka yang terlalu meluangkan masa melayari internet berbanding berinteraksi secara bersemuka mampu mempengaruhi kemahiran sosial pelajar.

Penggunaan Facebook membolehkan pelajar atau pengguna memuatkan bahan-bahan, maklumat atau info di dalam akaun masing-masing. Namun begitu, ada sebilangan pengguna Facebook menjadikan aplikasi tersebut sebagai tempat untuk meluahkan emosi dengan memaparkan pandangan, komen, gambar atau info yang memfitnah individu lain dan sebagainya sehingga memudaratkan situasi.

Penggunaan media sosial yang melampau boleh menyebabkan pelajar akan ketagihan sehingga boleh menjejaskan kesihatan, menjejaskan kemahiran sosial dan memberikan kesan terhadap kehidupan normal. Dapat dilihat di mana Ellison et.al (2007) mendapati sebanyak 94% pelajar universiti akan mengakses aplikasi Facebook setiap hari. Hal ini dikatakan demikian kerana, tidak dapat dinafikan bahawa Facebook telah menjadi fokus utama dalam kalangan pelajar atau golongan muda dan telah menyebabkan cara berinteraksi, bekerja serta penerimaan dan perkongsian maklumat telah berubah dengan cara yang drastik. Penggunaan

aplikasi tersebut menyebabkan ada sebilangan pelajar menghabiskan masa dengan melayari media sosial berjam-jam dan sebahagian pelajar menjadi leka.

Melalui permasalahan tersebut, kajian terdorong untuk melakukan kajian berkaitan "Penggunaan aplikasi Facebook dalam kalangan mahasiswa di Universiti Malaysia Sabah". Dalam situasi ini ianya adalah untuk mengenalpasti keperluan yang mendorong penggunaan Facebook dalam kalangan mahasiswa. Selain itu, mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Facebook dan mengenalpasti kepuasan penggunaan aplikasi Facebook dalam kalangan mahasiswa di Universiti Malaysia Sabah (UMS).



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

1.4 Objektif Kajian

Dalam bahagian ini, terdapat beberapa objektif kajian yang dikemukakan oleh pengkaji:

- 1) Mengenalpasti keperluan yang mendorong penggunaan Facebook dalam kalangan mahasiswa.
- 2) Mengenalpasti faktor kegunaan Facebook dalam kalangan mahasiswa.
- 3) Mengenalpasti kepuasan penggunaan Facebook dalam kalangan mahasiswa.



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

1.5 Persoalan Kajian

- 1) Apakah keperluan yang mendorong penggunaan Facebook dalam kalangan mahasiswa.
- 2) Apakah faktor kegunaan Facebook dalam kalangan mahasiswa.
- 3) Bagaimanakah kepuasan penggunaan Facebook dalam kalangan mahasiswa.

1.6 Signifikan Kajian

Kajian ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti keperluan yang mendorong penggunaan aplikasi Facebook dalam kalangan mahasiswa, mengenal pasti faktor kegunaan aplikasi Facebook dan mengenalpasti kepuasan penggunaan aplikasi Facebook dalam kalangan mahasiswa di Universiti Malaysia Sabah (UMS). Penyelidikan ini melibatkan penggunaan media dan khalayak aktif yang khususnya mahasiswa di UMS yang berumur dalam lingkungan 18 hingga 24 tahun. Teori Kegunaan dan Kepuasan digunakan dalam penyelidikan ini. Kajian ini menambahkan pengetahuan agar penyelidik pada masa akan datang dapat diperbaiki dengan lebih baik. Hasil daripada kajian ini akan menentukan pemboleh ubah yang mampu mempengaruhi penggunaan dan kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi Facebook.

Kajian terhadap keperluan, kegunaan dan kepuasan aplikasi Facebook dalam kalangan mahasiswa di Universiti Malaysia Sabah akan dikaji sejauh mana kemampuan teori Kegunaan dan Kepuasan (U&G) terhadap kajian ini. Penyelidikan ini dapat memberikan manfaat dan maklumat kepada pengkaji baru.

1.7 Skop Kajian

Kajian ini hanya tertumpu kepada mahasiswa yang menuntut di Universiti Malaysia Sabah. Skop kajian ini juga lebih tertumpu kepada responden iaitu mahasiswa yang menggunakan media sosial dalam kehidupan seharian mereka bagi memenuhi objektif-objektif kajian dan lebih tertumpu kepada penggunaan aplikasi Facebook sahaja. Hal ini kerana, Facebook merupakan media sosial yang mempunyai lebih banyak pengguna. Lokasi kajian hanya tertumpu di Universiti Malaysia Sabah (UMS). Kajian ini hanya dilakukan kepada 100 orang yang terdiri daripada mahasiswa yang berumur antara 18 tahun sehingga 24 tahun.

Kaedah penyelidikan yang digunakan untuk melaksanakan penyelidikan ini adalah melalui kaedah kuantitatif yang menganalisis mengumpulkan data dan menganalisis data dalam angka secara statistik. Kaedah ini digunakan untuk mengkaji hubungan antara sebab dan pemboleh ubah. Seterusnya, kajian ini menggunakan kajian tinjauan. Kaedah yang digunakan adalah untuk mendapatkan maklumat tepat tentang topik yang ingin dikaji daripada responden untuk dijadikan sampel kajian ini. Kaedah soal selidik disarankan untuk mendapatkan data daripada responden dengan lebih mudah Tuckman (1988). Instrumen

kajian ini dijadikan sebagai alternatif dengan menggunakan google form yang diberikan secara atas talian.

1.8 Kesimpulan

Internet dan Media sosial merupakan platform yang digunakan untuk berkomunikasi, menyampaikan maklumat, berhibur, melakukan perniagaan dan mengekalkan pergaulan sosial antara satu sama lain secara langsung mahupun tidak langsung. Dalam hal ini, media sosial berperanan penting dalam mendapatkan maklumat terkini dan ilmu pengetahuan. Pelbagai faktor boleh mempengaruhi penggunaan media sosial. Namun begitu, perkembangan aplikasi Facebook mampu menyebabkan kesan samada kesan baik ataupun kesan buruk dalam kalangan mahasiswa. Hal ini kerana, Facebook merupakan aplikasi media sosial yang paling popular digunakan terutamanya pengguna yang terdiri daripada golongan muda. Oleh itu, pengkaji telah menerangkan aspek berdasarkan objektif kajian yang ingin dikaji.



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Teori adalah satu set pernyataan yang abstrak serta umum yang telah disokong oleh hipotesis yang dibuktikan (Sabitha Marican, 2005:49). Teori juga adalah satu andaian yang dibuktikan kejelasan dan kesahihannya secara saintifik yang mana menerangkan berkaitan bagaimana dan mengapa sesuatu fenomena berlaku. Stanovich (1992) menyatakan bahawa teori merupakan satu set pernyataan yang mempunyai kaitan satu sama lain. Teori tersebut telah digunakan bagi menjelaskan data-data untuk menentukan keputusan kajian semasa. Teori yang bersesuaian dengan kajian yang ingin dilaksanakan sangat penting untuk memastikan suatu kajian dapat diselesaikan dengan lebih teratur dan baik.

Pada tahun 1974, Jay Blumber dan Elihu Katz telah memperkenalkan Teori Kegunaan dan Kepuasan (Uses and Gratification Theory). Pernyataan teori yang pertama kali dikeluarkan oleh Elihu Katz, yang menerangkan bahawa bukan apa yang dilakukan oleh media oleh khalayak tetapi pada apa yang dilakukan oleh khalayak kepada media. Pengguna telah menggunakan media dengan cara yang aktif adalah untuk memenuhi kepuasan dan juga kehendak. Teori Kegunaan dan Kepuasan ini telah menerangkan bahawa pengguna atau manusia telah mencapai tahap kepuasan yang tertentu terhadap penggunaan media misalnya kepuasan hiburan individu, melepaskan atau mengurangkan tekanan dan sebagainya. Ianya adalah bergantung kepada tujuan seseorang individu dalam menggunakan media itu. Dalam teori ini, terdapat tiga dimensi yang menjelaskannya iaitu keperluan bagi hiburan dan penyimpangan (diversion), keperluan bagi hubungan dan keperluan bagi pembinaan identiti.

Teori kegunaan dan kepuasan (U&G) ini diperkenalkan berdasarkan khalayak media aktif yang menggunakan media dengan tujuan untuk memenuhi keperluan pengguna. Penggunaan media yang berbeza akan mempengaruhi tahap kepuasan yang berbeza terhadap pengguna. Hal ini dikatakan demikian kerana, setiap individu memiliki tahap penggunaan dan kepuasan yang berbeza satu sama lain berdasarkan citarasa dan keputusan mereka sendiri. Teori ini mampu mempengaruhi tingkah laku pengguna dengan menggunakan media bergantung kepada tujuan yang ingin dicapai seterusnya pengguna akan memperoleh kepuasan melalui penggunaan media.

Teori kegunaan dan kepuasan ini juga pada mulanya mempunyai andaian yang mana pengguna atau penonton adalah khalayak aktif yang mempunyai tujuan tertentu apabila mereka menggunakan media melalui pemilihan kandungan pilihan mereka. Dalam proses komunikasi massa, penggunaan media tertentu akan ditentukan oleh pengguna media itu sendiri. Tambahan lagi, media akan sentiasa bersaing dengan media-media lain bagi memastikan citarasa pengguna dapat dipenuhi. Seseorang pengguna akan memperoleh maklumat menggunakan media bagi mendapatkan sesuatu dan memenuhi kehendaknya.

Tambahan lagi, teori ini menerangkan bagaimana pengguna menyedari faktor dan keperluan mengapa mereka menggunakan media. Sekiranya media yang tertentu dipilih tidak mempunyai kandungan yang menarik, kemungkinan pengguna tidak berminat untuk menggunakan media tersebut bagi memenuhi keperluan mereka. Kebanyakan platform media sosial menawarkan pelbagai pilihan yang berbeza untuk memudahkan pengguna aktif berkomunikasi atau untuk tujuan lain. Platform telah dapat mengubah pemikiran pengguna dan mendapat kepuasan. Teori ini juga menerangkan pemilihan pengguna terhadap kandungan yang dipilih oleh mereka untuk digunakan di dalam media, namun melupakan kesan yang boleh mempengaruhi pemikiran mereka sekiranya tidak melihat dengan cara yang objektif.

Walaupun mendapat kritikan terhadap teori kegunaan dan kepuasan, namun begitu teori tersebut masih lagi dianggap relevan dan masih digunakan sehingga sekarang. Dalam kajian ini, penggunaan teori kegunaan dan kepuasan untuk mencapai objektif-objektif yang ingin dicapai oleh pengkaji. Pengkaji juga melihat sorotan kajian- kajian lepas yang mempunyai hubungan dengan tajuk penyelidikan yang ingin dikaji.

2.2 Tinjauan Kajian Lepas

Teori kegunaan dan kepuasan telah banyak digunakan dalam penyelidikan kajian-kajian lepas dalam kalangan para sarjana. Teori ini muncul sebagai suatu perspektif alternatif yang boleh mengkaji serta memahami kesan media yang bersifat tidak langsung hasil daripada proses yang lebih kompleks dan fungsi daripada pelbagai faktor. Terdapat beberapa pengkaji yang melakukan kajian lepas telah memperlihatkan bagaimana laman sosial Facebook lebih menarik kepada pengguna. Kajian yang dilakukan menggunakan teori U&G lebih memfokuskan kepada kepuasan yang diperolehi. Seterusnya memperlihatkan bahawa media massa berfungsi terhadap khalayak atau pengguna.

Griffin (2012) menyatakan bahawa media bersaing untuk mendapatkan perhatian dan masa hanyalah Langkah awal dalam memahami pilihan yang akhirnya dibuat oleh khalayak ramai. Pengguna tidak akan melakukan pilihan menggunakan media sehingga keperluan yang mempengaruhi tingkah laku tersebut dipenuhi. Media mempengaruhi khalayak secara berbeza. Beliau juga menyatakan bahawa "salah satu konsep teras penggunaan dan kepuasan ialah mesej media yang sama tidak semestinya memberi kesan yang sama kepada semua orang". Pengguna atau penonton akan bertindak balas dan menilai secara berlainan, walaupun isi kandungan media tersebut adalah sama.

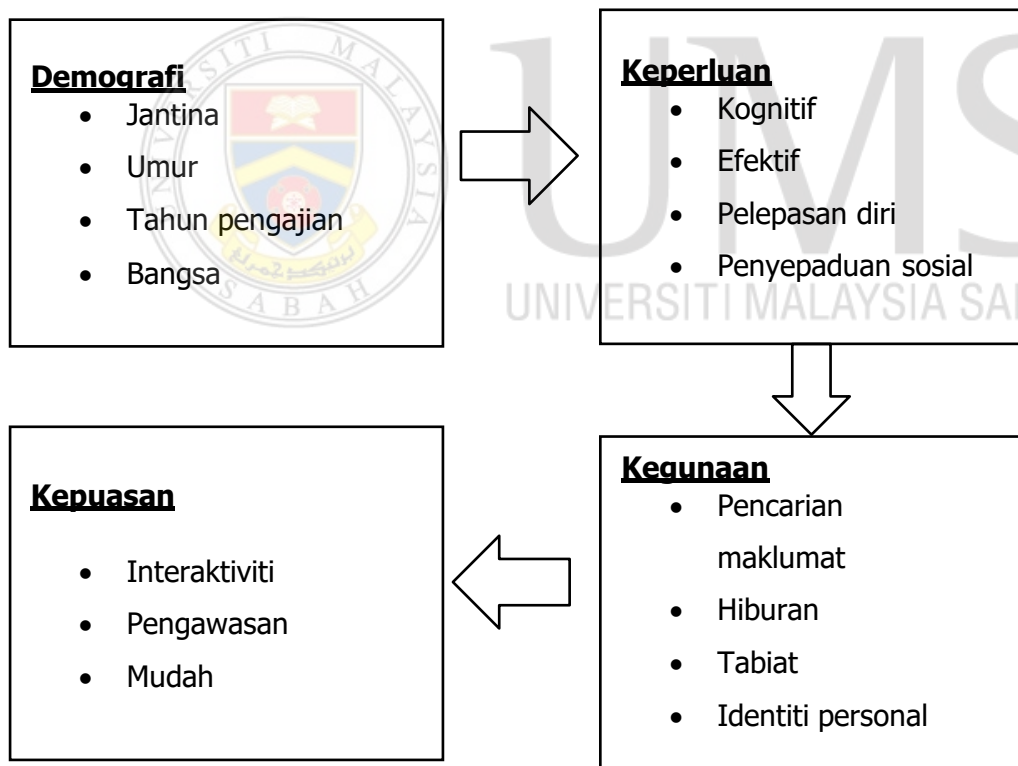
Selain itu, dalam kajian Faradillah Iqmar Omar dan Iza Sharina Sallehuddin (2011), iaitu "Media Sosial: Kajian Tentang Penglibatan dan Kepuasan dalam Kalangan Mahasiswa menerangkan bahawa penggunaan media sosial adalah sangat signifikan dengan kepuasan yang telah diperolehi seperti mendapatkan hiburan, mencari maklumat, mengelakkan kesunyian, mendapatkan kenalan dan mengeratkan hubungan antara satu sama lain. Kajian ini dilakukan terhadap 101 orang responden yang terdiri daripada mahasiswa dan mahasiswi Diploma Komunikasi di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) Dalam kajian tersebut juga mendapati bahawa, terdapat beberapa impak yang positif terhadap penggunaan media seperti memudahkan perkongsian maklumat atau mesej dilakukan dan kemahiran komunikasi atau interaksi dapat diwujudkan. Bagi mencapai tahap kepuasan tersebut, kajian ini telah menggunakan teori Kegunaan dan Kepuasan (U&G) sebagai panduan kajian.

Kajian Fazlinda Abd Halim dan Mohammad Siraj Munir Muslaini (2018), iaitu impak media sosial terhadap tingkah laku sosial pelajar di Kolej Vokasional menyatakan bahawa media sosial banyak memberikan kesan yang negatif kepada pelajar. Berlakunya pembaziran masa, dan tekanan melalui pendedahan dengan video dan gambar yang tidak bermoral. Oleh hal yang demikian, kesedaran yang jelas perlu diterapkan kepada pelajar bagi mengatasi

masalah-masalah tingkah laku sosial. Kajian ini telah dijalankan dengan menggunakan kaedah kuantitatif terhadap 345 orang pelajar Kolej Vokasional telah dijadikan sebagai sampel. Kajian ini juga menggunakan satu set soal selidik yang diukur untuk menjalankan kajian.

Kajian teori Kegunaan dan kepuasan (U&G) juga digunakan oleh Mohd Zaidi Mahmud dan Bahiyah Omar (2013) iaitu motif dan kekerapan penggunaan Facebook dalam kalangan pelajar universiti. Dalam kajian mereka, mendapati bahawa motif penggunaan facebook adalah faktor merasa hebat berteman, hiburan, mengkal hubungan dan mencari maklumat. Motif pengguna mengaplikasikan media untuk mempengaruhi tingkah laku pengguna aktif bagi mendapatkan kehendak dan kepuasan. Manakala Khe Foon Hew (2010) telah mendapati bahawa motif penggunaan Facebook melalui perspektif pelajar dan guru iaitu keseronokan, meluangkan masa dan pembelajaran.

2.3 Model Kajian.



Rajah 2.3 : Model Kajian Kegunaan dan Kepuasan (U&G)