

## **KEGUNAAN DAN KEPUASAN APLIKASI WHATSAPP DALAM KALANGAN WARGA SEPARUH UMUR DI MACHANG KELANTAN**

### ***USES AND GRATIFICATIONS OF WHATSAPP APPLICATIONS AMONG MIDDLE AGE IN MACHANG, KELANTAN***

**Mohd Zuwairi Mat Saad<sup>1</sup>  
Nurul Fatim Azizi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Pusat Pengajian Teknologi Multimedia dan Komunikasi, Universiti Utara Malaysia (zuwairi@uum.edu.my)

<sup>2</sup>Pusat Pengajian Teknologi Multimedia dan Komunikasi, Universiti Utara Malaysia  
(fatien\_azizi@yahoo.com.my)

**Accepted date:** 01-09-2018

**Published date:** 10-03-2019

**To cite this document:** Saad, M. Z. M., & Azizi, N. F. (2019). Kegunaan dan Kepuasan Aplikasi Whatsapp dalam Kalangan Warga Separuh Umur di Machang Kelantan. *International Journal of Modern Trends in Social Sciences*, 2(6), 40-47.

---

**Abstrak:** Seiring dengan perkembangan teknologi masa kini telah menyebabkan teknologi komunikasi turut berubah. Budaya komunikasi kurang memberikan fokus antara manusia dengan manusia malahan lebih kepada interaksi antara manusia dengan peranti. Kebanyakan manusia menggunakan internet sebagai medium untuk berhubung dan sememangnya tidak dapat dipisahkan daripada manusia kini. Kebiasaannya remaja sering dikaitkan dengan teknologi, namun kurang terhadap warga separuh umur. Malah, kepuasan yang diperolehi manusia juga turut menyumbang kepada penggunaan aplikasi WhatsApp. Oleh itu, kajian ini dilakukan bagi mengenal pasti tujuan penggunaan WhatsApp dalam kalangan warga separuh umur. Selain itu, mengenal pasti kepuasan yang diperolehi oleh warga separuh umur apabila menggunakan WhatsApp di samping mengenal pasti persepsi mereka terhadap WhatsApp. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dalam mengumpul data yang melibatkan temu bual yang lebih mendalam dijalankan. Seramai lapan orang informan telah dipilih menggunakan persampelan bertujuan bagi menjawab persoalan kajian. Data yang diperolehi telah dianalisis melalui kaedah analisis tematik menggunakan software Nvivo v.8. Hasil kajian mendapati bahawa tujuan penggunaan WhatsApp adalah untuk bersosial, hiburan, mendidik, promosi dan menyampaikan maklumat. Bagi kepuasan pula, elemen yang dikenal pasti ialah disebabkan oleh mudah dan cepat, mesej mudah difahami, merapatkan yang jauh, memberikan maklumat dan meluas. Manakala, bagi bahagian ketiga iaitu persepsi dapat dikelaskan kepada negatif dan positif. Penggunaan WhatsApp boleh dikatakan agak penting dalam kalangan warga separuh umur sebagai medium komunikasi interpersonal. Secara keseluruhannya, kajian ini dapat membantu kajian yang akan datang untuk dijadikan sebagai satu panduan dalam skop yang hampir sama.

**Kata Kunci:** Kegunaan Dan Kepuasan, Teknologi, Komunikasi, Aplikasi Interaktif, Internet

**Abstract:** *Along with today's technological developments has caused communication technology to change. Communication culture has less focus on humans and humans than on interactions between humans and devices. Most people use the internet as a medium to connect and are inherently inseparable from humans today. Typically, teenagers are often associated with technology, but less to the elderly. In fact, the human satisfaction also contributes to the use of WhatsApp applications. Therefore, this study was conducted to identify the purpose of using WhatsApp among the elderly. Additionally, identify the satisfaction gained by the middle-aged people when using WhatsApp while identifying their perceptions of WhatsApp. This study uses quantitative methods in collecting data that involves more in-depth interviews. A total of eight informants were selected using purposive sampling to answer the research questions. The data obtained were analyzed using thematic analysis using Nvivo v.8 software. The findings show that the purpose of using WhatsApp is to socialize, entertain, educate, promote and communicate information. For satisfaction, the elements identified are caused by simple and fast, easy-to-understand messages, far-fetched, informative and widespread. Meanwhile, for the third part of perception can be classified into negative and positive. The use of WhatsApp can be said to be quite important among the half-life community as interpersonal communication medium. Overall, this study can help the future study to be used as a guide in the scope of the same.*

**Keywords:** *Usability and Satisfaction, Technology, Communication, Interactive Application, Internet*

---

## **Pengenalan**

Jaringan sosial adalah fenomena semasa yang mengandungi dua asas jaringan komunikasi dengan menggunakan Internet melalui laman sesawang (Facebook, MySpace, Youtube) dan interaksi dengan yang lain melalui telefon (Drussell, 2012). Jaringan media sosial memainkan peranan yang sangat penting dalam komunikasi masa kini.

Menurut Drussell (2012) jaringan sosial telah menjadi perkara biasa dalam masyarakat masa kini terutama dalam kalangan dewasa dan remaja dan berterusan merebak sehingga kini. Aktiviti ini berlaku dalam kalangan mereka yang saling mengenali satu sama lain secara personal dan ada juga yang tidak kenal satu sama lain. Peningkatan penggunaan komputer dan juga telefon bimbit untuk berkomunikasi telah menyebabkan tugas yang memerlukan komunikasi interpersonal dan interaksi secara bersemuka membawa kepada maksud yang berbeza dalam interaksi pengamal.

Sebelum wujudnya jaringan sosial, masyarakat dulu mengamalkan komunikasi secara bersemuka. Komunikasi bersemuka ini menjadi teras utama dalam komunikasi terdahulu. Komunikasi bersemuka melibatkan komunikasi langsung antara manusia tanpa menggunakan sebarang medium seperti masa kini.

Kewujudan internet pada masa kini telah memberikan satu fenomena yang baru kepada masyarakat. Hal ini memberikan banyak kemudahan kepada masyarakat dari pelbagai segi seperti sosial, ekonomi dan politik. Malah, apa sahaja maklumat yang diingini boleh didapati dalam sekelip mata di hujung jari kita. Pengaruh ICT yang menular dalam gaya hidup moden kini jelas telah berjaya mengubah paradigma sosiobudaya dan bahasa komunikasi dalam kalangan masyarakat. Komunikasi siber memberikan peluang kepada pengguna internet dalam proses pembelajaran, pekerjaan, maklumat data, berkongsi pandangan dan sebagainya (Marie & Cynthis, 2008)

Menurut Mwadime (2015) peningkatan penggunaan Internet dan jaringan media sosial sangat popular masa kini. Setiap orang boleh dianggap mempunyai sekurang-kurangnya satu laman jaringan sosial yang mana mereka mencipta profil peribadi secara talian untuk berinteraksi. Remaja dan dewasa menggunakan laman ini sebagai cara untuk berhubung dengan rakan-rakan, berkongsi maklumat, mencipta personaliti dan mempamerkan kehidupan sosial mereka (Boyd, 2007 dalam Mwadime, 2015) Remaja sering kali meluangkan masa mereka dengan menggunakan Internet dan jaringan sosial. Berlainan dengan generasi tua, mereka lebih suka menggunakan sumber media lama seperti televisyen atau suratkhbar, remaja kini majoriti menggunakan Internet dalam kehidupan harian dan juga untuk mengumpul maklumat (Lewis, 2008; Mwadime, 2015)

Menurut Al-Khaddam (2013), era kini merupakan era revolusi maklumat dan komunikasi. Seluruh dunia boleh dikatakan menjadi perkampungan tunggal kepada elektronik, World Wide Web, yang mana menyumbang secara efektif dalam perhubungan antara manusia yang berbeza budaya.

Media tidak terkecuali mengalami proses inovasi dan perubahan selaras dengan pengenalan teknologi. Hal ini dijelaskan menerusi teori media determinism dengan ekologi media yang menerangkan proses perubahan bentuk media bermula daripada era komunikasi lisan kepada era media cetak dan seterusnya berkembang kepada era media elektronik (McLuhan, 1962 dalam Zaiamri, Abidin, & Firdaus, 2016).

Tambahan beliau lagi, situasi yang sama berlaku pada era seterusnya iaitu era media baharu apabila menawarkan fungsi dan persekitaran media yang berbeza daripada sebelumnya yang disifatkan sebagai jaringan komunikasi digital. Setiap era ini memperlihatkan bagaimana media mengalami perubahan bentuk dan fungsinya. Jika dahulu media lebih tertumpu kepada tujuan komunikasi dan penerimaan informasi, kini era media baharu pula menawarkan pelbagai perkhidmatan teknologi dalam talian bagi memudahkan urusan harian masyarakat. Ini boleh dijelaskan menerusi fungsi media baharu yang digunakan dalam aspek perhubungan menerusi media sosial (Abdul Latif Ahmad, 2014 dalam Zaiamri, Abidin, & Firdaus, 2016), aspek ekonomi dan perniagaan dalam talian dan sebagai gerbang informasi global serta global kepada masyarakat masa kini yang dikenali sebagai network society.

Seiring dengan kecanggihan teknologi kini, tanpa disedari cara berkomunikasi telah berubah secara mendadak. Komunikasi yang berlaku dalam kalangan keluarga juga turut berubah sama sekali. Budaya komunikasi kurang memberi tumpuan antara manusia dengan manusia malahan lebih kepada interaksi antara manusia dengan peranti (Mendez, Qureshi, & Hort, 2014 dalam Supreet Mann, 2016)

Dunia maya masa kini merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat yang mana media elektronik dalam komputer sering digunakan untuk berkomunikasi. Kebanyakan manusia menggunakan internet sebagai satu medium berkomunikasi, mencari maklumat, mencari hiburan, mencari teman dan sebagainya. Begitu juga dengan penggunaan smartphone yang dapat mengakses internet dengan cepat dan mudah. Media yang cukup popular ini adalah WhatsApp dan sangat berpengaruh terhadap komunikasi dalam semua bidang termasuk bidang pendidikan. Bagi para guru SMPIT Nur Hidayah, menggunakan aplikasi WhatsApp Messenger mendatangkan impak dan pengaruh yang sangat besar bagi kemudahan dalam berkomunikasi daripada sebelum menggunakan WhatsApp Messenger (Yuyun Linda Wahyuni, 2016).

Terdapat juga kajian sebelum ini yang mengkaji pengaruh WhatsApp terhadap perilaku tertutup mahasiswi Ilmu Komunikasi Fishum Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta Angkatan 2014 yang menyatakan WhatsApp memudahkan mereka dalam kegiatan komunikasi namun demikian mempengaruhi perilaku mahasiswi menjadi kurang bersosial sesama mereka terutamanya komunikasi secara semuka (Hilda Farida Arifin, 2015).

Tambah beliau lagi, dengan menggunakan WhatsApp, manusia dapat berkomunikasi tanpa had masa dan di mana pun dengan orang yang memiliki aplikasi yang sama asalkan data internet digunakan. Pada ketika ini, ramai yang menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai khidmat komunikasi. Sebagai contohnya, dalam kalangan mahasiswa pengkaji sendiri menyebarkan sesuatu maklumat menerusi WhatsApp sama ada berkaitan dengan pembelajaran mahupun hal-hal lain

Aplikasi WhatsApp ini dikatakan dapat memudahkan pengguna. Namun terdapat elemen-elemen lain dalam aplikasi yang memberikan kepuasan kepada individu yang menggunakannya. Walaupun aplikasi ini dikatakan cenderung menjadi salah satu medium yang menyebabkan individu kurang bersemuka namun penggunaan WhatsApp dapat memudahkan hubungan seseorang dengan yang lain tanpa perlu bersemuka dengan hanya melalui aplikasi ini sahaja.

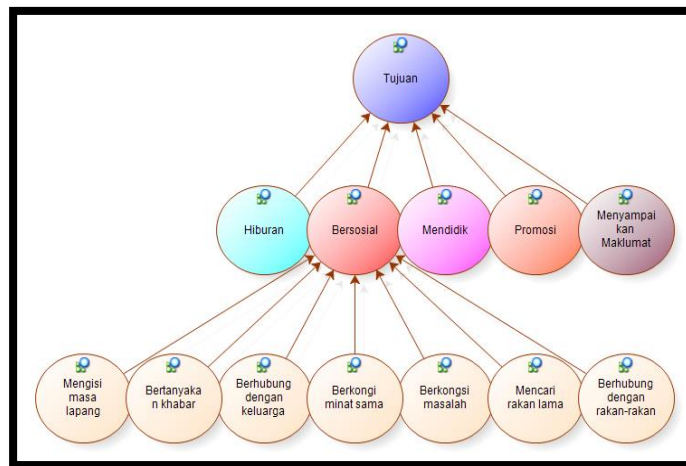
Seperti yang diketahui umum, kebanyakan kajian menjalankan kajian terhadap remaja atau pelajar, namun dalam kajian kali ini agak berbeza. Masih kurang kajian yang dilakukan terhadap golongan warga separuh umur. Oleh demikian, permasalahan kajian ini ingin mengenal pasti apakah tujuan utama penggunaan WhatsApp dalam kalangan warga separuh umur. Selain itu, kajian ini juga ingin menganalisis apakah aspek kepuasan dan persepsi golongan separuh umur (middle age) terhadap penggunaan aplikasi WhatsApp.

### **Metodologi**

Kajian ini menggunakan kaedah temu bual mendalam. Kaedah ini diadakan secara bersemuka dengan lapan informan yang dipilih berdasarkan umur. Pengkaji telah mendekati informan-informan dengan berjumpa dan bertanyakan mereka soalan-soalan yang telah disediakan. Setiap informan ditemu bual secara berasingan pada masa yang berlainan.

Format jenis temu bual semi-struktur adalah antara temu bual berstruktur dan temu bual tidak berstruktur. Dalam temu bual ini, pengkaji akan menyoal sebilangan soalan formal yang telah dibina sebelum sesi temu bual dijalankan, tetapi penemu bual juga diberikan kebebasan untuk menyoal dengan lebih mendalam jawapan responden kepada soalan yang lebih formal (Piaw, 2014).

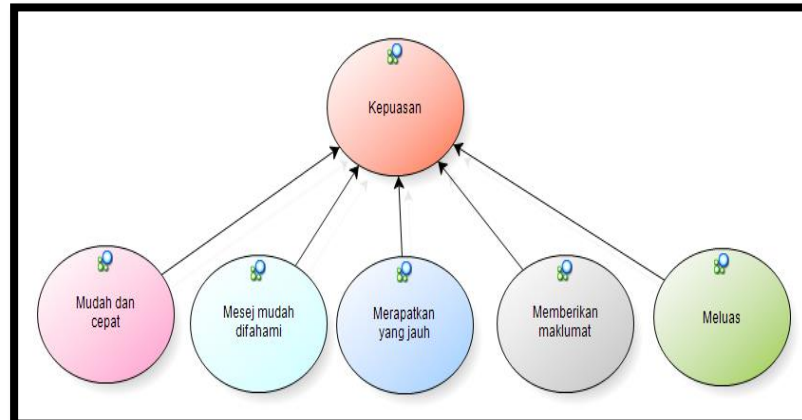
## Dapatan Kajian



**Rajah 1: Model Analisis Tujuan Penggunaan WhatsApp**

Rajah 1 menunjukkan tema pertama yang diperolehi daripada analisis tujuan penggunaan WhatsApp dalam kalangan warga separuh umur. Berdasarkan hasil analisis, tujuan penggunaan WhatsApp dapat dikelaskan kepada beberapa elemen yang tertentu. Elemen pertama tujuan penggunaan WhatsApp ialah digunakan sebagai medium sosial. Elemen kedua, untuk medium hiburan. Yang ketiga digunakan untuk mendidik. Keempat untuk tujuan promosi dan terakhir untuk tujuan menyampaikan maklumat.

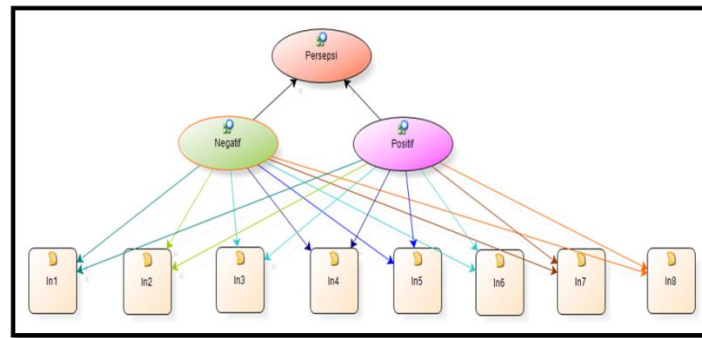
### *Kepuasan Menggunakan Whatsapp*



**Rajah 2: Kepuasan Menggunakan Whatsapp**

Rajah 2 menunjukkan model analisis bagi tema kedua iaitu kepuasan menggunakan WhatsApp dalam kalangan warga separuh umur di Machang. Kepuasan ini dapat dibahagikan kepada beberapa konteks iaitu mudah dan cepat, mesej mudah difahami, merapatkan yang jauh, memberikan maklumat dan meluas.

## *Persepsi Terhadap Whatsapp*



**Rajah 3: Persepsi Terhadap Whatsapp**

Rajah 3 menunjukkan hasil analisis tematik persepsi warga separuh umur terhadap penggunaan WhatsApp. Terdapat dua konteks iaitu negatif dan positif yang dapat dikenal pasti melalui persepsi ini. Hasil analisis menunjukkan informan mempunyai persepsi yang berbeza terhadap penggunaan WhatsApp. Tambahan informan, setiap aplikasi atau teknologi mempunyai keburukannya yang tersendiri.

Manakala, terdapat juga elemen yang positif dalam WhatsApp yang diperoleh oleh pengguna terutamanya oleh golongan warga separuh umur di Machang. Setiap teknologi yang ada mempunyai baik buruk yang tersendiri.

### **Perbincangan dan Rumusan**

Kajian yang dijalankan ini memfokuskan kepada fenomena kegunaan dan kepuasan komunikasi interpersonal dengan menggunakan WhatsApp dalam kalangan warga separuh umur di Machang, Kelantan. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tujuan penggunaan WhatsApp dalam kalangan warga separuh umur. Selain itu, untuk mengenal pasti kepuasan yang diperoleh oleh warga separuh umur apabila menggunakan WhatsApp di samping mengenal pasti persepsi warga separuh umur terhadap aplikasi WhatsApp. Kebanyakan kajian yang dijalankan sebelum ini memfokuskan kepada remaja. Hal ini disebabkan oleh sebahagian besar pengguna media sosial di dunia ialah golongan generasi yang dilahirkan pada tahun akhir 80-an atau awal 90-an (Ika Destiana, Ali Salman, & Mohd Helmi Abd Rahim, 2013). Namun kajian ini berbeza kerana memfokuskan golongan warga separuh umur.

Dapatan kajian menunjukkan mengenai analisis bagi kajian fenomena kegunaan dan kepuasan komunikasi interpersonal dengan menggunakan WhatsApp dalam kalangan warga separuh umur dapat dibahagikan kepada tiga bahagian. Bahagian pertama iaitu tujuan penggunaan WhatsApp dapat dilihat bahawa pengguna menggunakan WhatsApp untuk pelbagai tujuan, bukan hanya untuk berhubung semata-mata. Dapatan kajian mendapati bahawa informan menggunakan WhatsApp untuk tujuan bersosial, hiburan, mendidik, promosi dan menyampaikan maklumat. Bagi tujuan bersosial pula, dapat dikenal pasti beberapa elemen yang terlibat iaitu berkongsi masalah, mengisi masa lapang, mencari kawan lama, berhubung dengan rakan-rakan, berkongsi minat sama, bertanya khabar dan berhubung dengan keluarga. Setiap tujuan dan elemen yang terlibat membuktikan bahawa penggunaan WhatsApp amat penting kepada warga separuh umur sebagai komunikasi interpersonal mereka. Dapatan kajian ini diperkukuhkan lagi dengan hujah-hujah daripada informan-informan mengenai pendapat mereka terhadap tujuan penggunaan WhatsApp. Melalui

Whatspp, informan menyatakan bahawa aktiviti komunikasi interpersonal mereka dengan kawan menjadi lebih mudah, cepat dan bertambah erat.

Kebanyakan informan menggunakan WhatsApp sebagai komunikasi interpersonal mereka untuk berhubung dengan keluarga dan kawan-kawan. Hal ini secara tidak langsung, mampu mengeratkan lagi hubungan antara mereka. Berdasarkan analisis, didapati bahawa golongan warga separuh umur tidak menggunakan WhatsApp sebagai satu medium untuk mengisi masa lapang. Dapatan kajian ini berbeza daripada kajian-kajian lepas yang mendapati belia menggunakan media untuk mengisi masa lapang (Tiung et al., 2016). Kajian mendapati, golongan warga separuh umur tidak menggunakan WhatsApp sebagai satu medium untuk mengisi masa lapang. Menurut informan, aplikasi ini tidak sesuai mengisi masa lapang disebabkan masih ada kerja atau tugas yang jauh lebih penting untuk diuruskan.

Seterusnya, bahagian kedua ialah kepuasan yang diperoleh oleh warga separuh umur apabila menggunakan WhatsApp. Terdapat beberapa elemen kepuasan yang dapat dikenal pasti hasil analisis iaitu mudah dan cepat, mesej mudah difahami, merapatkan yang jauh, memberikan maklumat dan meluas. Penggunaan WhatsApp memberikan kepuasan kepada informan. Terdapat beberapa informan menyatakan bahawa mereka sangat berpuas hati menggunakan aplikasi WhatsApp. Elemen-elemen hasil analisis tadi disokong oleh hujah-hujah informan yang menyatakan pendapat masing-masing terhadap WhatsApp. Menurut Salkovic (2015), melalui WhatsApp mampu memberikan keupayaan kepada pengguna untuk mencipta kumpulan, menghantar video, gambar, audio, teks tanpa had dan juga pesanan suara kepada orang lain. Hal ini jelas dapat dilihat dalam hujah informan mengenai kepuasan menggunakan WhatsApp disebabkan ia meluas.

Bahagian ketiga iaitu persepsi warga separuh umur terhadap penggunaan WhatsApp. Dalam tema yang ketiga ini terdapat dua elemen iaitu negatif dan positif. Setiap informan mempunyai pandangan dan persepsi yang tersendiri terhadap aplikasi WhatsApp. Rumusan yang didapati daripada informan menyatakan bahawa setiap teknologi mempunyai baik buruknya yang tersendiri. Oleh itu, sebagai pengguna perlu lah bijak dalam menggunakan teknologi yang ada.

Teori yang digunakan dalam kajian ini ialah teori kegunaan dan kepuasan. Menurut Tiung et al., (2016) keperluan terhadap penggunaan media yang menjadi titik permulaan kepada sesuatu aktiviti media oleh khalayak. Ini mendorong sarjana seperti McQuail (2000) menyatakan khalayak menggunakan media sebenarnya berorientasikan matlamat. Oleh itu, dapat dilihat dengan jelas bahawa informan menggunakan WhatsApp disebabkan untuk bersosial, hiburan, mendidik, promosi dan menyampaikan maklumat.

Kepuasan akan diperolehi sekiranya matlamat yang memotivasi mereka bertindak menggunakan media tercapai (Tiung et al., 2016). Berdasarkan analisis didapati, informan mendapat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi WhatsApp disebabkan oleh elemen-elemen yang wujud iaitu mudah dan cepat, mesej mudah difahami, merapatkan yang jauh, memberikan maklumat dan meluas. Hal ini membuktikan bahawa, matlamat informan telah tercapai sehingga menyebabkan mereka mendapatkan kepuasan apabila menggunakan WhatsApp.

Sebaliknya jika matlamat atau tujuan tersebut gagal direalisasikan, pengguna akan berakhir dengan kekecewaan (Tiung et al., 2016). Hal ini dapat dilihat dalam dapatan kajian tema persepsi. Setiap informan mempunyai pandangan yang berbeza-beza terhadap aplikasi

WhatsApp. Malahan, informan juga menyatakan sekiranya tidak menggunakan teknologi yang ada dengan baik akan memberikan kesan yang tidak baik. Namun demikian, ada juga pandangan yang positif terhadap penggunaan WhatsApp di samping memberikan banyak keuntungan kepada pengguna.

## Rujukan

- Al-khaddam, H. K. (2013). Impact of social networks on interpersonal communication of the students university college irbid girls : facebook as a model. *Cross-Cultural Communication*, 9(5), 17–22. <https://doi.org/10.3968/j.ccc.1923670020130905.2776>
- Drussell, J. (2012). Social networking and interpersonal communication and conflict resolution skills among college freshmen. Master of Social Work Clinical Research Paper, 21. Retrieved from [http://sophia.stkate.edu/msw\\_papers/21/](http://sophia.stkate.edu/msw_papers/21/)
- Hilda Farida Arifin. (2015). Pengaruh whatsapp terhadap perilaku tertutup mahasiswa (survey pada mahasiswa ilmu komunikasi fishum universitas islam negeri sunan kalijaga Yogyakarta angkatan 2014), Sarjana Strata Satu Dalam Ilmu Komunikasi.
- Ika Destiana, Ali Salman, & Mohd Helmi Abd Rahim. (2013). Penerimaan media sosial: kajian dalam kalangan pelajar universiti di Palembang. *Jurnal Komunikasi*, 29(2), 125–140.
- Mann, Supreet. (2016). *From Family to Friend: Family Communication Patterns and the Impact on Young Adults' Family Interaction via Facebook*. University of the Pacific, Thesis - Pacific Access Restricted. [https://scholarlycommons.pacific.edu/uop\\_etds/196](https://scholarlycommons.pacific.edu/uop_etds/196)
- Marie A. Wakefield, M. S., & Cynthis J. Rice, M. E. (2008). The impact of cyber-communication on today's youth. *Professional Counseling Digest*.
- McQuil, D. (2005). *McQuil's Mass Communication Theory*. London: Sage Publication.
- Mwadime, E. M. (2015). An investigation on the impact of online social networking on academic performance among high school students in urban areas: a case study of Westlands Sub-Country, Nairobi, (October).
- Piaw, C. Y. (2014). *Kaedah penyelidikan* (Edisi keti). Kuala Lumpur: Mc Graw Hill Education.
- Salkovic, C. N. (2015). Esoko and WhatsApp Communication in Ghana.
- Supreet Mann. (2016). From family to trend: family communication patterns and the impact on young adults' family interaction via facebook.
- Tiung, L. E. E. K., Meri, A., Nayan, L. M. A. T., Tunku, U., Rahman, A., Othman, S. S., & Sains, U. (2016). Kegunaan dan kepuasan portal berita dalam kalangan, 32(2), 790–816.
- Wakefield, M. A., & Rice, C. J. (2008). *The impact of cyber-communication on today's youth* (ACAPCD-14). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Yuyun Linda Wahyuni. (2016). Efektifitas komunikasi melalui whatsapp (studi terhadap grup KPI 2012 di whatsapp pada mahasiswa KPI angkatan 2012).
- Zaiamri, M., Abidin, Z., & Firdaus, A. S. (2016). Cabaran dan pengadaptasian warga emas dalam persekitaran jaringan digital. *Jurnal Komunikasi*, 32(1), 581–606