

**POLA PENGGUNAAN TELEFON PINTAR
DALAM KALANGAN PELAJAR
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

WONG WEI ZHE



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

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

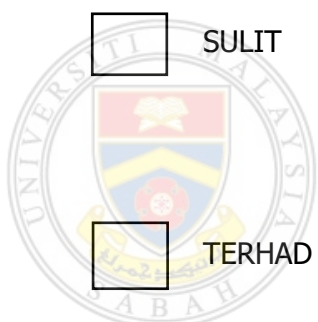
2022

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
BORANG PENGAKUAN STATUS TESIS

JUDUL : **POLA PENGGUNAAN TELEFON PINTAR DALAM
KALANGAN PELAJAR UNIVERSITI
MALAYSIA SABAH**
IJAZAH : **IJAZAH SARJANA MUDA SAINS SOSIAL**
BIDANG : **KOMUNIKASI**

Saya **WONG WEI ZHE**, sesi **2019/2020**, 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 membuatsalinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagaibahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan (/):



SULIT


TERHAD

TIDAK TERHAD

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

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

Disahkan Oleh,

 ANITA BINTI ARSAD
PUSTAKAWAN KANAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

(Tandatangan Pustakawan)

Weizhe

WONG WEI ZHE
BA19110982



(DR. AISAH MERI)

Penyelia

Tarikh: 12 Ogos 2022

PENAKUAN

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

12 Ogos 2022

Weizhe

WONG WEI ZHE

BA19110982



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGESAHAN

NAMA : **WONG WEI ZHE**

NO. MATRIK : **BA19110982**

TAJUK : **POLA PENGGUNAAN TELEFON PINTAR DALAM KALANGAN PELAJAR
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

IJAZAH : **SARJANA MUDA SAINS SOSIAL**

DISAHKAN OLEH:

1. PENYELIA UTAMA

Tandatangan

Dr. Aisah Meri



2. PENYELIA BERSAMA (Jika ada)



UMMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya panjatkan kesyukuran ke hadrat Tuhan 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, Wong Kin Shin dan Chung Hon Chin atas penjagaan dan sokongan mereka. Tidak lupa juga kepada rakan-rakan seperjuangan saya Mohd Saffwan Bin Ajat, Mohd Faizal Bin Mazlan, Syahfiqqa Binti Bakri, Farah Nur Amirah Yong Binti Mohd Thiam, Siti Mariam, dan Siti Nurul Shafiqah atas sokongan, keprihatinan, doa dan inspirasi yang berterusan.

Wong Wei Zhe
12 Ogos, 2022



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

ABSTRAK

Pola penggunaan telefon pintar dalam kalangan pelajar UMS merupakan sesuatu yang unik untuk dikaji memandangkan industri portal aplikasi yang kian berkembang. Kajian ini mempersembahkan pola kegunaan dan kepuasan telefon pintar daripada survey ke atas 300 pelajar UMS yang berpandukan kepada Teori Kegunaan dan Kepuasan (U&G). Hasil dapatan kajian mendapati keperluan kognitif, keperluan penyepaduan sosial dan pelepasan diri merupakan keperluan utama penggunaan telefon pintar dalam kalangan pelajar UMS. Data juga menunjukkan pelajar UMS kerap menggunakan telefon pintar untuk tujuan pencarian maklumat dan hiburan. Sementara itu, kepuasan yang paling tinggi diperoleh pelajar ini adalah mudah, interaktiviti dan pengawasan. Kajian mendapati bahawa dalam fenomena kaya media pada hari ini, telefon pintar sentiasa memainkan peranan penting dan diterima dengan baik dalam kalangan pelajar UMS.

Kata kunci : Keperluan, kegunaan, kepuasan, pelajar, telefon pintar



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

ABSTRACT

The pattern of smartphone usage among UMS students is something unique to study considering the growing application portal industry. This study presents the pattern of smartphone use and satisfaction from a survey of 300 young students based on the Uses and Satisfaction Theory (U&G). The results of the study found that cognitive needs, social integration needs and self-release are the main needs of smartphone use among UMS students. The data also shows that UMS students often use smartphones for the purpose of searching for information and entertainment. Meanwhile, the highest satisfaction obtained by these students is simplicity, interactivity and supervision. The study found that in today's media-rich phenomenon, smartphones always play an important role and are well received among UMS students.

Keywords: Needs, uses, satisfaction, students, smart phones



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

ISI KANDUNGAN

TAJUK	I
BORANG PENGAKUAN STATUS TESIS	ii
PENGAKUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
SENARAI KANDUNGAN	Viii-x
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI SINGKATAN	xiii
SENARAI LAMPIRAN	xiv
BAB 1 : PENGENALAN	1-8
1.1 Pengenalan	1-2
1.2 Latar Belakang Kajian	2-3
1.3 Pernyataan Masalah Kajian	4-5
1.4 Objektif Kajian	5
1.5 Persoalan Kajian	6
1.6 Signifikan Kajian	6-7
1.7 Skop Kajian	7-8
1.8 Kesimpulan	8
BAB 2 : SOROTAN LITERATUR	9-24
2.1 Pengenalan	9
2.2 Sejarah Perkembangan Teori	9-12
2.3 Tinjauan Kajian Lepas	12-16
2.4 Model Kajian	16-17
2.5 Pengkonsepan	17
2.5.1 Jantina	18
2.5.2 Umur	18
2.5.3 Bangsa	18
2.5.4 Agama	18

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 3.5.1 Kandungan soal selidik dan bilangan item sebelum ujian rintis dijalankan	23-24
Jadual 3.5.2 Interpretasi Skor Alpha Cronbach	25
Jadual 3.5.3 Statistik Nilai Kebolehpercayaan dan Item	25-26
Jadual 1: 4.2 Jantina Responden	27-28
Jadual 2: 4.2.1 Umur Responden	28
Jadual 3: 4.2.1 Bangsa Responden	28
Jadual 4: 4.2.1 Agama Responden	29
Jadual 5: 4.2.2 Purata Masa Setiap Kali Menggunakan Telefn pintar	29
Jadual 6: 4.2.2 Jenis Aplikasi Yang Kerap Digunakan	30
Jadual 7: 4.2.3 Keperluan Utama Penggunaan Telefon Pintar	30
Jadual 8: 4.2.3 Keperluan Kognitif	30-31
Jadual 9: 4.2.3 Keperluan Afektif	31-32
Jadual 10: 4.2.3 Penyepaduan Sosial	32-33
Jadual 11: 4.2.3 Pelepasan Diri	33
Jadual 12: 4.2.4 Faktor kegunaan yang paling utama dalam penggunaan telefon pintar	34
Jadual 13: 4.2.4 Pencarian Maklumat	34-35
Jadual 14: 4.2.4 Identiti Personal	35
Jadual 15: 4.2.4 Hiburan	36
Jadual 16: 4.2.4 Tabiat	36-37
Jadual 17: 4.2.5 Kepuasan utama penggunaan telefon pintar	38
Jadual 18: 4.2.5 Pengawasan	38
Jadual 19: 4.2.5 Perbincangan Interpersonal	39
Jadual 20: 4.2.6 Interaktivit	39-40
Jadual 21: 4.2.5 Mudah	40

SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 1 : Model Kajian Uses and Gratifications (U&G)	16-17



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI SINGKATAN

U&G - Kegunaan dan Kepuasan

SD - Standard Deviation

F - Kekerapan



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A : Borang Soal Selidik (Googleform)	Halaman 62-72
---	------------------



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 1

PENGENALAN

Telefon pintar adalah peranti mudah alih yang serba boleh yang membolehkan pengguna akses maklumat pada bila-bila masa dan di mana sahaja mereka mahu (Al-Barashdi et al, 2015; Alfawareh dan Jusoh, 2014). Banyak kemudahan pengguna disediakan oleh keupayaan telefon pintar untuk berfungsi sama dengan komputer, yang juga menghasilkan pertumbuhan dalam pemilikan telefon pintar dan bagaimana dan mengapa orang menggunakannya (Lay-Yee et al., 2013; Weinberg, 2012). Banyak tugas boleh diselesaikan dengan telefon bimbit, termasuk pertukaran maklumat, komunikasi, melayari internet, penciptaan dan penyuntingan dokumen, antara banyak tugas lain (Al-Barashdi et al, 2015). Keupayaan untuk mengambil gambar dan video dengan mudah, serta pelbagai aplikasi, semuanya menyumbang kepada peningkatan penggunaan telefon pintar (Weinberg, 2012). Ketersediaan beberapa aplikasi pada telefon pintar telah meningkatkan popularitinya dalam kalangan pengguna, khususnya untuk tujuan bersosial dan meningkatkan komunikasi (Hong et al., 2012).

Dayne, Wharrad, dan Watts (2012) mendakwa bahawa pelajar dengan penuh semangat menerima penggunaan telefon bimbit dan aplikasi pembelajaran mudah alih. Kajian telefon pintar yang dijalankan di beberapa negara telah menunjukkan pertumbuhan dan penerimaan yang menggalakkan di kalangan pengguna, terutamanya pelajar universiti. Ini mempunyai sokongan yang luas kerana ramai orang lebih suka mencari dan mendapatkan maklumat menggunakan telefon mereka kerana akses data telefon pintar yang sangat baik.

Secara keseluruhannya, terdapat keperluan untuk meningkatkan potensi tulen aplikasi mudah alih pada telefon pintar sebagai platform atau sumber untuk pembelajaran pelajar. Kesimpulan ini secara tidak sengaja membuka jalan untuk kajian berfokus tambahan dilakukan untuk menentukan bagaimana corak

penggunaan telefon pintar pelajar universiti harus berubah apabila lebih banyak aplikasi mudah alih diterima pakai secara lebih pro-aktif dan menyeluruh di seluruh universiti atau institusi pengajian tinggi lain. Matlamat kajian ini adalah untuk lebih memahami ciri-ciri pengguna telefon pintar dalam kalangan pelajar universiti serta trend penggunaan untuk aplikasi mudah alih peribadi dan pendidikan. Sikap pelajar mengenai penggunaan aplikasi mudah alih untuk pembelajaran juga telah ditinjau untuk kajian ini.

1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Dahulu amat sukar untuk menyampaikan maksud anda, tetapi hari ini ia lebih mudah dan lebih peribadi. Setiap orang kini boleh memiliki telefon bimbit berkat beberapa kemajuan teknologi. Hamdan, Din, dan Abdul Manaf (2012) bersetuju bahawa telefon bimbit adalah bahagian penting dalam kehidupan seharian kerana ia adalah alat untuk komunikasi dan telah dapat mencetuskan minat, khususnya dalam kalangan golongan muda.

Malaysia ialah pengguna telefon mudah alih ketiga tertinggi di Asia Pasifik, mengatasi negara perindustrian lain seperti Amerika Syarikat dan Eropah, menurut tinjauan oleh syarikat penyelidikan Nielsen yang diterbitkan dalam Sinar Online pada 2013. Pada tahun 2020, Pulau Pinang hampir merupakan sebuah negara maju; Malaysia juga tidak dapat membelakangkan pembangunan utama yang menjadikan hampir semua pekerjaan manusia lebih mudah, cepat dan lebih tersusun. Remaja khususnya mempunyai kuasa untuk mengubah persekitaran sosial kita dengan secara beransur-ansur menutup tempat komunikasi peribadi. Telefon pintar semakin disepadukan dengan tubuh manusia. Ini disebabkan oleh fakta bahawa remaja moden kurang bergaul kerana standard sosial dan aktiviti pada peranti mudah alih bercanggah dalam banyak cara. Belia moden kurang bergaul akibat pelbagai konflik antara norma sosial dan aktiviti pada peranti mudah alih. antara lain (Love & Kewley, 2003).

Penggunaan telefon pintar melangkaui perbualan mudah. Dengan kemajuan terkini, pengetahuan boleh dikongsi sebagai sejenis kaedah pembelajaran yang relevan dan boleh disalurkan dengan pantas. Kerjasama dalam talian juga mungkin berlaku dengan pantas. Proses pembelajaran berasaskan telefon pintar berkembang dengan pantas kerana potensinya juga. (2017) Fariza Khalid et al.

Menurut Jenaro et al. (2007) dan Kawasaki et al. (2006), wanita lebih cenderung menggunakan telefon pintar berbanding lelaki. Menurut Howell et al. (2008), selain mempunyai kadar penggunaan telefon pintar yang tinggi, pengguna wanita juga mempunyai sikap yang lebih baik terhadap perkhidmatan aplikasi mudah alih yang terdapat pada telefon mereka. Ini menunjukkan cara jantina mempengaruhi penggunaan telefon pintar, tidak kira sama ada orang menggunakannya untuk kebaikan atau keburukan.

Menurut kajian Mohtar et al (2013), majoriti pelajar universiti dalam tinjauan mereka mempunyai minat yang kuat untuk menggunakan telefon pintar untuk tujuan pendidikan dan melihatnya sebagai penting memandangkan peringkat perkembangan teknologi telefon sekarang. M-pembelajaran adalah komponen pembelajaran jarak jauh dan e-pembelajaran. Ini kerana idea di sebalik M-learning agak serupa dengan idea asal di sebalik E-Learning jika ia disambungkan ke internet dan wifi. Oleh itu, faedah M-pembelajaran ialah peristiwa pembelajaran boleh berlaku di mana sahaja pelajar berada atau apa jua tujuannya, tanpa bergantung pada masa. (2013) Norliza A. Rahim.

Berdasarkan kajian lepas, didapati telefon pintar digunakan dalam bidang pendidikan iaitu M-learning yang memudahkan pelajar menggunakannya pada bila-bila masa dan bila-bila masa. Rangkaian aplikasi pasaran menjadikan penggunaan telefon pintar lebih sesuai dan menampung permintaan pelajar. Ini menunjukkan cara penggunaan individu menentukan sama ada telefon bimbit digunakan untuk tujuan umum atau untuk pembelajaran.

1.3 PERYATAAN MASALAH KAJIAN

Kajian ini ialah teori kegunaan dan kepuasan (U&G) tentang bagaimana sesuatu media mengubah tingkahlaku dan sikap khalayak dan sejauhmanakah sesuatu telefon itu memenuhi kehendak khayalak dan keperluan sosial. Makanya, teori U&G ini memerlukan khalayak yang aktif (Katz et al., 1974). Penggunaan telefon bagi pelajar juga telah membawa kesan kepada keperluan, kegunaan dan kepuasan dalam penggunaan telefon baharu. Oleh itu, banyak kajian tentang penggunaan telefon baharu telah dijalankan. Misalnya, kajian yang dilakukan penggunaan telefon pintar dalam kalangan pelajar di Malaysia. Walaubagaimanapun, Sorotan kajian lepas mengenai keperluan, kegunaan dan kepuasan terhadap penggunaan telefon pintar adalah masih kurang dikaji.

Penyelidikan telefon pintar agak popular, terutamanya di Universiti Malaysia Sabah. Keupayaan Malaysia meraih gelaran memiliki penggunaan telefon pintar terhebat, khususnya dalam kalangan belia yang menyokong pemimpin semasa, nampaknya terlepas pandang kesan negatif penggunaan telefon bimbit.

Pelajar tidak boleh menggunakan telefon bimbit dan belajar pada masa yang sama, menurut kajian yang dilakukan oleh ahli akademik di Amerika Syarikat. Penyelidikan ini, menurut item BBC News yang diterbitkan pada awal Jun 2015, telah dijalankan di tiga universiti terkenal: Universiti Ohio, Universiti Negeri Illinois, dan Universiti Nebraska.

Oleh itu, andaian yang sama mungkin dibuat untuk kanak-kanak di daerah lain. Kajian ini cuba untuk menentukan sejauh mana pelajar sebenarnya boleh memahami perkara yang diajar oleh pengajar mereka semasa menggunakan peranti mudah alih dan menangani gangguan daripada aplikasi pada peranti.

Menurut Lenhart, Ling, Campbell, dan Purcell (2010), masalah asas menggunakan telefon bimbit di dalam kelas ialah ia mengganggu perhatian pensyarah dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti pengajaran dan pembelajaran yang produktif.

Penggunaan telefon bimbit ialah teknologi baharu yang berfaedah tetapi juga mempunyai kelebihan menghasilkan banyak gangguan, merendahkan produktiviti dan mempengaruhi pembelajaran, menurut beberapa penyelidikan terdahulu. Mengikut kajian, bakal pelajar akan berkelakuan negatif dalam pelbagai cara (Kraushar & Novak, 2010; Wei et al., 2012; Wood et al., 2012).

Maka, kajian yang akan dijalankan oleh pengkaji untuk melihat keperluan, kegunaan dan kepuasan (U&G) di Sabah terhadap pelajar UMS. Penggunaan telefon pintar terhadap landskap aplikasi baharu memerlukan paradigma terkini. Menjurus kepada teori U&G yang digunakan dalam kajian tersebut, teori U&G sememangnya masih digunakan untuk menerangkan penggunaan aplikasi baharu, namun rangka kerja teori tersebut kurang pengetahuan untuk menggambarkan corak sebenar penggunaan media baharu. Untuk mengukuhkan keupayaan teori U&G untuk menerangkan tingkah laku khalayak yang aktif dalam mediasckap baharu, konseptualisasi baharu diperlukan (Ruggeiro, 2000 & Sundar & Limperos, 2013).



1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Penyelidik menggariskan tiga objektif utama dalam kajian ini :

1. Mengenalpasti keperluan penggunaan telefon pintar dalam kalangan pelajar Universiti Malaysia Sabah.
2. Mengenalpasti kegunaan telefon pintar dalam kalangan pelajar Universiti Malaysia Sabah.
3. Mengenalpasti kepuasan penggunaan telefon pintar dalam kalangan pelajar Universiti Malaysia Sabah.

1.5 PERSOALAN KAJIAN

- i. Apakah yang mendorong pelajar dalam menggunakan telefon pintar?
- ii. Apakah kegunaan telefon pintar yang digunakan oleh pelajar UMS?
- iii. Apakah kepuasan yang pelajar peroleh daripada penggunaan telefon pintar?

1.6 SIGNIFIKAN KAJIAN

Kajian ini menambah pengetahuan tentang kegembiraan pelajar UMS dengan dan penggunaan telefon pintar. Secara teorinya, kajian ini akan menjelaskan pengaruh yang menggalakkan keperluan, penggunaan dan keseronokan penggunaan telefon pintar, khususnya dalam kalangan pelajar UMS. Teori penggunaan dan kepuasan adalah yang digunakan dalam penyiasatan ini (kegunaan dan penggedan).

Asas-asas untuk penyelidikan yang melibatkan penggunaan media dan khalayak yang terlibat ialah hipotesis kegunaan dan kepuasan. Hasilnya, kajian ini akan menentukan pembolehubah yang mempengaruhi keperluan, penggunaan dan kegembiraan pelajar UMS terhadap penggunaan telefon pintar mereka. Penyelidikan ini masih boleh digunakan untuk membincangkan bagaimana media baru berkembang pada masa kini.

Kajian ini, Corak Penggunaan Telefon Pintar Dalam Kalangan Pelajar di Universiti Malaysia Sabah, meneroka kebolehgunaan teori Kegunaan dan Kepuasan (U&G) terhadap dapatan kajian. Penyelidik kadang-kadang mempelajari perkara baru daripada penyiasatan ini.

Teori kegunaan dan kepuasan (U&G) merupakan kerangka asas dalam kajian yang mana adanya penglibatan penggunaan media dan khalayak aktif. Maka, kajian ini akan mengenal pasti faktor utama yang mendorong keperluan, kegunaan dan kepuasan telefon dalam talian. Penyelidikan ini juga akan membantu sejauhmanakah teori kegunaan dan kepuasan ini boleh mengukur dalam melihat perkembangan tingkahlaku khalayak terhadap aplikasi baharu pada arus masa kini. Pola penggunaan telefon pintar dalam kalangan pelajar khususnya terhadap pelajar UMS merupakan sesuatu yang unik untuk dikaji memandangkan negeri Sabah yang unik dengan kepelbagaian etnik yang ada dengan berlaku perubahan industri berita dalam talian yang kian berkembang seiringan dengan perubahan revolusi industri 4.0, Kajian ini akan memperlihatkan pola kegunaan dan 8 kepuasan portal berita dalam talian daripada survey ke atas pelajar UMS yang berdasarkan kepada teori Kegunaan dan Kepuasan (U&G).

Penyelidikan terhadap keperluan, kegunaan dan kepuasan penggunaan telefon pintar dalam kalangan pelajar UMS, Sabah ini mengkaji sejauhmanakah kerelevanan teori Kegunaan dan Kepuasan (U&G) ini dapat memberikan implikasi kepada kajian yang dijalankan. Kajian ini juga memberikan ilmu pengetahuan baharu terhadap penyelidik dari semasa ke semasa. Kajian ini dapat membantu akan keperluan dalam menarik minat belia di Sabah untuk melayari portal berita pada masa akan datang.

1.7 SKOP KAJIAN

Fokus kajian ini adalah kepada pelajar kolej yang menggunakan telefon pintar. Pelajar Universiti Malaysia Sabah merupakan satu-satunya responden yang dibenarkan untuk menjawab soalan dan matlamat kajian. Walau bagaimanapun, pelbagai alat dan peralatan yang canggih telah dibangunkan, mempunyai kesan motivasi positif dan negatif terhadap pembelajaran pelajar.

Memahami permintaan, aplikasi, dan kepuasan penggunaan telefon pintar dalam kalangan pelajar UMS adalah matlamat utama kajian ini. Selain itu, penyelidikan ini terhad kepada pelajar UMS di wilayah Kota Kinabalu. Kajian ini

hanya dilakukan ke atas 300 orang, dan ia terdiri daripada pelajar yang berumur antara 18 dan 26 tahun.

Seterusnya, pendekatan kajian kuantitatif telah digunakan untuk menjalankan kajian ini. Penggunaan ukuran objektif untuk menjana data berangka, yang kemudiannya sering diperiksa menggunakan statistik, dirujuk sebagai teknik penyelidikan kuantitatif ini (Othman Talib, 2013). memberi penekanan pada pengukuran dan mencari sambungan atau pautan antara pembolehubah.

Kajian tinjauan adalah kaedah yang digunakan. Kajian tinjauan ialah teknik mengumpul data daripada sampel jawapan individu tentang sesuatu perkara dalam bentuk pandangan, sikap, dan persepsi (Creswell, 2005; Othman Talib, 2013). GoogleForm ialah pengganti soal selidik dalam peralatan penyelidikan tinjauan.

1.8 KESIMPULAN

Kajian ini dibincangkan secara ringkas dalam bab ini. Bab ini dimulakan dengan menggariskan konteks sejarah kajian. Selepas itu, pernyataan isu, matlamat kajian, dan persoalan kajian telah ditetapkan. Kepentingan kajian juga telah diterangkan.

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 PENGENALAN

Dalam bab ini, penyelidikan membuat sorotan kajian penulisan yang mempunyai hubungan dengan kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan tajuk yang dibincangkan satu persatu mengikut faktor yang dikaji. Perihal yang dibincangkan turut disokong oleh pendapat, pandangan serta teori-teori daripada tokoh-tokoh yang menguasai bidang-bidang yang berkenaan. Model yang sesuai digunakan bagi membantu kajian dan seterusnya menjadi panduan untuk membina kerangka kajian. Perkara-perkara yang dibincang secara jelas adalah seperti berikut.

2.2 SEJARAH PERKEMBANGAN TEORI

Teori ini diperkenalkan oleh Katz dan Blumler 1974, teori kegunaan dan kepuasan memperkatakan pemahaman mengapa orang menggunakan telefon, apakah keperluan mereka untuk menggunakannya, dan apakah kepuasan yang mereka peroleh daripada menggunakannya. Dari segi sejarah, teori ini mula diperkenalkan untuk memahmi mengapa orang ramai memilih untuk menggunakan pelbagai telefon yang ada pada masa itu pada tahun 1940-an.

Pada masa ini, teori ini bergantung kepada dua andaian mengenai telefon. Ia mencadangkan bahawa khalayak adalah ahli media yang aktif melalui pemilihan kandungan pilihan mereka yang mereka makan. Andaian kedua ialah pengguna atau pengguna telefon dan lebih mengetahui sebab mereka memilih telefon tertentu yang mereka pilih untuk digunakan atau digunakan. Namun, para sarjana membina dua andaian tersebut dan menyenaraikan andaian utama lain termasuk.

Teori Kegunaan dan Kepuasan (Uses and Gratification) adalah sebuah teori yang menggunakan pendekatan dalam memahami tingkahlaku pengguna yang aktif terhadap penggunaan telefon. Menurut Lee et al., (2016) Teori Kegunaan dan Kepuasan ini telah diperkenalkan oleh Katz, Blumler dan Gurevitch pada tahun 1974 dimana asas teoritikal ini khalayak media aktif ataupun pengguna aktif media yang menggunakan telefon bagi memenuhi si pengguna media. Pengguna yang berbeza juga boleh menggunakan apa sahaja jenis telefon yang sama namun mempunyai tujuan yang berbeza kerana setiap telefon mempunyai keunikan untuk kepuasan tersendiri (Katz, Blumler & Gurevitch 1974; Katz, Gurevitch & Haas 1973, Severin & Tankard 1992; Tan 1985).

Walaupun teori Kegunaan dan Kepuasan (U&G) ini merupakan teori yang sudah lama diperkenalkan namun teori U&G masih relevan sehingga kini dalam mengkaji mtelefon baharu yang sentiasa berubah mengikut trend teknologi terkini. Hal ini dapat dibuktikan melalui kajian yang dilakukan oleh sarjana komunikasi seperti Winner dan Dominick 1994 meneroka Teori Kegunaan dan Kepuasan yang diperkenalkan oleh Katz ini dalam mengkaji khalayak atau pengguna aktif telefon yang sering kali terlibat tingkah laku penggunaan telefon seperti pencarian maklumat, permainan video dan sebagainya. Ruggiero (2000) juga telah menyatakan bahawa perubahan yang secara drastik dalam kajian komunikasi dalam teori kegunaan dan kepuasan sudah bermula pada sekitar tahun 1940 walaupun teori ini dianggap kompleks dan rumit.

Kritikan terhadap teori kegunaan dan kepuasan (Elliott, 1974) yang pertama ialah pengarang teori (Katz, Gurevitch & Blumler 1974) membuat andaian bahawa pengguna telefon sedar akan keperluan dan kepuasan yang mereka mahu keluar menggunakan mereka. Walau bagaimanapun, kritikan utama teori ini terletak pada hakikat bahawa andaian orang mengetahui keperluan dan kepuasan mereka tidak pasti kerana secara praktikal mustahil bagi mereka untuk mengetahui semua keperluan dan kepuasan mereka kerana sesetengah daripada mereka datang disepanjang jalan apabila mereka menggunakan platform ini dan tidak difikirkan sebelum ini. Contohnya, seseorang boleh membuat keputusan untuk menonton program tertentu untuk mengelakkan situasi yang tidak menyenangkan yang boleh mengganggu mereka tetapi sama sekali pada akhir program, reaksi mungkin gagal berubah atau ia boleh mengakibatkan keperluan atau kepuasan yang berbeza. Isu ini