

# **PENEROKAAN BENTUK KEBERGANTUNGAN DAN AKSESIBILITI TELEFON BIMBIT DALAM KALANGAN GELANDANGAN MENURUT PERSPEKTIF MODEL TAM DAN TEORI KETERGANTUNGAN MEDIA**

*EXPLORATION OF MOBILE PHONE DEPENDENCE AND ACCESSIBILITY AMONG  
THE HOMELESS ACCORDING TO THE PERSPECTIVE TAM MODEL AND MEDIA  
DEPENDENCY THEORY*

<sup>123</sup>Mohd Alif Bin Jasni

<sup>4</sup>Siti Hajar Abu Bakar Ah

<sup>5</sup>Noralina Omar

<sup>6</sup>Norruzeyati Che Mohd Nasir

Pusat Pengajian Psikologi Gunaan, Dasar dan Kerja Sosial, Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok Kedah, Malaysia

Institute for Psychotherapy, Correctional & Rehabilitation (*iPSYCORE*), Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok Kedah, Malaysia

Pertubuhan Kebajikan Ar-Riqab, Menara Putra, 15-02-08, Lorong Tiong Nam 5, Chow Kit, 50350 Kuala Lumpur

Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya, 50603 Kuala Lumpur

Asian Research Institute for Governance, (ARICG), Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok Kedah, Malaysia

<sup>123</sup>alevmikail@gmail.com, <sup>4</sup>shajar@um.edu.my, <sup>5</sup>noralina@um.edu.my, <sup>6</sup>zeyati@um.edu.my

Tarikh dihantar: 3 September 2021 / Tarikh diterima: 9 Disember 2021

**Abstrak** Penggunaan telefon bimbit kini menjadi semakin meluas dalam kalangan gelandangan yang menggunakan telefon bimbit sebagai kegunaan peribadi dalam kehidupan seharian mereka. Hal ini dikatakan demikian kerana, penggunaan telefon bimbit ini mempunyai pelbagai kemudahan yang dapat diakses dengan mudah. Telefon bimbit didapati dapat membantu gelandangan untuk melakukan pelbagai jenis aktiviti dengan hanya mengakses kepadanya. Sebuah kajian kualitatif yang dilakukan dengan menemubual sembilan (9) orang gelandangan yang memiliki telefon bimbit bagi meneroka pandangan mereka terhadap bentuk kebergantungan dan aksesibiliti mereka terhadapnya. Dapatan kajian mengenai pandangan terhadap kebergantungan telefon menemui beberapa tema termasuk menghabiskan masa menggunakan telefon, bergantung pada telefon untuk mendapatkan maklumat, dan selesa menghantar mesej berbanding bersemuka. Manakala berkenaan pandangan terhadap aksesibiliti telefon bimbit, dapatan kajian menemui tema seperti keupayaan untuk berkomunikasi dengan orang ramai, harga telefon yang mampu milik, penggunaan telefon bimbit yang mudah dengan kepelbagaian aplikasi, menyediakan medium media sosial, menyelesaikan masalah geografi dari segi perhubungan, dan akhir sekali mempunyai rangkaian internet walaupun masih terhad. Kajian ini didasari oleh Model TAM, dan Teori Ketergantungan Media. Dapatan kajian telah menyokong teori dan model yang digunakan dalam meneroka tentang pandangan terhadap aksesibiliti dan kebergantungan telefon bimbit gelandangan ini.

**Kata Kunci:** kebergantungan, aksesibiliti, gelandangan, telefon bimbit, Model TAM, Teori Ketergantungan Media

**Abstract** *The use of mobile phones is now becoming more widespread among homeless people who use mobile phones as personal use in their daily lives. This is said to be so because, the use of these mobile phones has various services that can be easily accessed. Mobile phones have been found to help homeless people to perform various types of activities by simply accessing them. A qualitative study conducted on nine (9) homeless people who own a mobile phone to explore their view regarding their level of dependence and accessibility to it. The findings regarding the phone dependence found several themes including spending time using*

*the phone, relying on the phone for information, and being comfortable sending messages rather than face to face. Meanwhile, regarding the view of accessibility of mobile phones, the findings show themes such as the ability to communicate with the public, affordable phone prices, easy use of mobile phones with a variety of applications, providing social media medium, solving geographical problems in terms of communication, and finally having internet network even limited. This study is based on the TAM Model, and Media Dependency Theory. The study have supported the theories and model used in exploring the view toward the accessibility and dependability of these homeless mobile phone.*

**Keywords:** *dependency, accessibility, homelessness, mobile phones, TAM Model, Media Dependency Theory*

## PENGENALAN

Pada era serba canggih ini, penggunaan telefon bimbit dalam masyarakat semakin hari semakin meningkat. Teknologi pada masa sekarang sedang berkembang seiring dengan perkembangan semasa dalam bidang ekonomi, kesihatan dan lain-lain. Perkembangan teknologi sering menjadi perhatian mana-mana masyarakat dunia kerana dengan berlakunya perkembangan teknologi ia dapat memberikan kemudahan kepada semua lapisan masyarakat. Teknologi telefon pintar telah menjadi alat komunikasi yang penting kepada mereka termasuk gelandangan. sama ada untuk urusan pekerjaan, berkomunikasi, mendapatkan akses kepada berita, rawatan dan sebagainya. Telefon bimbit boleh ditakrifkan sebagai satu alat peranti elektronik mudah alih yang digunakan untuk menjadi alat perhubungan suara atau data melalui jaringan stesen pangkalan yang dikenali sebagai tapak sel. Menurut Park dan Lee (2012), separuh daripada penduduk dunia mempunyai langganan mudah alih dengan penggunaan telefon pintar. Dalam meniti arus kemodenan ini kita tidak dapat lari daripada berlakunya perkembangan pelbagai teknologi-teknologi baharu dalam kehidupan. Hal ini dikatakan demikian kerana kemajuan sesebuah negara dapat dilihat melalui tahap perkembangan teknologi yang pesat dalam negara. Malaysia merupakan negara membangun yang sentiasa meningkatkan tahap kemajuan dari segi teknologi.

Oleh itu, kemajuan dari segi teknologi mestilah sentiasa berkembang seiring dengan arus kemodenan. Hal ini dikatakan demikian kerana, pada ketika itu telefon pintar menjadi suatu keperluan yang mendesak dalam kehidupan manusia. Malahan kelompok gelandangan juga tidak terlepas daripada terdedah dengan pelbagai teknologi baharu atau moden yang sangat membantu mereka dalam menjalankan kehidupan di jalanan. Kemunculan telefon pintar sebenarnya memberi kesan positif kepada gelandangan dalam kehidupan mereka. Rice, Lee dan Taitt (2011) menyatakan bahawa seramai 40% dari 62% belia yang kehilangan tempat tinggal memiliki telefon bimbit. Hal ini sedikit sebanyak dapat memberikan gambaran tentang golongan gelandangan juga merupakan golongan yang memerlukan penggunaan telefon bimbit. Keadaan ini menyebabkan kajian ini begitu penting untuk dijalankan dalam mengetahui tentang pandangan terhadap bentuk kebergantungan dan aksesibiliti telefon bimbit dalam kalangan gelandangan di dalam konteks tempatan. Kajian ini mencari penjelasan yang berasaskan empirik kepada dua persoalan kajian berikut:

1. Apakah pandangan gelandangan terhadap bentuk tingkah laku kebergantungan telefon dalam menjalani kehidupan seharian?
2. Bagaimana pandangan gelandangan terhadap aksesibiliti telefon bimbit dalam menjalani kehidupan seharian?

## SOROTAN LITERATUR

### ***Fungsi Telefon Bimbit***

Pada hari ini, tidak hairan lagi penumpuan terhadap komunikasi dan pengkomputeran untuk peranti mudah alih berada di tahap yang kemuncak dan masih lagi sedang berjalan menuju evolusi untuk membawa kemudahan dan memanfaatkan fungsinya terhadap industri dan juga pengguna. Sebagaimana yang kita sedia maklum, telefon pintar sudah menjadi keperluan asas dalam kehidupan harian manusia. Teknologi telefon pintar berfungsi untuk memberi pesanan ringkas dan pesanan teks digantikan dengan fungsi seperti akses internet, e-mel, kamera aplikasi dan multimedia. Telefon bimbit atau telefon pintar didefinisikan sebagai alat yang sofistikated, dinamik serta bersifat mudah alih yang memberi ruang kepada pengguna untuk mendapat akses maklumat tidak kira bila dan di mana (Bouazza, Al Barashdi, & Jabur, 2014 2015). Dengan populariti dan fungsi yang ditawarkan di telefon pintar, wujud peningkatan permintaan. Dalam kebanyakan negara maju, telefon bimbit telah menjadi bahagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan seharian dan majoriti orang membawanya sepanjang masa. Telefon bimbit merupakan peranti mudah alih yang lebih fleksibel dibawa masyarakat pada zaman kini berbanding peranti teknologi yang lain (Ibrahim, 2016). Peranti mudah alih merupakan satu teknologi yang mempunyai saiz telefon bimbit yang dapat dimasukkan di dalam poket, mempunyai ciri-ciri khusus dan telefon pintar dan lain-lain peranti. Hal ini, keperluan kepada semua rakyat negara ini untuk memiliki telefon bimbit dan mampu mengakses internet adalah penting.

Kemunculan kemudahan teknologi maklumat dan komunikasi serta internet telah menjadi sebahagian daripada kehidupan setiap orang. Di peringkat global, masyarakat telah menggunakan teknologi baharu dan menjadi salah satu teknologi kemudahan terpenting yang diperlukan dalam kehidupan seharian setiap individu (Fawareh & Jusoh, 2017). Penggunaan rangkaian sosial telah menjadi popular dalam komunikasi seharian. Aplikasi rangkaian sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, *LinkedIn* dan banyak lagi yang terkenal secara popular dalam dunia komunikasi (Riyanto, 2013). Aplikasi yang paling popular dalam kalangan pengguna ialah *WhatsApp*. *WhatsApp* adalah aplikasi platform pesanan segera untuk telefon pintar. Selain pesanan teks, pengguna juga dapat menghantar gambar, video, dan mesej media audio. Telefon bimbit memainkan peranan penting dalam kehidupan seharian sebagai alat untuk berkomunikasi dan telah berjaya menarik minat terutamanya kepada golongan muda (Hamdan, Din & Abdul Manaf, 2012).

Telefon pintar adalah telefon bimbit dengan kemampuan pengkomputeran yang lebih maju dan penyambungan yang merangkumi fungsi seperti pemain media mudah alih, kelas rendah kamera digital padat, kamera video poket dan unit navigasi sistem kedudukan global (GPS). Telefon bimbit yang popular sistem operasi (OS) yang dipasang di telefon pintar merangkumi iOS Apple, Google Android, Symbian Nokia dan OS BlackBerry RIM. Telefon pintar telah menjadi diperlukan untuk pengguna dan ini telah meningkatkan permintaan telefon pintar di pasaran.

### ***Gelandangan dan Telefon Bimbit***

Golongan ini merupakan kelompok masyarakat yang tidak mempunyai rumah dan biasanya mereka berada di sekitar bandar-bandar besar. Kos seharian yang tinggi sehinggakan mereka tidak mampu untuk mencari dan menyewa rumah sebagai kediaman mereka. Mereka juga tidak terlepas bagi mengetahui mengenai penjagaan kesihatan dalam kehidupan mereka. Kebanyakan gelandangan menggunakan telefon bimbit sebagai alat berhubung dengan pelbagai rangkaian sosial seperti keluarga, adik-beradik dan rakan sebaya (McInnes, Li, &

Hogan, 2013). Beralih kepada penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan, Eyrich-Garg (2010) mendapati bahawa 44% sampel gelandangannya mempunyai telefon bimbit dan menghabiskan masa antara 4 minit hingga 122 jam di telefon mereka pada masa 30 hari.

Akses telefon pintar dalam kalangan gelandangan juga penting bagi mengetahui maklumat penting negara terutama dalam sektor kesihatan. Hal ini kerana kesihatan merupakan faktor penting dalam meneruskan kehidupan seharian dan tubuh manusia yang digunakan dalam mencari rezeki. Menurut Moczygamba et al., (2017), telefon bimbit sangat berguna untuk dijadikan sebagai alat penghubung kepada sistem perubatan. Hal ini kerana golongan gelandangan sangat terdedah kepada risiko penyakit kronik seperti HIV, Diabetes, Asma, dan Schizophrenia. Oleh itu, telefon bimbit dapat membantu pesakit untuk mendapatkan maklumat perubatan dengan lebih mudah dan efektif. Menurut McInnes et al., (2014), penggunaan telefon bimbit memudahkan golongan gelandangan untuk menetapkan temu janji dengan pelbagai tetapan penjagaan kesihatan bagi mendapatkan rawatan kesihatan berkala. Oleh itu, penggunaan telefon sangat berfungsi sebagai medium yang sesuai bagi mendedahkan maklumat dan melancarkan proses rawatan kepada golongan tersebut.

### ***Tingkah Laku Kebergantungan Terhadap Telefon Bimbit***

Seiring dengan perkembangan teknologi, pelbagai fungsi dan ciri-ciri tersendiri telah membuatkan kebergantungan manusia lebih dekat kepada telefon. Telefon bimbit membawa pelbagai faedah kepada seluruh masyarakat. Manusia banyak bergantung kepada telefon bimbit kerana ia dapat menghubungkan antara satu sama lain tanpa mengira jarak fizikal. Peningkatan keberadaan teknologi digital telah meminggirkan mereka yang tidak mempunyai akses dan boleh memburukkan jurang kesihatan yang ada (Rhoades e tal., 2017). Walau bagaimanapun, sedikit kajian sebelumnya telah mengkaji penggunaan teknologi dalam kalangan orang dewasa yang kehilangan tempat tinggal. Rice et al., (2011) menunjukkan kelaziman telefon bimbit dalam kalangan belia tanpa tempat tinggal, walaupun penyelidikan dengan orang dewasa yang kehilangan tempat tinggal telah menemui kadar akses yang bercampur-campur (McInnes, et al., 2014).

Berdasarkan kajian-kajian lepas (McInnes et al., 2014; Rice et al, 2011; Rhoades et al., 2017), terdapat beberapa kepentingan telefon pintar kepada golongan gelandangan. Antaranya, telefon pintar berfungsi sebagai medium perhubungan sosial antara gelandangan dengan persekitarannya. Hal ini demikian kerana telefon pintar dapat membantu golongan gelandangan untuk terus berhubung dengan ahli keluarga dan rakan mereka. Komunikasi amat penting di dalam sesebuah percakapan untuk terus mengekalkan hubungan antara orang lain (Ishii, 2006). Menurut Le Dantec dan Edwards (2008), kebergantungan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan ini dapat menghubungkan mereka dengan keluarga tersayang kerana mereka sangat bergantung kepadanya bagi memudahkan mereka untuk menghubungi sahabat dan keluarga mereka yang berada jauh. Selain itu, telefon bimbit ini juga membantu gelandangan ini untuk bersosial dengan rakan alam maya ini bagi mendapatkan sokongan sosial dan ia secara tidak langsung membantu mereka untuk meningkatkan keupayaan diri (Eyrich-Garg, 2010). Selain itu juga, telefon pintar dapat membantu mereka berhubung dengan agensi perubatan tertentu bagi mendapatkan sebarang rawatan daripada pakar psikiatri, pekerja sosial dan pekerja kes (McInnes et. al, 2014). Seterusnya, kajian terdahulu mendapati sebilangan besar gelandangan menggunakan telefon pintar sebagai penggera untuk bangun tidur dan penggera peringatan temujanji dengan pihak perubatan (Moczygamba, et al, 2017).

## ***Aksesibiliti Telefon Sebagai Medium Komunikasi***

Sejak kemunculan awal telefon bimbit di dunia ini, peranti ini lebih berperanan sebagai alat penghubung antara masyarakat tanpa mengira tempat dan jarak yang berbeza. Terdapat beberapa fungsi utama telefon bimbit antaranya menjadi alat penghubung antara masyarakat. Pelbagai manfaat yang boleh diterima oleh pengguna antaranya dapat menjimatkan kos kewangan. Menurut Simon dan Morshidi (2017), komunikasi merupakan suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan mesej yang berlaku di dalam diri seseorang atau di antara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Pemilikan telefon pintar telah menjadi sebahagian daripada keperluan dalam hidup seharian. Menurut kajian Hushin, Mustafa, dan Omar (2018), penggunaan telefon bimbit yang begitu meluas, telah membentuk budaya tersendiri dalam kalangan penggunanya. Penggunaan telefon bimbit menjangkau lokasi yang lebih luas dan menyelesaikan masalah geografi dalam proses berkomunikasi. Telefon bimbit memainkan peranan penting dalam kehidupan seharian sebagai alat untuk berkomunikasi dan telah berjaya menarik minat terutamanya kepada golongan muda (Hamdan, Din & Abdul Manaf, 2012).

Malaysia merupakan satu daripada lima tempat di dunia dengan penggunaan telefon bimbit lebih tinggi iaitu pada tahap 39%. Akibat daripada penggunaan teknologi yang pesat dan berkembang luas, ruang komunikasi atau pergaulan dengan individu serta masyarakat semakin tertutup. Menurut Manumpil, Ismanto dan Onibala (2015), fungsi telefon bimbit adalah bagi menyediakan medium media sosial untuk dicapai oleh penggunanya dengan lebih mudah. Dengan erti kata lain, telefon bimbit yang mempunyai rangkaian internet ini dapat membantu pengguna untuk melangkah lebih jauh bagi mengetahui sesuatu perkara tidak kira dalam soal sosial, kesihatan mahupun pendidikan. Jurang digital ialah terdapat maklumat di dalam teknologi ini tidak dapat diikuti oleh masyarakat sekeliling kerana berlaku ketidaksamaan penggunaan teknologi maklumat dan komuniti yang semakin canggih (Tsatsou, 2011).

## KERANGKA TEORITIKAL

### ***Model Penerimaan Teknologi (TAM)***

Teori yang pertama menjadi pilihan penyelidik adalah Teori Model Penerimaan Teknologi yang dikenali sebagai (TAM) dilihat selari dengan objektif kajian berikutan kedua-duanya mempunyai hubungkait tentang penggunaan teknologi dalam talian. Teori ini telah dikembangkan oleh beberapa pelopor iaitu daripada Adam et. al., (1992), Szajna (1994) dan Davis (1989). Teori dalam kajian ini telah mengukur berkaitan kebergantungan kepada rangkaian internet yang mempengaruhi pengguna sebagai alat komunikasi untuk berhubung dengan orang lain. Teori TAM ini diaplikasikan untuk mengukur kefahaman seseorang secara terus dengan menggunakan alat teknologi informasi terutamanya dalam kehidupan seharian mereka. Penggunaan sistem informasi kepada individu adalah bagi melaksanakan aktiviti dan penggunaannya menjadi perhatian untuk meneliti sesuatu untuk kemajuan suatu teknologi. Semakin banyak penggunaannya bermakna ia semakin bermanfaat dan memudahkan suatu sistem informasi. Tujuan dari TAM ini adalah untuk menjelaskan kelebihan-kelebihan utama kelakuan pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengguna teknologi informasi itu sendiri. Model ini menyatakan bahawa pengguna sistem informasi akan dipengaruhi oleh variabel manfaat (*usefulness*) dan variabel kemudahan pemakaian (*ease of use*), di mana keduanya memiliki kaitan yang sangat dipercayai dan boleh diuji secara empirikal.

### ***Teori Ketergantungan Media***

Teori ketergantungan media memfokuskan kepada pendekatan sistematik untuk mengkaji kesan media massa kepada khalayak dan interaksi antara media, khalayak, dan sistem sosial. Teori ketergantungan diusulkan oleh Sandra Ball-Rokeach dan Melvin DeFleur pada tahun 1976. Teori ini menggabungkan beberapa perspektif seperti analisis psiko dan teori sistem sosial, pendekatan sistematik dan kasual dan elemen asas dari teori kegunaan dan kepuasan tetapi kurang memberi tumpuan kepada kesan. Teori ketergantungan media adalah salah satu teori, pertama seumpamanya yang menganggap khalayak sebagai bahagian aktif dalam proses komunikasi. Teori ketergantungan media sebenarnya diperluaskan dari teori kegunaan dan kepuasan. Fokus utama teori adalah hubungan antara media dan khalayak. Dalam masyarakat perindustrian dan berasaskan maklumat, individu cenderung mengembangkan ketergantungan pada media untuk memenuhi berbagai keperluan mereka, yang dapat berkisar dari keperluan untuk mendapatkan maklumat mengenai kedudukan dasar calon politik (untuk membantu membuat keputusan pemungutan suara) hingga keperluan untuk bersantai dan berhibur.

Terdapat tiga jenis kesan yang berpunca dari ketergantungan individu kepada media iaitu kognitif, efektif dan tingkah laku. Kesan kognitif adalah perubahan sikap, kepercayaan dan nilai audiens, termasuk perubahan yang dibawa oleh media dalam peranannya dalam "penetapan agenda" politik. Kesan efektif merangkumi, misalnya perkembangan perasaan ketakutan dan kegelisahan tentang tinggal di kawasan kejiranan tertentu sebagai akibat daripada pendedahan berlebihan terhadap laporan berita mengenai kejadian ganas di kawasan tersebut. Contoh kesan tingkah laku adalah "penonaktifan" yang terjadi ketika anggota penonton individu tidak mengambil tindakan tertentu yang akan mereka lakukan sekiranya mereka tidak terdedah kepada pesan tertentu dari media.

## METODOLOGI

### ***Rekabentuk Kajian***

Pengkaji memilih untuk melakukan satu kajian kaedah kualitatif untuk menjawab objektif kajian. Reka bentuk kajian ini dipilih kerana ia memberi tumpuan kepada meneroka pandangan gelandangan terhadap kebergantungan dan aksesibiliti gelandangan terhadap telefon dalam menjalani kehidupan seharian.

### ***Populasi, Sampel dan Teknik Persampelan***

Populasi kajian ini adalah gelandangan yang berada di sekitar Kuala Lumpur. Dalam usaha untuk mengkaji pandangan gelandangan terhadap kebergantungan dan aksesibiliti telefon bimbit dalam menjalani kehidupan adalah penting untuk mempunyai sampel yang merangkumi kumpulan sampel yang menggunakan telefon bagi menjawab objektif kajian. Sampel yang akan dipilih adalah gelandangan di sekitar Kuala Lumpur. Bagi kajian kualitatif, pengkaji menetapkan bilangan sampel yang kecil untuk mengambil bahagian dalam kajian ini. Sampel kajian yang terdiri daripada anggaran 5 hingga 25 orang berdasarkan cadangan Cresswell (1998) bagi kajian fenomenologi. Kajian ini mengutilisasi dua jenis teknik persampelan bola salji dan persampelan bertujuan dalam mengenalpasti ciri-ciri kriteria gelandangan yang dilibatkan dalam kajian ini. Antara ciri-ciri yang diperlukan adalah hidup tanpa tempat tinggal yang stabil, mempunyai telefon bimbit, dan warganegara Malaysia.

### ***Protokol Temu Bual***

Penggunaan protokol temu bual dapat membantu pengkaji menyediakan struktur sesi temu bual yang lebih tersusun di samping dapat mengekalkan tahap fleksibiliti temubual tersebut. Sebelum temu bual dijalankan, protokol temu bual perlu disediakan dan pengesahan protokol temu bual perlu disemak oleh pakar-pakar dalam bidang kerja sosial dan keadilan sosial. Protokol temu bual kajian ini berbentuk separa berstruktur; iaitu terdiri daripada beberapa soalan utama berkaitan isu yang dikaji. Temu bual separa berstruktur juga membolehkan pengkaji bertanyakan soalan dan sub soalan yang lain untuk mendapatkan idea atau jawapan yang lebih mendalam daripada responden kajian. Panduan temu bual menyenaraikan soalan atau isu yang akan diterokai semasa temu bual. Panduan menyediakan topik atau bidang subjek di mana pengkaji bebas untuk meneroka, menyiasat, dan bertanya soalan yang akan menjelaskan dan menerangkan topik tertentu.

### ***Analisis Data***

Penulisan bahagian ini perlu dilakukan dengan berhati-hati dan pengkaji perlu menerangkan secara terperinci bagaimana analisis dilakukan. Terdapat beberapa proses analisis dan ia diguna pakai secara meluas dalam kajian kualitatif. Penyelidik perlu menyediakan data teks yang telah ditukarkan dalam bentuk transkrip verbatim sebelum analisis dilakukan. Proses penyalinan temu bual akan dilakukan secara manual dengan menggunakan microsoft word. Dalam proses penyalinan semula rakaman temu bual adalah perlu untuk menambah nota-nota yang dibuat sepanjang proses temu bual. Pengkaji memasukkan transkrip ke dalam perisian *Atlas.ti*. Kemudian, pengkaji akan mengekod dengan menggunakan analisis tematik iaitu bertujuan untuk mengenal pasti corak atau tema yang timbul dari setiap transkrip. Pengkaji mengumpulkan setiap kod-kod yang ditemui dan membentuk tema yang bersesuaian dengan objektif yang diperuntukkan. Setiap kod dan tema yang diperolehi dibincang dengan teliti di dalam subtopik seterusnya.

## DAPATAN KAJIAN

### ***Pofil Demografi dan Jenis Pemilikan Telefon Bimbit Informan***

Pengkaji juga memaparkan profil demografi sosial informan gelandangan bekas banduan untuk kajian kualitatif dalam Jadual 5. Maklumat informan dalam jadual 5 adalah seperti jantina, umur, taraf pendidikan, status perkahwinan, pekerjaan, sumber pendapatan, tempoh menjadi gelandangan dan rekod pemenjaraan.

Kajian kualitatif ini melibatkan 9 orang informan dalam lingkungan 36 tahun hingga 61 tahun. Kesemua informan didapati berasal dari negeri yang pelbagai. Hanya seorang sahaja informan yang sememangnya membesar di Kuala Lumpur. Kesemua mempunyai tahap pendidikan yang rendah iaitu di antara sekolah rendah dan menengah. Hanya seorang daripada informan yang berjaya memiliki Diploma dari Giat MARA. Dari segi status perkahwinan, 6 orang telah bercerai, 2 yang masih bujang dan seorang telah tinggal berjauhan dengan pasangannya.

Hasil kajian mendapati 4 orang adalah penerima bantuan Baitulmal, 3 orang tidak mempunyai sebarang bentuk bantuan, seorang penerima pencen SOCSO, dan seorang mendapat elaun menjadi sukarelawan. Tempoh menjadi gelandangan di dalam lingkungan 3 tahun sehingga 20 tahun lamanya. Dari segi pemilikan telefon bimbit, 7 orang adalah pengguna telefon bimbit pintar manakala 2 lagi adalah telefon bimbit selular. Dari segi status pembelian

telefon, 4 orang membeli telefon baharu manakala 5 orang membeli secara terpakai. Berdasarkan dapatan kajian yang terkumpul, harga pembelian telefon dalam lingkungan RM100-RM300. Ia membuktikan para gelandangan menggunakan telefon dengan harga yang jauh lebih murah daripada telefon berjenama di luar. Kesemua menggunakan telefon bimbit untuk fungsi berkomunikasi. Pengkaji mendapati kesemuanya menggunakan pelan telekomunikasi prabayar berbanding pascabayar. Bagi yang menggunakan telefon bimbit pintar, kebanyakannya memuat turun pelbagai aplikasi media sosial seperti *Facebook*, *Instagram*, *WhatsApp*, *Youtube* dan sebagainya. Ada dari kalangan mereka yang memuat turun aplikasi seperti *Bigo Live*, *TikTok* dan lain-lain yang lebih khusus. Daripada segi kekerapan penggunaan, hampir majoriti informan mengatakan penggunaan telefon yang kerap dan tinggi. Penggunaan telefon yang melebihi 3-7 kali sehari membuktikan tahap kebergantungan yang tinggi informan pada telefon bimbit. Ia memberi gambaran tentang penggunaan tingkah laku penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan. Pengkaji akan membincangkan petikan temu bual yang ditemui tentang bentuk tingkah laku kebergantungan gelandangan terhadap telefon di dalam subtopik seterusnya.

### ***PANDANGAN GELANDANGAN TERHADAP KEBERGANTUNGAN TELEFON BIMBIT DALAM MENJALANI KEHIDUPAN SEHARIAN***

Menerusi kajian kualitatif, pengkaji telah menemui beberapa tema yang berkaitan bentuk tingkah laku kebergantungan terhadap telefon:

#### ***Menghabiskan masa menggunakan telefon***

Dari segi kebergantungan terhadap telefon, pengkaji menemui tema tentang menghabiskan masa setiap hari dengan membelek telefon. Kebanyakannya mengatakan tentang penggunaan telefon yang panjang setiap hari. Pengkaji bertanya tentang jumlah masa seharian apabila menggunakan telefon. Antara petikan perbualan yang ditemui:

*“Saya menghabiskan setiap saat membelek telefon. Hal ini kerana tiada apa yang ingin dibuat, maka saya tengok itu (telefon) sahaja”*  
(Syafiq/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ September 2020)

*“Kebanyakan tengok video dalam telefon. Saya scroll bila tidak ada benda nak buat”*  
(Nazri/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ September 2020)

*“Saya banyak bermain telefon juga setiap hari. Kadang tak perasan masa habis menengok telefon”*  
(Zainuddin/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

#### ***Bergantung pada telefon dalam mendapatkan maklumat***

Selain itu, terdapat juga gelandangan yang bergantung kepada telefon untuk mendapatkan maklumat. Pelbagai maklumat yang mereka perolehi dari segi makanan, tempat tinggal, pekerjaan dan sebagai menerusi mesej di dalam telefon. Seseorang itu mempunyai kebergantungan yang tinggi kepada telefon bimbit kerana ia membolehkan seseorang itu memperoleh maklumat yang terkini. Hal ini dikatakan demikian kerana, ianya boleh digunakan untuk mengakses maklumat terkini secara pantas erti kata lain ianya dapat diperolehi hanya di hujung jari. Antara petikan temu bual yang mengatakan perkara ini adalah seperti berikut:



*“Telefon ini membantu saya mendapatkan makanan sebenarnya. Mana-mana port (tempat) yang ada orang kasi makanan. Kita akan tahu. Orang beritahu dekat mesej”*  
(Firdaus/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Saya sering mendapatkan banyak benda dari telefon. Kadang-kadang pasal kerja kosong, makanan orang kasi, ada juga pasal Covid”*  
(Nazri/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Selalunya pasal makanan la. NGO ada beritahu bila nak turun. Kadang-kadang kawan kat sekitar sini akan sebar maklumat. Maka kita pergi la sebab nak makan”*  
(Eddy/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Masa PKP itu, banyak tahu pasal Covid dari telefon la. Kerajaan kasi bantuan (BSH, BPN) memang dekat telefon banyak maklumat orang kasi.”*  
(Afif/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Saya banyak bergantung dekat telefon gak bila pasal benda maklumat ini. Kadang-kadang hidup susah maca mini. Memang bantuan yang diperlukan”*  
(Zainuddin/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

### ***Ketagih pada telefon***

Selain itu, pengkaji dapat mengenalpasti tema ketagihan pada telefon sepanjang menemubual. Mereka membentuk suatu bentuk pergantungan yang kuat pada telefon.

*“Masa kerja pun main telefon kadang-kadang. Tengok bila boss tak de. Saya main”*  
(Syafiq/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Kadang-kadang gelisah gak bila tak semak telefon, mesti nak tengok juga apa kawan-kawan hantar. Hampir setiap saat mesti tengok balik”*  
(Nazri/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Saya ni kadang-kadang macam tak perasan juga bila main telefon. Tengok-tengok masa sudah berlalu. Bila tak main telefon, masa jadi lama pula”*  
(Eddy/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

### ***Selesa menghantar mesej berbanding bersemuka***

Malahan, responden juga mengatakan lebih selesa untuk menghantar mesej berbanding bersemuka. Ia merupakan suatu bentuk tingkah laku kebergantungan pada telefon yang dapat dikenalpasti di mana mereka lebih selesa untuk berkomunikasi di sebalik telefon ini. Selain itu, sebagai alat perhubungan dan komunikasi jarak jauh juga merupakan penyebab telefon bimbit mempunyai kebergantungan yang sangat tinggi dalam kalangan gelandangan. Tujuan utama penggunaan telefon bimbit adalah untuk memudahkan gelandangan berhubung dengan mudah walaupun berada jauh melalui penggunaan video call, SMS dan lain-lain. Kemudahan ini bukan sahaja untuk memudahkan gelandangan menghubungi pihak keluarga dan rakan-rakan, malah menjadi tempat untuk mereka mendapatkan pelbagai maklumat mahupun menjadi medan untuk mereka bersosial. Antara pandangan yang dikenalpasti adalah seperti berikut:

*“Saya selesa mesej lagi dari jumpa depan-depan. Saya rasa selesa la sebab saya boleh fikir dulu apa yang nak dibalas”*

(Firdaus/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Menulis mesej ini macam seronok sebab kita balas membalas komen orang. Kalau tengok orang kat kedai makan, dorank banyak main telefon, dorank bukan nak bercakap pun”*

(Eddy/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Kadang-kadang orang itu ada je kat area situ, Tapi saya pilih hantar mesej. Dengan ada telefon, hidup jadi mudah. Tak yah saya nak bergerak cari dia”*

(Afif/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

Penemuan kajian menunjukkan golongan gelandangan turut bergantung kepada telefon dalam beberapa aspek kehidupan. Hal ini mengesahkan lagi bahawa kehidupan pada zaman kemajuan teknologi dan komunikasi ni amat memerlukan seseorang itu memiliki telefon bimbit bagi memudahkan pelbagai urusan harian selain untuk tujuan perhubungan sosial dan hiburan.

### **PANDANGAN GELANDANGAN TERHADAP AKSESIBILITI TELEFON BIMBIT DALAM MENJALANI KEHIDUPAN SEHARIAN**

Menerusi kajian kualitatif, pengkaji telah menemui beberapa tema yang berkaitan bentuk aksesibiliti dengan telefon:

#### ***Keupayaan untuk berkomunikasi dengan orang ramai (termasuk keluarga dan rakan-rakan)***

Tema pertama yang ditemui tentang aksesibiliti menunjukkan penggunaan telefon bimbit sebenarnya memudahkan proses komunikasi. Para informan dapat menggunakan telefon bimbit untuk berhubung dengan ahli keluarga serta rakan terdekat. Keadaan ini menjadikan aksesibiliti mereka terhadap proses komunikasi yang berjalan menerusi penggunaan telefon bimbit. Antara verbatim yang terkumpul adalah seperti berikut:

*“Penggunaan telefon bimbit sebenarnya memudahkan proses komunikasi dengan ahli keluarga. Saya juga boleh berhubung dengan rakan”*

(Syafiq/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Telefon ini membuatkan kita dapat berhubung dengan orang ramai, macam keluarga, adik beradik. Saya kerap menghubungi mereka untuk bertanya khabar”*

(Nazri/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Telefon banyak memberi kelebihan untuk perhubungan. Saya banyak berhubung dengan orang ramai. Selalu saya hubungi keluarga atau kawan-kawan. Saya dengan mudah tahu aktiviti yang mereka lakukan”*

(Eddy/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Dengan telefon saya mudah untuk berhubung dengan ahli keluarga saya di kampung”*

(Afif/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

### ***Harga telefon yang sudah mampu milik***

Selain itu, aksesibiliti para responden terhadap telefon menjadi mudah apabila harga telefon yang sudah mampu milik. Hal ini kerana terdapat pelbagai jenama telefon yang telah dijual dengan harga yang berpatutan dan mudah untuk dimiliki oleh para gelandangan. Mereka ada menyebutkan harga telefon bimbit pintar yang serendah RM 100 yang boleh didapatkan di sekitar Kuala Lumpur. Keadaan ini telah memudahkan aksesibiliti mereka terhadap telefon bimbit. Antara petikan verbatim yang menyebut tentang perkara ini dilampirkan seperti berikut:

*“Sekarang harga telefon pun sudah murah. Kalau kat area Chow Kit ini, RM 100 pun ada untuk telefon bimbit pintar yang baru”*  
(Firdaus/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Saya tengok orang dah tidak susah nak ada telefon bimbit pintar. Ada pelbagai harga. Banyak juga yang murah ditawarkan”*  
(Nazri/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Harga sekarang sudah banyak murah. Semua orang sudah mampu untuk membeli. Saya tengok ramai juga gelandangan menggunakan telefon bimbit pintar pada hari ini”*  
(Faiz/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Banyak telefon bimbit pintar yang sudah dijual murah. Sebab itu ramai orang sudah boleh nak beli”*  
(Afif/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Hari ini, sudah banyak telefon bimbit pintar yang mula dijual murah. Ada pelbagai jenama. Kadang-kadang RM 200 ke RM 300 boleh dapat satu telefon bimbit pintar yang baru”*  
(Zainuddin/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

### ***Penggunaan telefon bimbit yang mudah dengan kepelbagaian aplikasi***

Aksesibiliti terhadap telefon bimbit ini ternyata tinggi apabila penggunaannya yang sangat mudah. Malahan telefon bimbit menawarkan pelbagai aplikasi yang boleh dimuat turun oleh para informan. Kesemua ini menjadikan aksesibiliti telefon bimbit dalam kalangan gelandangan lebih mudah. Pengkaji melampirkan verbatim seperti berikut:

*“Paling seronok mengenai telefon bimbit ini sebab ia mudah digunakan. Banyak aplikasi yang boleh dimuat turun”*  
(Syafiq/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Telefon bimbit mempunyai pelbagai aplikasi. Sebab itu orang ramai nak guna telefon bimbit pintar hari ini”*  
(Nazri/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Saya suka telefon bimbit pintar sebab banyak aplikasi dalam tu. Selain itu cara penggunaan tak begitu susah. Senang nak faham”*  
(Faiz/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

### ***Menyediakan medium media sosial***

Selain itu, pengkaji mendapati aksesibiliti telefon bimbit disebabkan oleh wujudnya pelbagai medium media sosial pada hari ini. Terdapat pelbagai aplikasi media sosial yang boleh dimuat turun. Antaranya seperti Facebook, *WhatsApp*, Instagram dan sebagainya. Rata-rata menyebutkan tentang penggunaan Facebook dan *WhatsApp* sebagai medium mereka berkomunikasi dengan orang ramai. Ternyata aplikasi sebegini menjadi pilihan dalam kalangan pengguna. Pengkaji melampirkan petikan verbatim yang menyebut tentang perkara seperti berikut:

*“Telefon bimbit pintar menawarkan aplikasi media sosial. Ada yang suka main Facebook. Ada juga yang muat turun Whatshap. Senang nak bersosial dalam itu”*  
(Syafiq/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Saya banyak memuat turun aplikasi medial sosial seperti Facebook dan Whatshap”*  
(Eddy/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Dengan menggunakan telefon, saya boleh buka Facebook. Saya juga ada Whatshap Group. Saya banyak membuat Whatshap Group dengan keluarg dan kawan-kawan sekolah saya dulu”*  
(Zainudin/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

### ***Menyelesaikan masalah geografi dari segi perhubungan***

Kelebihan telefon bimbit dari segi aksesibiliti apabila ia menyelesaikan masalah geografi dari segi perhubungan. Para informan dapat menghubungi keluarga dan rakan-rakan yang duduk di geografi berbeza dengan merek. Keadaan ini memudahkan perhubungan dan komunikasi dengan lancar. Pengkaji melampirkan verbatim seperti berikut:

*“Telefon ini mudahkah perhubungan. Kita boleh hubungi orang yang duduk jauh dari kita”*  
(Eddy/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Kelebihan telefon bimbit bila boleh menghubungi yang tinggal jarak jauh di kampung. Kita di Kuala Lumpur, boleh hubungi keluarga di Kedah”*  
(Ishak/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Dari segi penjarakkan sudah tiada masalah. Menerusi telefon bimbit, kita boleh hubungi sesiapa yang kita nak”*  
(Ikram/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

### ***Mempunyai rangkaian Inernet namun terhad***

Dan akhir sekali dari segi aksesibiliti terhadap telefon bimbit, rata-rata mengatakan tentang mempunyai rangkaian internet namun ia didapati sangat terhad. Kebanyakan mereka menggunakan pelan prabayar dengan kuota internet yang jauh lebih mudah. Keadaan ini menyukarkan proses aksesibiliti terhadap informasi dan teknologi apabila gelandangan sebenarnya mengalami akses yang terhad. Pengkaji melampirkan verbatim seperti berikut:

*“Sememangnya kita mempunyai akses kepada internet tapi malangnya ia agak terhad. Kadang-kadang tengok movie pun sudah habis data”*

(Syafiq/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Kadang-kadang masalah rangkaian internet. Sebab kita guna prabayar, internet data berapalah yang ada”*

(Firdaus/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Memang cepat makan data walaupun ada internet”*

(Eddy/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Saya sering berhati-hati bila menggunakan internet. Kalau tidak perasan memang boleh habis internet. Saya guna prabayar. Memang internet yang ada sangat limited (terhad)*

(Faiz/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Saya hanya mampu menggunakan internet prabayar kerana saya tidak mahu komitmen bulanan. Bila guna internet prabayar, maka kouta yang ada pun tidak banyak. Selalu mudah habis jika saya tidak berhati-hati menggunakan”*

(Afif/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

*“Kouta internet tidak banyak sebab saya menggunakan pelan prabayar. Selalu saya guna untuk benda-benda penting macam berkomunikasi dan sebagainya”*

(Zainudin/ Lokasi tempat: Jalan Chow Kit, K.L/ Disember 2020)

## PERBINCANGAN

Seiring dengan perkembangan teknologi, pelbagai fungsi dan ciri-ciri tersendiri telah membuatkan kebergantungan dan aksesibiliti gelandangan menjadi lebih dekat kepada telefon. Kajian telah membuktikan telefon bimbit telah memberi pelbagai faedah kepada gelandangan. Telefon bimbit kini tidak lagi menjadi kehendak dalam kalangan gelandangan malah ia merupakan keperluan asas dalam menjalankan kehidupan seharian. Terdapat pelbagai keperluan yang dapat digunakan hasil daripada penggunaan telefon dapat dikenalpasti menerusi dapatan mengenai aksesibiliti mereka terhadap telefon bimbit ini. Telefon bimbit adalah keperluan asas kerana tanpa telefon bimbit masyarakat tidak boleh mengakses pelbagai kemudahan yang terdapat dalam aplikasi tersebut. Jika dilihat dari penemuan dapatan yang diperolehi menunjukkan para gelandangan ini bergantung kepada telefon bimbit ialah kerana ia dapat menghubungkan mereka dengan orang lain. Tambahan pula, penggunaan telefon bimbit ini dapat membantu gelandangan untuk berhubung dengan kenalan (Eyrich-Garg, 2010). Gelandangan menggunakan telefon untuk berhubung dengan saudara mara jika jarak menjadi halangan untuk mereka berjumpa. Dengan cara ini, mereka dapat mengetahui perkembangan antara satu sama lain walaupun jarak jauh. Disebabkan keadaan hidup yang tidak stabil, pengkaji mendapati telefon bimbit dan akses Internet sebagai medium yang sangat penting untuk mengekalkan hubungan sosial dan perkhidmatan dalam kalangan gelandangan (Eyrich-Garg, 2010). Kepentingan telefon pintar dalam kehidupan gelandangan ini tidak boleh dinafikan lagi kerana peranti mudah alih ini membawa banyak manfaat kepada kelompok ini. Selain itu, fungsi telefon bimbit dan telefon pintar yang mampu mengakses internet setiap masa, ia juga dapat mencari dan memperoleh maklumat semasa (Yahya, Abdullah, & Masdar, 2019).

Kebergantungan gelandangan terhadap telefon bimbit adalah bertujuan untuk menghubungkan mereka dengan pelbagai kemudahan dan aplikasi. Selain itu, gelandangan bergantung kepada telefon bimbit ini disebabkan untuk mendapatkan hiburan dengan mendengar muzik dan menonton filem. Fenomena ini berlaku kerana perkembangan drastik dalam teknologi komunikasi dan maklumat, hubungan dan rangkaian sosial menerusi penggunaan telefon bimbit. Dengan peredaran masa sekarang ini, telefon bimbit diciptakan semakin canggih untuk memenuhi keperluan harian seseorang manusia. Hal ini kerana dengan hanya satu telefon bimbit urusan harian seseorang dapat dilakukan dan diselesaikan dengan cepat. Implikasi teoritikal daripada kajian ini adalah melibatkan model penerimaan teknologi dan dikembangkan lagi oleh beberapa peneliti seperti Adam et al., (1992), Szajna (1994), dan teori kebergantungan media yang diperkenalkan oleh Sandra Ball-Rokeach dan Melvin DeFleur. Model dan teori ini telah dipilih oleh pengkaji kerana mempunyai hubungkait yang sangat rapat dengan tajuk kajian iaitu kebergantungan gelandangan terhadap penggunaan telefon pintar.

Berdasarkan model penerimaan teknologi yang digunakan untuk melihat pemahaman gelandangan yang secara terus menerus menggunakan teknologi informasi dalam kehidupannya. Hal ini didapati penggunaan sistem informasi pada gelandangan untuk melakukan aktiviti dan pemanfaatannya. Menurut Model TAM ini, manfaat yang boleh dicapai adalah individu yang menggunakan aplikasi percaya dan yakin bahawa aplikasi tersebut mampu membantu mereka untuk melaksanakan aktiviti harian. Model TAM didapati selari dengan dapatan yang diperolehi. Gelandangan memperolehi pelbagai manfaat daripada hasil penggunaan. Konsep model TAM ini menjelaskan bahawa individu yang menggunakan sistem informasi ini dapat memudahkan seseorang pengguna sesuai dengan tujuan dan keinginan seseorang apabila melayari internet. Gelandangan didapati sangat bergantung dan memerlukan akses kepada telefon ini.

Manakala menurut teori kebergantungan pula, terdapat hubungan dalaman antara media, khalayak dan sistem sosial yang besar. Penonton yang belajar dari kehidupan nyata adalah terhad, sehingga mereka dapat mengaplikasikan media untuk mendapatkan lebih banyak maklumat bagi memenuhi keperluan mereka. Penggunaan media yang meluas akan menghasilkan hubungan yang saling berkait dengan khalayak. Ternyata gelandangan menunjukkan kebergantungan yang tinggi kepada telefon bimbit. Dalam kajian ini telefon bimbit yang merujuk kepada media telah dapat mewujudkan hubungan ketergantungan dengan khalayak sasaran untuk mencapai tujuan mereka dengan menggunakan kekuatan media. Teori ketergantungan menganggap ketergantungan sebagai hubungan dimana pemenuhan keperluan dan tujuan satu pihak bergantung pada sumber daya pihak lain.

Penggunaan telefon bimbit didapati telah banyak digunakan dalam kalangan gelandangan khususnya dalam menjalani kehidupan jalanan. Hal ini dikatakan demikian kerana, penggunaan telefon bimbit pada masa sekarang adalah menjadi satu kepentingan dan bukannya sekadar keperluan semata-mata. Akses kepada pelbagai media sosial seperti *Facebook* dan *WhatsApp* memberi pelbagai kelebihan dari segi komunikasi buat golongan ini. *Facebook* merupakan antara aplikasi media sosial yang menjadi pilihan yang sangat tinggi dalam kalangan gelandangan. Begitu juga *WhatsApp* di mana membenarkan pengguna menggunakan sambungan internet untuk menghantar mesej antara satu sama lain. *WhatsApp* adalah seperti program atau aplikasi berbual untuk telefon bimbit. Telefon pintar semakin popular dan aplikasi *WhatsApp* tersedia untuk hampir semua telefon pintar. Telefon bimbit sudah menjadi universal apabila ia berfungsi bukan hanya untuk menerima panggilan atau menghantar pesanan ringkas sahaja, malahan berfungsi untuk mencari maklumat, membaca berita, kamera, diari harian dan sebagainya yang dapat memudahkan pihak pengguna (Sinar, 2016). Tambahan pula, apabila keadaan negara yang dilanda virus Covid-19 ini, banyak aktiviti dijalankan dan maklumat disalurkan secara dalam talian.

Secara keseluruhannya, telefon bimbit adalah cara terbaik untuk terus berhubung dengan orang lain dan membentuk aksesibiliti kepada pelbagai perkhidmatan dan maklumat kepada pengguna. Telefon bimbit moden mampu mengakses internet, mengirim dan menerima foto dan dokumen dan beberapa telefon bimbit dilengkapi dengan pelbagai teknologi. Walau bagaimanapun, hasil kajian yang terakhir telah menunjukkan gelandangan ini walaupun mempunyai akses kepada internet namun mempunyai kouta yang terhad. Ia berpunca daripada penggunaan pelan prabayar yang menawarkan pelan yang minima. Keadaan ini menjadikan terdapat aksesibiliti terhad apabila membincangkan tentang rangkaian internet dalam kalangan mereka. Keadaan ini membawa kepada keperluan dalam meningkatkan aksesibiliti dalam kalangan gelandangan ini agak mereka tidak tersisih daripada maklumat dan informasi yang wujud di dalam negara.

## CADANGAN

Bagi agensi yang sedang dalam proses, atau memulai pembaharuan perkhidmatan, penemuan ini menunjukkan potensi untuk menggunakan platform dalam talian dan mudah alih untuk menyampaikan perkhidmatan kepada dan melibatkan pelanggan yang hidup gelandangan. Ramai dalam kumpulan ini tidak ketinggalan dalam aspek teknologi. Pada masa yang sama, walaupun memiliki telefon bimbit adalah perkara biasa bagi ramai gelandangan, namun mendapatkan akses kepada internet yang tinggi masih menjadi kesukaran. Lebih-lebih lagi, dalam kelompok ini, ada sebilangan yang mengalami kesulitan kerana kos dan syarat pelan pascabayar. Adalah penting untuk mendapatkan maklumat mengenai keperluan untuk memiliki telefon bimbit tidak didorong terutamanya oleh keinginan untuk memiliki atau menaik taraf ke alat terkini. Bagi orang yang bergelandangan, ini adalah masalah untuk bertahan hidup - tidak ada alternatif lain seperti telefon rumah atau sambungan jalur lebar untuk digunakan ketika tiada tempat tinggal. Berbagai aktiviti yang merupakan bentuk asas penyertaan sosial dan ekonomi, termasuk mengakses perkhidmatan kecemasan, bantuan perubatan dan sokongan krisis, bergantung pada akses siap ke telefon.

Keperluan ini disertakan dengan kos agar perkhidmatan dalam talian dan mudah alih dapat diakses dan bermanfaat bagi kumpulan ini, kos akses dan halangan dan batasan khusus yang dihadapi oleh pengguna yang kehilangan tempat tinggal harus ditangani. Terdapat sebilangan cara penyedia perkhidmatan mudah alih serta perkhidmatan kerajaan dan sokongan dapat menyumbang ke arah tujuan ini. Satu set cadangan yang ditujukan kepada kumpulan-kumpulan ini, dan dipandu oleh prinsip-prinsip kesinambungan perkhidmatan, kemampuan dan fleksibiliti akses. Cadangan bagi meningkatkan capaian internet dalam kalangan gelandangan dan golongan lain yang kurang berkemampuan. Antara apabila internet service provider/ telco dapat memperkenalkan program subsidi/diskaun untuk pembelian data internet. Telco ini boleh melaksanakan Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) dengan memberi data internet percuma. Selain itu juga, boleh melakukan kerjasama dengan syarikat pengeluar telefon untuk menyediakan pakej pemilikan telefon bimbit berserta data internet dengan harga yang mampu dimiliki oleh golongan tersebut. Manakala di peringkat Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia boleh membentuk inisiatif untuk menyediakan jaringan internet percuma di sekitar Kuala Lumpur bagi kemudahan gelandangan. SKMM boleh mula memikirkan kaedah dalam membolehkan penyediaan hotspot internet yang dapat membantu gelandangan untuk peluang kepada internet. Di samping itu, pelbagai program secara bersama dalam meningkatkan produktiviti gelandangan. Usaha sebegini sebenarnya boleh memberi impak baik di peringkat mikro dan juga makro.

Di peringkat mikro, cadangan di atas mampu membantu gelandangan meningkatkan akses kepada maklumat kesihatan sekaligus mengurangkan jurang digital yang wujud di antara golongan gelandangan dengan golongan yang lebih berkemampuan. Manakala di peringkat

makro, cadangan di atas mampu menyerlahkan lagi fungsi SKMM dalam mengoptimumkan penggunaan telekomunikasi, meningkatkan tahap kepuashatian pengguna, meningkatkan capaian perkhidmatan dan membantu bagi mencapai agenda negara untuk menjadi sebuah industri komunikasi yang cekap dan berdaya saing.

#### KESIMPULAN

Kajian ini telah meneroka tahap kebergantungan dan aksesibiliti telefon bimbit dalam kalangan gelandangan. Jurang digital di antara golongan gelandangan dan golongan masyarakat biasa sangat ketara. Walaupun informan kajian mampu menggunakan telefon pintar, akses kepada internet dalam kalangan gelandangan agak terhad memandangkan tidak semua mampu membeli data internet. Akses penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan lebih menjurus alat perhubungan dengan keluarga dan rakan-rakan di samping untuk tujuan hiburan dan mencari maklumat. Ternyata, di sebalik kekurangan yang dialami dan kepayahan hidup, golongan gelandangan juga memerlukan telefon bimbit dan telefon bimbit turut memberi manfaat kepada mereka.

#### PENGHARGAAN

Penghargaan kepada Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia yang telah memperuntukkan satu geran penyelidikan sebanyak RM10,000 dengan nombor kod S/0 14770 bagi menjayakan kajian ini.

#### RUJUKAN

- Adams, D. A., Nelson, R.R., & Todd, P.A. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: a replication, *MIS Quarterly*, 16(2), 227-247.
- Bouazza, A., Al Barashdi, H.S., & Jabur, N.J. (2014). Smartphone Addiction among University Undergraduates: A Literature Review. *Journal of Scientific Research and Reports* 4(3). doi: 10.9734/JSRR/2015/12245
- Creswell, J. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc..
- Eyrich-Garg, K. M. (2010). Mobile Phone Technology: A New Paradigm for the Prevention, Treatment, and Research of the Non-Sheltered "Street" Homeless?. *Journal of Urban Health*, 87(3), 365-380.
- Fawareh H. M. A., & Jusoh, S. (2017). The Use and Effects of Smartphones in Higher Education. *IJIM*, 11(6). <https://online-journals.org/index.php/ijim/article/download/7453/4702>
- Hamdan, A., Din, R. & Abdul manaf, S.Z. (2012). Penerimaan M- Pembelajaran dalam Sistem Pendidikan di Malaysia. The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Satu Analisis Literatur. UKM, Malaysia 1st International Conference on Mobil Learning, Applications, and services (mobilcase2012).
- Hushin, S. H. A., Mustafa, H., & Omar, B. (2018). Pengaruh Budaya dan Lokasi Terhadap Persepsi dan Penggunaan Telefon Bimbit di Tempat-Tempat Awam: Satu Analisis Perbandingan Antara Beberapa Negara. *Sains Humanika*, 10(1).



- Ibrahim, N. (2016). Kesan perantaraan perilaku tabiat pelajar dan hubungan antara faktor peramal terhadap perilaku penggunaan sebenar telefon bimbit dalam aktiviti akademik. 1-157
- Ishii, K. (2006). Implication of mobility: The uses of personal communication media in everyday life. *Journal of Communication*, 56, 346-356. Doi:10.1111/j.1460-2466.2006.00023.x
- Le Dantec, C. A., & Edwards, W. K. (2008). Designs on dignity: Perceptions of technology among the homeless. *Proceeding of the twenty-sixth annual CHI conference on Human factors in computing systems - CHI '08 - Designs on dignity*, 627-636. doi:10.1145/1357054.1357155
- Manumpil, B., Ismanto, A.Y., Onibala, F. (2015). Hubungan penggunaan gadget dengan tingkat prestasi siswa di SMA Negeri 9 Manado. *ejournal Keperawatan*, 3(2) 1-6.
- McInnes, D. K., Li, A. E., & Hogan, T. P. (2013). Opportunities for engaging low-income, vulnerable populations in health care: a systematic review of homeless persons' access to and use of information technologies. *American journal of public health*, 103(S2), e11-e24.
- McInnes, D. K., Sawh, L., Petrakis, B. A., Rao, S. R., Shimada, S. L., Eyrich-Garg, K. M., ... & Smelson, D. A. (2014). The Potential for Health-related Uses of Mobile Phones and Internet with Homeless Veterans: Results from a Multisite Survey. *Telemedicine and e-Health*, 20(9), 801-809.
- Moczygamba, L. R., Cox, L. S., Marks, S. A., Robinson, M. A., Goode, J. V. R., & Jafari, N. (2017). Homeless patients' perceptions about using cell phones to manage medications and attend appointments. *International Journal of Pharmacy Practice*, 25(3), 220-230.
- Park, N., & Lee, H. (2012). Social Implications of Smartphone Use: Korean College Student's Smartphone Use and Psychological Well-Being. *CyberPsychological, Behaviour & Social Networking*, 15(9), 491-497.
- Rice, E., Lee, A. & Taitt, S. (2011). Cell phone use among homeless youth: Potential for new health interventions and research. *Journal of Urban Health* 88(6): 1175- 1182. doi:10.1007/s11524-011-9624-z
- Rhoades, H., Wenzel, S. L., Rice, E., Winetrobe, H., & Henwood, B. (2017). No digital divide? Technology use among homeless adults. *Journal of Social Distress and the Homeless*. doi:10.1080/10530789.2017.1305140
- Riyanto, A. (July 2013). English language learning using whatsapp application. Akhmad Rianto, Love for All, Hatred for None. WordPress, the Splendid Theme. <https://eric.ed.gov/?q=whatsapp&ft=on&id=EJ1083503>
- Simon, H. & Morshidi, A. (2017). Teknologi komunikasi dan maklumat Malaysia. [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.researchgate.net/publication/315457295\\_TEKNOLOGI\\_KOMUNIKASI\\_DAN\\_MAKLUMAT\\_MALAYSIA&ved=2ahUKEwi689Xjmb\\_vAhUSzTgGHYbAD5AQFjABegQIFxAC&usg=AOvVaw0csyfK459LWqGAo0x5g8kg&csid=1616254727963](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.researchgate.net/publication/315457295_TEKNOLOGI_KOMUNIKASI_DAN_MAKLUMAT_MALAYSIA&ved=2ahUKEwi689Xjmb_vAhUSzTgGHYbAD5AQFjABegQIFxAC&usg=AOvVaw0csyfK459LWqGAo0x5g8kg&csid=1616254727963)
- Sinar, H. (2016). *Keperluan teknologi*. <http://repo.uum.edu.my/19073/1/SH10082016Supplement.pdf>
- Szajna, B. (1996), Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model Management Science, 42(1), 85-92.
- Tsatsou, P. (2011). Digital divides revisited: what is new about divides and their research? *Journal Media, Culture & Society*, 33(2), 317-331. doi:10.1177/0163443710393865
- Yahya, M.S.S., Abdullah, M.N., & Masdar, N.F. (2019). Kajian kes tahap keberkesanan penggunaan antara telefon bimbit dan waklie talkie dalam melaksanakan tugas di Ibu Pejabat Polis Sabak Bernam, Selangor. *Jurnal Penyelidikan Sains Sosial*, 2(5), 81-97

## LAMPIRAN

**Jadual 5:** Demografi responden dan penggunaan telefon

No	Nama	Umur	Asal	Tahap Pendidikan	Status perkahwinan	Pekerjaan	Sumber pendapatan	Tempoh gelandangan	Jenis telefon	Status telefon	Tujuan	Servis perkhidmatan	Jenis aplikasi	Kekerapan menggunakan telefon
1	Syafiq	55	Pulang Pinang	Tingkatan 3	Bujang	Menganggur (mempunyai penyakit darah tinggi)	Baitulmal (RM400 sebulan)	10 Tahun	Pintar (Huawei)	Second hand (RM300)	Berhubung	Prabayar (Umobile)	Tiada	3-4 kali sehari
2	Firdaus	37	Perak	Diploma (Giat MARA)	Kahwin (sudah lama berjauhan dengan pasangan)	Penganggur	Tiada	10 tahun	Pintar	Second had (RM80) (Samsung)	Berhubung	Prabayar	Instagram Facebook Whatsapp mysejahtera	4-5 kali sehari
3	Nazri	48	Melaka	Tingkatan 2	Bercerai (3 orang anak)	Menjual produk cawan (tidak boleh bekerja - OKU)	Pencen Socso	10 tahun	Pintar	Baru (RM300) (Oppo)	Berhubung	Prabayar (Maxis)	Instagram Facebook Whatsapp Youtube Mysejahtera	2-3 kali sehari
4	Eddy	51	Pulau Pinang	SPM	Bercerai (Satu anak)	Penganggur	Tiada	10 Tahun	Pintar	Baru	Berhubung	Prabayar	Facebook dan Whatsapp	6-7 kali
5	Faiz	36 Tahun	Pulau Pinang	Tingkatan 2	Bercerai (satu anak)	Sukarelawan (masih tidak bekerja secara formal kerana kebimbangan)	Elaun menjadi sukarelawan	5 Tahun	Pintar (Xiomi Note 5)	Baru (beli sendiri)	Berhubung	Prabayar (Maxis)	Youtube Mysejahtera Whatsapp Facebook Telegram	Kerap

## LAMPIRAN

**Jadual 5:** Demografi responden dan penggunaan telefon

No	Nama	Umur	Asal	Tahap Pendidikan	Status perkahwinan	Pekerjaan	Sumber pendapatan	Tempoh gelandangan	Jenis telefon	Status telefon	Tujuan	Servis perkhidmatan	Jenis aplikasi	Kekerapan menggunakan telefon
6	Ishak	38	Asal dari Johor. Membesar di Kuala Lumpur	Darjah 6	Bercerai (dua orang anak)	Penganggur	Tiada	6 Tahun	Selular (Nokia)  (Second hand)	Second hand	Berhubung	Prabayar (Digi)	Tidak berkaitan	Tidak kerap
7	Ikram	39 Tahun	Negeri Sembilan	Tingkatan 3	Bercerai (anak satu)	Penganggur	Baitulmal (RM400)	3 Tahun	Selular (Sony Ericson)	First hand (sudah 10 tahun)	Berhubung	Prabayar (Celcom)	Tidak berkaitan	Kerap
8	Afif	61 Tahun	Negeri Sembilan	Tingkatan 5	Bercerai (2 orang anak)	Penganggur	Baitulmal (RM300)	20 Tahun	Smart phone	Second hand (RM100)	Berhubung	Prabayar	Facebook Whatsapp	Kerap
9	Zainudin	47 Tahun	Terengganu	Tingkatan 5	Bujang	Penganggur	Baitulmal (RM300)	Menyewa hampir 6 tahun di bilik sewa	Smartphone	Second hand (RM300)	Berhubung	Prabayar (Umobile)	Instagram Whatsapp, Facebook, Bigo live, Tiktok wechat	Kerap