

AKSESIBILITI DAN MANFAAT TELEFON DALAM KALANGAN GELANDANGAN SEMASA PANDEMIK COVID-19

*(Accessibility and Benefits of Telephone among The Homeless People During The Covid-19
Pandemic)*

Mohd Alif Jasni, Siti Hajar Abu Bakar Ah, Noralina Omar & Norruzeyati Che Mohd Nasir

ABSTRAK

Telefon bimbit merupakan peranti teknologi komunikasi mudah alih yang penting bagi setiap individu di dunia pada masa kini. Ia digunakan sebagai alat untuk melaksanakan pelbagai urusan seharian dan perkhidmatan serta untuk mengakses pelbagai maklumat. Kajian ini menumpukan kepada aksesibiliti dan manfaat telefon bimbit dalam kalangan gelandangan sepanjang pandemik Covid-19. Negara luar telah banyak melaporkan manfaat telefon bimbit kepada gelandangan dalam mengakses perkhidmatan dan sokongan sosial. Keperluan ini menjadi lebih signifikan semasa pandemik COVID-19 di mana gelandangan menggunakan telefon bimbit bagi mendapatkan maklumat berkaitan keperluan asasi mereka seperti makanan, pakaian, tempat berteduh dan sebagainya. Kajian menggunakan kaedah kuantitatif dengan mengedarkan borang soal selidik kepada 200 orang gelandangan di Kuala Lumpur. Hasil kajian menunjukkan responden mengakses telefon bimbit untuk pelbagai urusan seharian dan telefon bimbit memberikan pelbagai manfaat kepada mereka sepanjang pandemik Covid-19. Kajian ini memberi implikasi bahawa aksesibiliti kepada telefon bimbit merupakan suatu keperluan kepada golongan gelandangan dalam era pandemik Covid-19 dan mereka yang tidak mendapat akses dikhuatiri akan ketinggalan dari segi maklumat dan perkhidmatan.

Kata kunci: telefon bimbit, manfaat, pandemik Covid-19, gelandangan

ABSTRACT

Mobile phones are an essential mobile communication technology device for each individual in the world nowadays. It is used as a tool to perform various daily affairs and services as well as to access various information. This study focuses on the accessibility and benefits of mobile phones among homeless people throughout the Covid-19 pandemic. Foreign countries have extensively reported the benefits of mobile phones to homeless people in accessing social services and support. These needs became more significant during the COVID-19 pandemic where homeless people used mobile phones to obtain information related to their basic needs such as food, clothing, shelter and so on. The study used a quantitative method by distributing questionnaires to 200 homeless people in Kuala Lumpur. The results showed that respondents accessed to mobile phones for various daily affairs and mobile phones provided various benefits to them throughout the Covid-19 pandemic. The study implies that accessibility to mobile phones is a necessity for homeless people in the era of the Covid-19 pandemic and those who do not have access are feared to be left-behind in terms of information and services.

Keywords: mobile phone, benefits, Covid-19 pandemic, homelessness, Malaysia

PENGENALAN

Pada abad yang moden ini, hampir majoriti masyarakat di dunia berupaya menikmati kecanggihan teknologi komunikasi yang memberi akses kepada pelbagai medium di dalam Internet dan storan penyimpanan di awan. Peralihan zaman yang serba moden dan kehadiran teknologi maklumat kepada masyarakat dunia telah membawa pembentukan masyarakat bermaklumat yang sangat aktif dengan penggunaan teknologi komunikasi seperti telefon pintar dalam menjalani kehidupan seharian (Ali, Salleh, & Mustafa, 2020). Menurut Timbowo (2016), teknologi informasi dan komunikasi telah mengalami perubahan yang pantas sehingga proses komunikasi mengalami perubahan signifikan. Peredaran teknologi yang giat berkembang telah mengubah dunia daripada penggunaan telefon bimbit yang awalnya terhad kepada golongan atasan telah beralih kepada penggunaan secara meluas oleh semua golongan masyarakat di dunia. Tanpa mengira kelas sosioekonomi dan kategori umur seseorang termasuk orang kelainan upaya, bahkan gelandangan juga tidak terkecuali daripada menikmati kelebihan dan manfaat telefon bimbit. Hal ini kerana, manusia pada era pandemik Covid-19 perlu menjadikan telefon bimbit sebagai keperluan asas memandangkan banyak maklumat dan perkara penting disalurkan menerusi telefon bimbit dan perlu menggunakan telefon bimbit misalnya pendaftaran masuk ke premis, pendaftaran untuk vaksin Covid-19, maklumat mengenai bantuan kerajaan, membuat temujanji di klinik/hospital dan kaunter agensi perkhidmatan sosial kerajaan.

Kajian ini datang dengan lensa yang lebih terkini dan lebih spesifik untuk mengkaji penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan sepanjang pandemik COVID-19 di Malaysia. Hal ini sedemikian kerana pandemik Covid-19 yang melanda negara menyebabkan masyarakat lebih bergantung kepada telefon bimbit untuk mendapatkan maklumat, mendapat akses kepada suatu perkhidmatan dan kekal terhubung dengan individu lain (Hamid, 2020). Misalnya, ketika perintah kawalan pergerakan dilaksanakan di mana banyak perhubungan secara fizikal disekat dan dihadkan, penggunaan telefon digunakan untuk bertanya khabar kepada keluarga yang jauh. Aplikasi seperti 'Whatsapp', 'Skype' dan 'Telegram' sangat membantu manusia untuk kekal terhubung. Seperti golongan lain, gelandangan juga memerlukan telefon bimbit untuk urusan seharian misalnya untuk mendapatkan maklumat berkaitan makanan, tempat tinggal dan pekerjaan. Mereka juga tidak terkecuali daripada mendaftar MySejahtera ketika masuk ke premis dan mendaftar untuk mendapatkan vaksin. Dengan ini, golongan gelandangan juga memerlukan telefon bimbit bagi membolehkan mereka mendapat akses dan manfaat yang sama seperti golongan lain. Malahan, keadaan hidup gelandangan yang tidak stabil membuatkan telefon bimbit dan akses internet menjadi sangat penting untuk mengekalkan keterterhubungan sosial dan perkhidmatan antara orang yang kehilangan tempat tinggal (Eyrich-Garg, 2010; Rice, Lee, & Tait, 2011).

Sejajar dengan era globalisasi dan kemajuan dalam bidang teknologi komunikasi, telefon bimbit merupakan peranti yang penting untuk menyebarkan maklumat semasa dengan pantas dan mudah tidak mengira masa. Manfaat telefon bimbit ialah ia bertindak sebagai alat komunikasi pada era teknologi komunikasi tanpa wayar (Hassanzadeh & Rezaei, 2011). Telefon bimbit ini mampu menerima dan memproses pelbagai jenis maklumat seperti laman sosial, persembahan multimedia, video dan pesanan bertulis (Ithnain, Ghazali, & Jaafar, 2018). Penggunaan telefon bimbit telah menjadi semakin penting apabila kesedaran Covid-19 dan kebajikan keluarga merupakan suatu yang menjadi kepentingan (Hunter, Ramchand, & Henwood, 2020). Telefon juga membantu meningkatkan sokongan sosial yang membantu untuk meningkatkan kesihatan fizikal dan mental. Oleh itu, telefon bimbit secara jelas mampu mendatangkan pelbagai manfaat kepada masyarakat.

Menurut Song, Murphy dan Farley (2013), sejumlah 40% individu di Malaysia mempunyai lebih daripada dua telefon bimbit. Hal ini sedemikian kerana manfaat telefon bimbit yang mesra pengguna dan memudahkan pekerjaan dan aktiviti seharian untuk mengakses maklumat sama ada dalam bentuk formal atau tidak formal. Menurut Manumpil, Ismanto dan Onibala (2015), telefon bimbit dapat memudahkan pelbagai urusan dan membantu mendapatkan pelbagai maklumat yang diperlukan. Dengan erti kata lain, telefon bimbit yang mempunyai rangkaian internet dapat membantu penggunaannya untuk melangkah lebih jauh bagi pelbagai maklumat dalam aspek sosial, kesihatan mahupun pendidikan. Apabila negara dilanda pandemik Covid-19, keperluan telefon bimbit semakin mendesak bagi memudahkan kehidupan norma baharu.

Kajian ini dilaksanakan untuk mengkaji aksesibiliti dan manfaat telefon bimbit dalam kalangan gelandangan sepanjang pandemik Covid-19. Sepanjang musim pandemik Covid-19, golongan gelandangan merupakan golongan yang paling terkesan kerana golongan ini tidak mempunyai akses yang mencukupi terhadap maklumat dan yang berkaitan dengan Covid-19 kerana tidak semua dalam kalangan mereka mampu memiliki telefon bimbit, dan jika ada pun, tidak semua mampu membeli data internet. Sehingga kini, kajian tempatan yang membincangkan aksesibiliti telefon bimbit dan manfaat yang diperolehi sepanjang pandemik buat gelandangan adalah sangat terhad. Oleh itu, kertas ini akan membincangkan kajian mengenai aksesibiliti dan manfaat telefon bimbit dalam kalangan gelandangan di Kuala Lumpur

ULASAN LITERATUR

Aksesibiliti Terhadap Telefon

Dunia telah berubah fasa apabila telefon bimbit mula mengambil alih fungsi kemudahan berkomunikasi sesama manusia. Dapat dilihat pada masa dahulu di mana komunikasi begitu jauh dan sukar untuk disampaikan jika dibandingkan dengan masa kini. Telefon kini bukan sekadar berfungsi sebagai alat komunikasi, malah, fungsinya telah dipelbagaikan. Menurut Mustaffa dan Ibrahim (2014), komunikasi berperanan sebagai penyalur dan perkongsian maklumat antara ahli keluarga, hiburan, pendidikan dan sebagainya. Oleh sebab itu, telefon bimbit merupakan alat komunikasi untuk berhubung dengan mudah dan pantas.

Secara amnya, telefon bimbit ini menjadi satu keperluan asas dalam kehidupan masyarakat tidak kira golongan kanak-kanak hingga ke golongan tua. Hal ini kerana fungsinya telefon bimbit ini memberikan kelebihan kepada semua lapisan masyarakat. Sepertimana yang diketahui, telefon bimbit ini sememangnya mempunyai pelbagai fungsi yang menjadikan ianya sebagai keperluan asas kepada semua masyarakat. Menurut kajian yang dilakukan pada tahun 2020 oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (2019), 97% rakyat Malaysia menggunakan telefon bimbit untuk mengakses internet, manakala 37.9 % rakyat Malaysia menggunakan komputer riba untuk mengakses internet. Kini, seramai 21 juta rakyat Malaysia mempunyai telefon bimbit yang dapat mengakses internet dengan mempunyai lebih 19 juta daripada itu mempunyai akaun facebook. Perangkaan ini menunjukkan permintaan kepada rangkaian internet dan dunia tanpa sempadan dalam dunia informasi dan komunikasi (Bachok, 2017).

Menurut Masiu dan Chukwuere (2018), pada abad ke-21, telefon pintar telah meningkat dengan banyak kerana ciri-ciri menarik seperti mengakses e-mel, biometrik, mengakses platform media sosial dan banyak lagi. Menurut Mahamud, Andrews dan Rockson (2015),

telefon pintar adalah telefon bimbit dengan kemampuan pengkomputeran dan sambungan yang lebih maju daripada telefon bimbit yang mempunyai fungsi terhad. Di seluruh dunia, telefon bimbit telah menjadi alat elektronik penting penduduk sebagai alat komunikasi (Yang, Liu, Lian & Zhou, 2019), walaupun penggunaan yang berlebihan telah menimbulkan kontroversi dan ketagihan dalam populasi muda, di mana mereka menggunakan telefon bimbit hanya untuk bersosial dengan rangkaian sosial dan hiburan (Vally & El Hichami, 2019; Zhang, Yang, Tu, Ding & Lau, 2020). Telefon pintar yang mempunyai pelbagai ciri-ciri lain seperti sistem operasi, melayari web, dan kemampuan untuk menjalankan aplikasi perisian (Iyengar, Upadhyaya, Vaishya, & Jain, 2020). Mereka dipanggil 'Smart' kerana mereka dapat memberikan maklumat apabila anda memerlukannya dengan sentuhan jari dan ini dapat digunakan dengan cara yang berguna. Pada masa ini telefon pintar dilengkapi dengan ciri seperti kamera, rakaman video, navigasi Perkhidmatan Penentuan Lokasi Global (GPS), dan permainan, menghantar dan menerima Surat elektronik (e-mel), aplikasi carian web untuk pelbagai tujuan. SMT telah mempengaruhi bidang-bidang seperti perniagaan, kesihatan, kehidupan sosial, pendidikan, dan perbankan dan banyak lagi.

Masyarakat masa kini dengan mudah menjalani kehidupan seharian dengan adanya kemajuan dari segi teknologi telekomunikasi. Menurut Hamdan, Din, Adnan, Abdul Manaf, Ismail, Mat Salleh, dan Shafiin (2013), telefon bimbit memainkan peranan yang penting dalam kehidupan seharian sebagai alat atau medium untuk berkomunikasi dan telah berjaya menarik minat terutamanya kepada golongan muda. Semua orang bergantung kepada telefon bimbit kerana ia memudahkan urusan menghubungi ahli keluarga dan rakan-rakan, malah menjadi tempat untuk mereka mendapatkan pelbagai maklumat mahupun menjadi medan untuk mereka bersosial.

Kepentingan teknologi semakin penting sepanjang pandemik coronavirus 2019 (COVID-19). Penggunaan Zoom, Microsoft Teams, dan WebEx yang digunakan secara meluas. Maklumat tentang COVID-19 dapat diperolehi dengan mudah menerusi teknologi (Krisiunas, & Sibomana, 2020). Penyakit COVID-19 menyebabkan pelbagai penyakit pernafasan dari selesema hingga penyakit yang lebih teruk termasuk radang paru-paru dan modus transmisi didominasi oleh penyebaran titisan (Iyengar, Upadhyaya, Vaishya, & Jain, 2020). COVID-19 mempunyai kesan yang signifikan dalam kehidupan seharian termasuk penjagaan kesihatan dan gangguan sektor ekonomi, sosial dan rantai bekalan (Haleem, Javaid, Vaishya, & Vaish, 2020). Maka, penggunaan telefon bimbit dapat memudahkan pelbagai urusan tatkala banyak pergerakan fizikal dan urusan perlu dibataskan.

Manfaat Telefon Bimbit Semasa Pandemik

Umum mengetahui dunia telah dilanda pandemik Covid-19 sejak beberapa tahun kebelakangan ini. Pandemik Covid-19 mula dikesan pada akhir tahun 2019 di Wuhan, China dan dikatakan bermula dari sebuah pasar basah yang menjual haiwan ekostik secara meluas. Virus ini kemudiannya mula merebak ke seluruh dunia kesan dari globalisasi yang ada. Pada Mac 2020, Pertubuhan Kesihatan Dunia (WHO) mengisytiharkan Covid-19 sebagai pandemik (Jabatan Penerangan Malaysia, 2020). Dalam usaha menentang wabak, teknologi memainkan peranan yang sangat penting kepada masyarakat. Teknologi yang dimaksudkan adalah telefon bimbit. Telefon bimbit merupakan alat telekomunikasi yang disambungkan ke sistem telefon melalui radio dan bukannya melalui wayar dan boleh digunakan ke mana sahaja kerana isyaratnya dapat diterima. Antara manfaat telefon bimbit sepanjang pandemik ialah akses kepada sistem penjagaan kesihatan dan perubatan, maklumat semasa mengenai Covid-19, pembelajaran dan pengajaran, dan pengaplikasian Prosedur Operasi Standard (SOP).

Antara manfaat telefon bimbit kepada golongan gelandangan ialah sebagai platform sumber terbuka menerusi perkakasan mudah alih untuk membaca dan mendapat pengetahuan baru sewaktu musim wabak COVID-19 (Shamsul, 2020). Dalam melalui era pandemik COVID19 yang melanda dunia, pelbagai perubahan dan impak yang telah berlaku ke atas semua aspek negara. Ia termasuklah sudut perubahan daripada sektor pembangunan, pendidikan dan lain-lain yang dapat dikategorikan sebagai penyumbang utama kepada ekonomi. Walau bagaimanapun, kebergantungan dan penggunaan medium digital yang telah sedia ada amat membantu dalam mengekalkan komunikasi, menjadi alat perantaraan yang efektif, sebagai perhubungan langsung serta berbagai-bagai kepentingan yang dapat diperolehi berdasarkannya. Meskipun aplikasi ini lebih dikaitkan dengan teknologi maklumat, ia juga terlibat sama dengan penggunaan telefon bimbit yang diklasifikasi sebagai alat kelengkapan penting untuk berhubung dan mendapatkan maklumat secara cepat dan mudah. Sebahagian individu di dalam dunia ini berupaya untuk memiliki telefon bimbit mengikut kemampuan masing-masing dan jenis telefon bergantung kepada rangkaian yang dilanggan.

Telefon bimbit penting bagi penjagaan kesihatan dan perubatan (Koehler, Vujovic, & Mcmenamin, 2013). Atas desakan sekatan kawalan pergerakan, ada beberapa negara yang telah pun mengambil langkah drastik dengan tidak menggalakkan pesakit pergi ke hospital untuk rawatan dan konsultasi secara langsung. Kaedah alternatif yang digunakan adalah *remote consultation* di mana doktor di hospital hanya memantau pesakit mereka dari rumah (Iyengar et. al., 2020). Selain itu, masalah kesihatan mental juga semakin bertambah dan mendapat permintaan akses rawatan yang sangat tinggi. Maka telefon penting bimbit untuk membentuk kumpulan kaunseling bagi pesakit yang memerlukannya (Iyengar, et al., 2020). Telefon bimbit berfungsi dalam memaparkan situasi semasa covid-19 yang dikemas kini (Manjunath, 2021). Umum mengetahui, pengetahuan tentang situasi semasa sangatlah penting bagi memastikan masyarakat sentiasa peka dengan risiko jangkitan yang berlaku. Terdapat banyak laman rasmi kesihatan yang membekalkan segala maklumat penting berkaitan covid-19 dan sudah pasti maklumat dari badan berautoriti sangat telus dan mempunyai tahap ketelusan yang tinggi. Dengan telefon bimbit, masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah. Telefon bimbit sangat penting untuk proses pembelajaran dan pengajaran atas talian (Ferri, Grifino, & Guzzo, 2020). Pada ketika perintah kawalan pergerakan dilaksanakan, semua institusi pendidikan tidak dapat beroperasi seperti biasa kerana dibimbangi akan terdedah dengan penularan wabak. Maka kaedah yang paling sesuai yang dilaksanakan hampir semua institusi pendidikan adalah pembelajaran secara dalam talian. Seterusnya ialah sebagai pemudah cara pengaplikasian prosedur operasi standard (SOP) (Manjunath, 2021). Malaysia mula memperkenalkan aplikasi MySejahtera. Aplikasi ini perlu digunakan untuk beberapa perkara dan urusan. Sebagai contoh, ia digunakan bagi mengimbas kod QR apabila hendak memasuki premis supaya data keluar masuk premis dapat direkod dengan baik.

Menurut Junierissa (2018), teknologi merupakan sesuatu yang memberi manfaat kepada golongan manusia. Hal ini dikatakan demikian kerana, kewujudan teknologi dapat memudahkan semua aspek kehidupan manusia. Menurut Hakim, Junaidun, Fadzil, dan Ishar (2021), semenjak wujudnya wabak COVID-19, masyarakat telah hidup dalam perubahan yang berterusan. Penggunaan telefon pintar dalam kalangan masyarakat semasa wabak COVID-19 dilihat sebagai alat yang sangat penting dalam kehidupan seharian mereka. Misalnya, pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) telah menyebabkan banyak premis perniagaan terpaksa ditutup. Perintah Kawalan Pergerakan yang dilaksanakan menghadkan pergerakan manusia. Maka, manusia beralih kepada pembelian secara dalam talian dan sekali lagi telefon pintar menjadi salah satu medium penting.

Menurut Jasni, Nasir dan Ibrahim (2020), antara salah satu strategi komunikasi bersama golongan gelandangan adalah melalui aplikasi *Whatsapp*. Terdapat gelandangan yang tidak mempunyai makanan dan berhadapan dengan masalah kewangan sepanjang PKP dilaksanakan. Disebabkan oleh masalah yang dihadapi, mereka bersikap mendesak dan sedikit agresif. Mereka berkomunikasi secara atas talian dengan sukarelawan untuk bertanyakan bantuan. Oleh itu, kepentingan telefon bimbit kepada golongan gelandangan adalah untuk memudahkan mereka berkomunikasi untuk mendapatkan bantuan. Menurut Komalasari (2020), penggunaan telefon bimbit dapat meningkatkan perolehan maklumat dan peningkatan komunikasi untuk kepentingan perubahan. Ini kerana telefon bimbit merupakan platform penting bagi membolehkan agensi kesihatan awam mengakses data untuk memantau pandemik COVID-19 ini. Sebagai contoh, Worldometer telah menyediakan *real-time* tentang jumlah sebenar orang yang dijangkiti COVID-19 di seluruh dunia termasuklah maklumat terkini mengenai kes-kes harian serta angka kematian, jangkitan dan juga kesembuhan orang yang dijangkiti.

Secara keseluruhan, kajian ini penting untuk mengenalpasti aksesibiliti dan manfaat telefon bimbit sepanjang pandemik kepada gelandangan bagi menjana idea baru kepada bidang kerja sosial dan komunikasi. Hal ini membolehkan pemahaman lebih lanjut kepentingan dan manfaat yang diperolehi oleh gelandangan dari penggunaan telefon bimbit sepanjang pandemik.

METODOLOGI KAJIAN

Reka Bentuk Kajian

Pengkaji memilih untuk melakukan sebuah kajian menggunakan pendekatan kuantitatif. Reka bentuk kajian ini dipilih kerana ia dapat memberi tumpuan kepada profil demografi dan aksesibiliti telefon dalam kalangan gelandangan di sekitar bandar raya Kuala Lumpur dan manfaatnya sepanjang pandemik. Kajian kuantitatif ini akan menggunakan rekabentuk survei melalui teknik lapor-sendiri. Teknik ini membolehkan responden kajian melaporkan secara bebas tentang pandangan dan pengalaman mereka terhadap isu yang dikaji dengan telus.

Populasi Kajian, Sampel dan Teknik Persampelan

Populasi kajian ini adalah gelandangan yang berada di sekitar Kuala Lumpur. Sampel dipilih berdasarkan ciri-ciri tertentu atau ciri-ciri yang akan membolehkan penerokaan terperinci dan pemahaman satu tema utama dan persoalan yang ingin dikaji. Dalam usaha untuk mengkaji akses telefon bimbit dalam kalangan gelandangan, adalah penting untuk memilih sampel yang memiliki telefon. Sampel yang akan dipilih adalah gelandangan di sekitar Kuala Lumpur.

Kajian ini menggunakan teknik persampelan bertujuan dan persampelan bola salji bagi mendapatkan sejumlah 200 responden. Hal ini telah dinyatakan oleh Tongco (2007) yang bersetuju dengan penggunaan persampelan bertujuan dalam kajian kuantitatif apabila terdapat kriteria yang ditetapkan pada sampel yang diperlukan. Malahan penggunaan persampelan bola salji di dalam kajian kuantitatif turut dipersetujui oleh Allen (2017) yang mengatakan bahawa ia bergantung dengan bentuk kajian yang dilakukan dan sampel kajian. Malahan Naderifar, Mahin & Goli, & Ghaljaei, (2017) turut menyatakan penggunaan teknik bola salji dalam kajian kuantitatif adalah dibenarkan. Hal ini disebabkan oleh kelompok sampel ini melibatkan gelandangan yang mempunyai telefon bimbit dengan kriteria inklusif yang telah ditetapkan.

Maka penggunaan kedua-dua teknik persampelan ini adalah bersesuaian memandangkan dengan hadirnya Pertubuhan Kebajikan Ar-Riqab yang membantu mendapatkan dan mengenalpasti gelandangan yang mempunyai telefon bimbit yang diperlukan.

Soal Selidik

Borang soal selidik digunakan sebagai alat pengumpulan data kajian. Borang soal selidik ini terdiri kepada tiga bahagian iaitu; profil responden, aksesibiliti telefon bimbit dan manfaat telefon bimbit semasa pandemik COVID-19. Sila rujuk jadual 1.

Jadual 1: Kandungan Borang Soal Selidik

| Bahagian | Kandungan Soal Selidik | Bil |
|----------|--|---------|
| A | Demografi Gelandangan di Kuala Lumpur | 8 Item |
| B | Aksesibiliti Telefon Bimbit | 10 Item |
| C | Manfaat Telefon Bimbit Semasa Pandemik | 10 Item |

Soalan borang soal selidik ini disesuaikan dengan konteks demografi dan budaya tempatan. Borang soal selidik ini disemak dengan pakar dalam bidang pembangunan manusia dan kerja sosial yang khusus dalam gelandangan bagi memastikan ia bersesuaian dan mencapai objektif kajian yang diperlukan. Instrumen bagi mengukur aksesibiliti penggunaan dan manfaat telefon bimbit semasa pandemik telah dilakukan kajian rintis bagi memastikan nilai ketekalan dalaman dan kesesuaian instrumen dengan responden kajian. Hasil kajian rintis tersebut menunjukkan skala ini mencapai tahap yang amat memuaskan, maka keseluruhan struktur bagi skala-skala ini dikekalkan tanpa ada pembuangan item atau perubahan terhadap item sedia ada.

Etika Penyelidikan

Semua butiran kajian telah dimaklumkan kepada responden sebelum mengisi borang soal selidik dan sebelum temubual dimulakan. Setiap responden diberi masa yang cukup untuk meneliti Surat Maklumat serta diberi peluang untuk bertanyakan soalan sebelum menjalani proses temubual ini. Sebagai sebahagian daripada proses ini, setiap responden juga telah diminta untuk menandatangani borang keizinan untuk mengesahkan persetujuan mereka untuk mengambil bahagian dalam kajian ini. Para responden telah dimaklumkan tentang hak mereka untuk menarik diri daripada kajian dan juga hal untuk melangkau mana-mana soalan yang sukar atau yang tidak selesai bagi pihak responden.

DAPATAN KAJIAN

Profil Demografi Responden

Kajian kuantitatif melibatkan 200 orang gelandangan yang telah mengisi borang soal selidik tentang aksesibiliti telefon bimbit dalam kalangan gelandangan dan manfaat telefon bimbit sepanjang pandemik. Jadual 2 menunjukkan profil demografi responden. Secara purata, responden kajian ini berusia 45.16 tahun (Sp.13.25). Responden termuda yang mempunyai

telefon bimbit berusia 10 tahun dan umur maksimum responden ialah 76 tahun. Ini memberi gambaran bahawa responden daripada pelbagai peringkat usia bermula kanak-kanak sehinggalah warga emas. Majoriti responden adalah dari kalangan lelaki (163 orang, 81.5%) manakala hanya 37 orang (18.5%) adalah perempuan. Ini menggambarkan kira-kira empat daripada lima orang yang tiada tempat tinggal yang tetap ialah lelaki.

Jadual 2: Demografi Responden

| Kriteria | n | (%) | Purata |
|------------------------------|-----|------|--------|
| Umur | | - | 45.16 |
| Jantina | | | |
| Lelaki | 163 | 81.5 | - |
| Perempuan | 37 | 18.5 | - |
| Status Perkahwinan | | | |
| Bujang | 120 | 60 | - |
| Berkahwin | 31 | 15.5 | - |
| Bercerai / Kematian Pasangan | 49 | 24.5 | - |
| Kaum | | | |
| Melayu | 141 | 70.5 | - |
| Cina | 31 | 15.5 | - |
| India | 15 | 7.5 | - |
| Lain-lain | 13 | 6.5 | - |
| Agama | | | |
| Islam | 152 | 76 | - |
| Buddha | 24 | 12 | - |
| Hindu | 13 | 6.5 | - |
| Lain-lain | 11 | 5.5 | - |
| Bahasa Pertuturan Utama | | | |
| Melayu | 179 | 78.5 | - |
| Mandarin | 26 | 11.4 | - |
| Tamil | 16 | 7.0 | - |
| Inggeris | 7 | 3.1 | - |
| Kelulusan Akademik Tertinggi | | | |

| | | | |
|-------------------------|-----|------|---|
| Sekolah Rendah | 52 | 26 | - |
| Sekolah Menengah | 126 | 63 | - |
| Universiti / Kolej | 3 | 1.5 | - |
| Lain-lain | 19 | 9.5 | - |
| Pekerjaan | | | |
| Tidak bekerja | 168 | 84.0 | - |
| Berniaga/ kerja sendiri | 19 | 9.5 | - |
| Pekerja Kerajaan | 2 | 1.0 | - |
| Pekerja Swasta | 11 | 5.5 | - |

Dari sudut status perkahwinan, seramai 120 orang responden (60%) adalah bujang dan tidak pernah berkahwin. Kelompok kedua yang mempunyai paling ramai responden ialah kelompok duda /balu /janda iaitu seramai 49 orang (24.5%). Kelompok ini pernah berkahwin dan berpisah sama ada melalui penceraian ataupun kematian pasangan. Hanya 15.5 peratus atau 31 orang responden sahaja yang mempunyai status sudah berkahwin dan masih mengekalkan perkahwinan tersebut. Dari sudut bangsa, majoriti responden adalah berbangsa melayu iaitu seramai 141 orang (70.5%). Diikuti oleh gelandangan berbangsa Cina seramai 31 orang (15.5%) dan India seramai 15 orang (7.5%). Selebihnya (6.5%) merupakan gelandangan daripada kaum lain seperti suku kaum daripada Sabah dan Sarawak. Hal ini menyamai trend komposisi kaum di Malaysia.

Dari sudut agama, majoriti responden merupakan gelandangan beragama Islam iaitu seramai 152 orang (76%). Diikuti Buddha iaitu seramai 24 orang (12%), Hindu pula seramai 13 orang (6.5%) dan lain-lain seramai 11 orang (5.5%). Antara agama lain yang dianuti oleh responden termasuklah Kristian. Analisis *crossstab* pula menunjukkan bahawa semua responden berbangsa Melayu menganut agama Islam. Bagi responden berbangsa Cina pula, kira-kira $\frac{2}{3}$ responden menganut agama Buddha, tetapi masih terdapat sebahagian responden yang berbangsa cina yang menganut agama Islam dan lain-lain. Bagi responden berbangsa India, hampir kesemuanya menganut agama Hindu dengan sebahagian kecil sahaja yang menganut agama Islam.

Analisis deskriptif terhadap bahasa pertuturan mendapati seramai 179 orang responden (78.5%) boleh berbahasa Melayu, diikuti bahasa Cina seramai 26 orang (11.4%), Bahasa Tamil seramai 16 orang (7.0%) dan akhir sekali Bahasa Inggeris seramai tujuh orang (3.1%). Sebilangan kecil responden juga menguasai lebih daripada satu bahasa yang disenaraikan. Walau bagaimanapun, responden tidak memberi penilaian sama ada tahap penguasaan mereka berada di peringkat asas, pertengahan ataupun sangat baik. Majoriti responden menamatkan pengajian di peringkat sekolah menengah iaitu seramai 126 orang (63%), diikuti dengan peringkat sekolah rendah iaitu seramai 52 orang (26%). Hanya segelintir sahaja yang mempunyai pendidikan di peringkat kolej dan universiti iaitu tiga orang responden bersamaan 1.5 peratus. Seramai 19 orang responden (9.5%) pula menyatakan mempunyai pendidikan dari peringkat lain-lain. Keadaan ini membuktikan majoriti tahap pendidikan responden adalah rendah.

Dari aspek pekerjaan, statistik yang diperoleh agak membimbangkan apabila seramai 168 responden yang mewakili 84 peratus tidak mempunyai sebarang pekerjaan. Hal ini

menunjukkan kebarangkalian mereka sama ada gagal mendapat sebarang pekerjaan atau tidak mampu bertahan dalam satu-satu pekerjaan yang diceburi. Ketiadaan pekerjaan menjadikan gelandangan hidup tanpa sebarang bentuk pendapatan atau kewangan yang kukuh. Ia menjadi faktor terbesar kepada kehidupan responden sebagai gelandangan. Mereka juga kemungkinan bergantung kepada orang lain, bantuan persatuan bukan kerajaan atau bantuan kerajaan (misalnya menerusi Jabatan Kebajikan Masyarakat dan Baitulmal) semata-mata untuk meneruskan kehidupan. Bantuan-bantuan yang diterima ini lebih kepada membantu responden untuk membayar sewa rumah. Seramai 19 orang responden (9.5%) menyatakan mereka bekerja sendiri tanpa makan gaji di bawah majikan. Seramai dua orang (1.0%) daripada responden menyatakan mereka bekerja makan gaji dalam sektor kerajaan. Selebihnya, seramai 11 orang (5.5%) bekerja makan gaji di sektor swasta. Hasil tinjauan pengkaji mendapati responden kebiasaannya bekerja di kedai makan dan lain-lain premis yang tidak memerlukan semakan rekod jenayah. Rekod jenayah yang ada pada gelandangan boleh menjadi penyebab kepada kegagalan mereka mendapat pekerjaan yang stabil. Stigma majikan dan semakan rekod jenayah boleh menjadi punca kepada pengangguran yang berterusan dalam kalangan gelandangan.

Meskipun hanya 32 orang responden yang menyatakan bahawa mereka mempunyai pekerjaan, seramai 39 orang responden telah menyatakan anggaran pendapatan bulanan mereka. Hal ini menunjukkan terdapat segelintir responden yang menerima pendapatan dari sumber-sumber tertentu atau mungkin bekerja secara tidak menentu. Secara deskriptif, pendapatan bulanan terendah yang direkodkan ialah RM300 sementara paling tinggi ialah RM1200. Jumlah minimum yang direkodkan menunjukkan tahap kedaifan dan kemiskinan hidup gelandangan di sekitar Kuala Lumpur. Nilai maksimum ini dilihat hanya bertepatan dengan garis panduan gaji minimum yang dikeluarkan oleh kerajaan. Responden dalam jumlah yang tinggi masih menunjukkan jumlah pendapatan yang rendah. Keadaan kewangan yang menyedihkan ini menjadikan gelandangan tidak dapat keluar daripada kemiskinan. Malah, secara purata, pendapatan responden hanya berada pada paras RM628 iaitu kira-kira separuh daripada nilai tersebut. Nilai ini juga berada jauh lebih bawah daripada garis kemiskinan yang ditetapkan oleh kerajaan iaitu RM2208. Kesemua ini telah menggambarkan tahap kehidupan gelandangan yang hidup dalam keadaan miskin di sekitar Kuala Lumpur.

Aksesibiliti terhadap Telefon Bimbit

Objektif pertama kajian adalah untuk mengkaji aksesibiliti telefon bimbit dalam kalangan gelandangan. Secara keseluruhan, penemuan kajian menunjukkan semua responden mempunyai akses terhadap telefon bimbit dan mampu menggunakan telefon tersebut secara asas. Kajian ini turut memperincikan jenis telefon dan tujuan penggunaan telefon oleh para responden (rujuk jadual 3). Hal ini dapat membantu pengkaji mengenalpasti akses pemilikan telefon sekaligus menyediakan rujukan kepada pihak kerajaan untuk mengenalpasti kaedah terbaik bagi menyampaikan maklumat dan perkhidmatan kesihatan kepada kelompok rentan ini.

Harga telefon bimbit yang dimiliki oleh para responden adalah sekitar RM20 hingga RM700. Perbezaan harga ini agak ketara disebabkan oleh perbezaan jenis telefon dan status pemilikan telefon tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh status ekonomi responden yang tidak mempunyai pendapatan yang tidak menentu. Terdapat juga responden yang memiliki telefon yang dijumpai atau diberikan oleh orang lain.

Jadual 3: Akses Penggunaan dan Jenis Pemilikan Telefon Bimbit

| Kriteria | Frekuensi | Peratus (%) | Nilai Purata |
|---|-----------|-------------|--------------|
| Sumber Telefon Bimbit | | | |
| Beli Sendiri | 174 | 87.0 | |
| Pemberian Keluarga / Kawan | 23 | 11.5 | |
| Dijumpai | 3 | 1.5 | |
| Status Telefon Bimbit | | | |
| Baru | 77 | 38.5 | |
| Terpakai | 123 | 61.5 | |
| Jenis Telefon Bimbit | | | |
| Selular | 79 | 39.5 | |
| Pintar | 121 | 60.5 | |
| Pilihan Penyedia Perkhidmatan | | | |
| Maxis | 71 | 35.5 | |
| Umobile | 70 | 35.2 | |
| Digi | 45 | 22.5 | |
| Celcom | 40 | 20 | |
| Redone | 3 | 1.5 | |
| XOX | 4 | 2.0 | |
| Pelan Telefon | | | |
| Prabayar | 188 | 94.0 | |
| Pascabayar | 12 | 6.0 | |
| Sebab Menggunakan Pelan Yang Dipilih | | | |
| Tiada komitmen bulanan | 30 | 14.0 | |
| Murah | 86 | 40.2 | |
| Liputan yang baik | 50 | 23.4 | |
| Cepat / Mudah | 48 | 22.4 | |
| Mempunyai Sambungan Internet | | | |
| Ya | 124 | 62 | |
| Tidak | 76 | 38 | |

Jumlah Jam Penggunaan Sehari

| | | |
|--------------------------|----|----------|
| Satu hingga tiga Jam | 78 | 39.0 |
| Empat hingga enam jam | 70 | 35.0 |
| Lebih enam jam | 52 | 26.0 |
| Anggaran bayaran bulanan | | RM53.78 |
| Harga Telefon | | RM257.45 |

Majoriti responden memiliki telefon bimbit terpakai (61.5%) dan hanya 77 orang yang memiliki telefon baru. Angka ini memberi gambaran bahawa telefon bimbit merupakan keperluan yang dimiliki oleh majoriti ahli masyarakat meskipun oleh mereka yang tidak mempunyai pendapatan yang baik dan stabil. Penggunaan telefon bimbit dalam kalangan responden membuktikan telefon bimbit telah menjadi sebahagian daripada keperluan asas yang diperlukan dalam hidup gelandangan.

Penemuan kajian ini turut menunjukkan bahawa majoriti responden memiliki telefon pintar (60.5%). Ia suatu yang menarik memandangkan dengan sumber kewangan yang ada dalam gelandangan adalah terhad. Hanya seramai 79 orang (39.5%) responden yang masih menggunakan telefon selular dengan fungsi yang amat terhad. Hal ini menunjukkan bahawa penggunaan telefon pintar di Malaysia sudah semakin meluas. Keinginan yang tinggi pada telefon bimbit pintar terbukti daripada jumlah pemilikan telefon bimbit yang ada dalam responden kajian.

Dari segi pembelian, majoriti responden menyatakan bahawa telefon bimbit mereka telah dibeli sendiri (87.0%). Manakala seramai 23 orang (11.5%) menyatakan bahawa telefon yang mereka peroleh adalah hasil pemberian daripada orang lain. Hanya 3 orang (1.5%) sahaja yang menyatakan bahawa telefon bimbit mereka dijumpai atau dicuri. Pembelian sendiri telefon bimbit ini memberi bukti bahawa golongan gelandangan juga memerlukan telefon bimbit sebagai keperluan dalam menjalankan kehidupan seharian terutama dalam era pandemik Covid-19.

Malahan dari segi akses kepada internet, majoriti responden yang mempunyai telefon bimbit yang mempunyai akses internet (62.0%). Pun begitu, jumlah yang tidak mempunyai talian internet juga wajar diberi perhatian iaitu sebanyak 38 peratus atau mewakili 76 daripada 200 responden. Oleh yang demikian, sekiranya sebarang maklumat disebabkan menerusi platform yang memerlukan talian internet, kadar keciciran dalam kalangan para gelandangan ini agak tinggi. Ia suatu yang menarik buat Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia untuk mempertimbangkan maklumat sebegini memandangkan isu ketiadaan internet dalam kalangan pengguna telefon bimbit masih boleh dianggap tinggi. Keperluan dalam mencari kaedah penyelesaian misalnya memperkenalkan pelan yang bersesuaian dalam membantu golongan gelandangan yang masih gagal untuk memiliki akses internet untuk berperluang menikmati di masa akan datang.

Selain itu, seramai 188 orang responden menggunakan kad sim dengan pelan prabayar (94.0%). Peratusan ini sangat besar jika dibandingkan dengan mereka yang menggunakan pelan pascabayar iaitu hanya 12 orang (8.5%) daripada 200 responden. Perkara ini dipengaruhi oleh sistem pelan prabayar yang boleh diaktifkan dengan bayaran serendah RM5 untuk sekali isian. Malah, sistem tersebut juga tidak memerlukan komitmen yang berterusan seperti bayaran pascabayar yang perlu dijelaskan sepenuhnya setiap bulan untuk mengelakkan hutang.

Penggunaan kaedah prabayar telah membuktikan kesukaran untuk memberi komitmen kepada bayaran yang memerlukan pembayaran bulanan. Keadaan pendapatan yang kurang stabil boleh menjadi faktor kaitan kepada gelandangan

Kajian ini turut mendapatkan maklumat mengenai penyedia perkhidmatan yang mereka gunakan. Didapati majoriti gelandangan memilih Maxis iaitu seramai 71 orang (35.5%) dan Umobile seramai 70 orang (35.2%) sebagai penyedia perkhidmatan untuk kad sim mereka. Selain itu, para responden turut menggunakan telco Digi seramai 45 orang (22.5%), Celcom seramai 40 orang (20.0%). Rata-rata responden menggunakan empat penyedia perkhidmatan utama ini dan hanya segelintir sahaja yang menggunakan telco lain iaitu Redone seramai tiga orang (1.5%) dan One XOX seramai empat orang (2.0%).

Responden turut diminta menyatakan sebab mengapa mereka menggunakan pelan yang mereka pilih. Mereka dibenarkan memilih lebih daripada satu sebab yang disenaraikan. Majoriti gelandangan didapati memilih penyedia perkhidmatan yang dipilih adalah disebabkan harga yang murah iaitu seramai 86 orang (40.2%). Sebab kedua ialah sistem / pelan yang mudah dan cepat untuk pengguna iaitu seramai 48 orang (22.4%). Sebab ketiga yang banyak dipilih ialah adanya liputan yang baik iaitu seramai 50 orang (23.4%). Sebab keempat pula ialah tiada komitmen bulanan menunjukkan seramai 30 orang (14.0%). Oleh yang demikian, dapat disimpulkan bahawa rata-rata pengguna menitikberatkan harga yang perlu dibayar untuk kegunaan telefon bimbit mereka.

Secara purata, responden didapati membelanjakan RM53.78 setiap bulan bagi membiayai penggunaan telefon bimbit mereka. Nilai perbelanjaan secara spesifiknya berada dalam julat RM10 hingga RM150 sebulan. Tidak dapat dinafikan, jumlah ini dilihat agak signifikan jika dibandingkan dengan purata pendapatan bulanan kelompok ini yang tidak pun mencecah RM1000 sebulan.

Dari sudut tempoh penggunaan, responden telah diminta untuk menyatakan anggaran jam penggunaan telefon bimbit mereka dalam sehari. Berdasarkan jawapan yang dipilih, didapati taburan jam penggunaan agak sekata iaitu seramai 78 orang responden (39.0%) responden menggunakan telefon bimbit mereka 1-3 jam sehari, seramai 70 orang (35.0%) menggunakan telefon bimbit sekitar 4-6jam sehari dan seramai 52 orang (27.0%) menggunakan telefon bimbit mereka lebih daripada 6 jam sehari. Jumlah jam yang melebihi enam jam ini menggambarkan mereka menghabiskan masa yang lama dengan telefon bimbit mereka. Oleh yang demikian, corak penggunaan telefon bimbit tersebut perlu diperhalusi bagi mengenalpasti sejauh mana penggunaan telefon bimbit ini memberi manfaat kepada responden

Manfaat Telefon Bimbit semasa Pandemik Covid-19

Dalam bahagian ini, responden telah diberikan sebuah senarai soalan tentang manfaat telefon bimbit semasa pandemik. Responden diminta untuk memberi nilai kekerapan 1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= setuju dan 4= sangat setuju pada 10 item yang disenaraikan oleh pengkaji. Kesemua nilai kekerapan ini dianalisis menggunakan analisis frekuensi untuk mendapatkan turutan aplikasi yang paling kerap digunakan oleh responden (rujuk jadual 4).

Jadual 4 : Manfaat Telefon Bimbit Semasa Pandemik

| No | SOALAN | STS | | TS | | S | | SS | |
|----|---|------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 1 | Telefon bimbit membantu saya kekal berhubung dengan keluarga sepanjang tempoh pandemik COVID-19. | 21 (10.5%) | | 7 (3.5%) | | 61 (30.5%) | | 111 (55.5%) | |
| | | Pintar 14 (7%) | Selular 7 (3.5%) | Pintar 4 (2%) | Selular 3 (1.5%) | Pintar 34 (17%) | Selular 27 (13.5%) | Pintar 69 (34.5%) | Selular 42 (21%) |
| 2 | Telefon bimbit membantu saya kekal berhubung dengan kenalan dan rakan-rakan sepanjang tempoh pandemik COVID-19. | 15 (7.5%) | | 12 (6.0%) | | 71 (35.5%) | | 102 (51.0%) | |
| | | Pintar 10 (5%) | Selular 15 (2.5%) | Pintar 2 (1%) | Selular 10 (5%) | Pintar 44 (22%) | Selular 27 (13.5%) | Pintar 65 (32.5%) | Selular 37 (18.5%) |
| 3 | Saya mendapat maklumat berkenaan bantuan-bantuan yang disediakan oleh kerajaan sepanjang tempoh pandemik COVID-19 daripada telefon bimbit. | 30 (15.0%) | | 16 (8.0%) | | 74 (37.0%) | | 80 (40.0%) | |
| | | Pintar 15 (7.5%) | Selular 15 (7.5%) | Pintar 10 (5%) | Selular 6 (3%) | Pintar 43 (21.5%) | Selular 31 (15.5%) | Pintar 53 (26.5%) | Selular 27 (13.5%) |
| 4 | Saya mendapat maklumat berkenaan bantuan kewangan, edaran makanan dan keperluan asas yang disediakan oleh NGO sepanjang tempoh pandemik COVID-19 daripada telefon bimbit. | 30 (15%) | | 25 (12.5%) | | 77 (38.5%) | | 68 (34%) | |
| | | Pintar 16 (8%) | Selular 14 (7%) | Pintar 16 (8%) | Selular 9 (4.5%) | Pintar 46 (23%) | Selular 31 (15.5%) | Pintar 43 (21.5%) | Selular 25 (12.5%) |
| 5. | Saya mendapat berita berkaitan situasi terkini COVID-19 menerusi aplikasi yang dimuat turun di telefon bimbit. | 25 (12.5%) | | 15 (7.5%) | | 84 (42.0%) | | 76 (38.0%) | |
| | | Pintar 12 (6%) | Selular 13 (6.5%) | Pintar 11 (5.5%) | Selular 4 (2%) | Pintar 49 (24.5%) | Selular 35 (17.5%) | Pintar 49 (24.5%) | Selular 27 (13.5%) |
| 6. | Saya mendapat maklumat berkaitan langkah-langkah pencegahan | 22 (11.0%) | | 14 (7.0%) | | 83 (41.5%) | | 81 (40.5%) | |
| | | Pintar 9 | Selular 13 | Pintar 8 | Selular 6 | Pintar 52 | Selular 31 | Pintar 52 | Selular 29 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|-------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| | COVID-19 menerusi aplikasi yang dimuat turun di telefon bimbit. | (4.5%) | (6.5%) | (4%) | (3%) | (26%) | (15.5%) | (26%) | (14.5%) |
| 7. | Saya menggunakan telefon bimbit untuk memohon bantuan kebajikan yang layak saya peroleh sepanjang tempoh PKP. | 33 (16.5%) | | 23 (11.5%) | | 92 (46.0%) | | 52 (26%) | |
| | | Pintar 19 (9.5%) | Selular 14 (7%) | Pintar 15 (7.5%) | Selular 8 (4%) | Pintar 56 (28%) | Selular 36 (18%) | Pintar 31 (15.5%) | Selular 21 (10.5%) |
| 8. | Saya menggunakan telefon bimbit untuk memohon bantuan perubatan sepanjang tempoh PKP. | 45 (22.5%) | | 33 (16.5%) | | 78 (39%) | | 44 (22%) | |
| | | Pintar 30 (15%) | Selular 15 (7.5%) | Pintar 21 (10.5%) | Selular 12 (6%) | Pintar 48 (24%) | Selular 30 (15%) | Pintar 22 (11%) | Selular 22 (11%) |
| 9. | Saya menggunakan telefon bimbit untuk menjana pendapatan sampingan sepanjang tempoh pandemik COVID- 19. | 65 (32.5%) | | 48 (24%) | | 49 (24.5%) | | 38 (19%) | |
| | | Pintar 37 (18.5%) | Selular 28 (14%) | Pintar 29 (14.5%) | Selular 19 (9.5%) | Pintar 33 (16.5%) | Selular 16 (8%) | Pintar 22 (11%) | Selular 16 (8%) |
| 10. | Saya menggunakan telefon bimbit untuk mencari peluang pekerjaan sepanjang tempoh PKP. | 57 (28.5%) | | 27 (13.5%) | | 67 (33.5%) | | 49 (24.5%) | |
| | | Pintar 32 (16%) | Selular 25 (12.5%) | Pintar 16 (8%) | Selular 11 (5.5%) | Pintar 42 (21%) | Selular 25 (12.5%) | Pintar 31 (15.5%) | Selular 18 (9%) |

Antara manfaat yang dikenal pasti dalam kajian ini adalah membantu kekal berhubung dengan keluarga. Penemuan kajian menunjukkan majoriti (55.5%) responden adalah sangat setuju dengan manfaat telefon akan kekal berhubung dengan keluarga. Hanya sebilangan kecil (3.5%) tidak setuju. Seterusnya, seramai 102 orang responden (51.0%) adalah sangat setuju dengan manfaat telefon dan mengekal mereka berhubung dengan rakan dalam tempoh pandemic covid-19. Manfaat yang ketiga dikenal pasti dalam kajian ini adalah mendapat maklumat berkenaan bantuan-bantuan yang disediakan oleh kerajaan sepanjang tempoh pandemik COVID-19 daripada telefon bimbit. Penemuan kajian menunjukkan majoriti responden adalah sangat setuju (40.0%) dan setuju (37.0%) dengan manfaat ini. Manakala bagi manfaat mendapat maklumat berkenaan bantuan kewangan, edaran makanan dan keperluan asas yang disediakan oleh NGO sepanjang tempoh pandemik COVID-19 daripada telefon bimbit menunjukkan responden setuju (38.5%) iaitu seramai 77 orang dan sangat setuju (34.0%) dengan manfaat tersebut.

Kajian ini turut mengenal pasti bahawa telefon bimbit amat memberi manfaat kepada golongan gelandangan tentang mendapatkan berita berkaitan situasi terkini COVID-19

menerusi aplikasi yang dimuat turun di telefon bimbit mereka. Majoriti responden (42.0%) adalah setuju dengan pernyataan ini iaitu seramai 82 orang. Malah seramai 76 orang responden sangat setuju dengan pernyataan ini. Begitu juga dengan mendapatkan maklumat berkaitan langkah-langkah pencegahan COVID-19 menerusi aplikasi yang dimuat turun di telefon bimbit menunjukkan seramai 83 orang responden (41.5%) adalah setuju dengan manfaat ini. Kajian ini turut menunjukkan seramai 92 orang responden (46.0%) menyatakan setuju bahawa telefon bimbit membantu mereka untuk memohon bantuan kebajikan yang layak diperoleh sepanjang tempoh PKP. Begitu juga dengan manfaat untuk memohon bantuan perubatan sepanjang tempoh PKP menunjukkan majoriti (39.0%) responden adalah bersetuju iaitu seramai 78 orang. Walau bagaimanapun, masih ramai responden yang sangat tidak setuju (22.5%) dan tidak setuju (16.5%) dengan manfaat tersebut.

Penemuan kajian ini turut memperlihatkan majoriti responden sangat tidak setuju (32.5%) dan tidak setuju (24.0%) dengan manfaat menggunakan telefon bimbit untuk menjana pendapatan sampingan sepanjang tempoh pandemik COVID-19. Hanya 38 orang responden (19.0%) menyatakan sangat setuju dengan manfaat ini. Seterusnya, bagi manfaat menggunakan telefon bimbit untuk mencari peluang pekerjaan sepanjang tempoh PKP menunjukkan seramai 67 orang responden (33.5%) adalah setuju dan 49 orang pula adalah sangat setuju.

PERBINCANGAN

Aksesibiliti telefon bimbit dalam kalangan gelandangan semakin meningkat kerana kemajuan teknologi yang dibawa pada hari ini mendorong mereka menggunakan telefon bagi pelbagai tujuan dan urusan. Hasil kajian menunjukkan bahawa responden kajian yang terdiri dari kalangan gelandangan menggunakan telefon bimbit untuk berhubung dengan keluarga dan kawan-kawan, mengakses maklumat mengenai Covid-19 dan mendapatkan maklumat bantuan daripada kerajaan dan NGO. Dapatan ini disokong oleh kajian Eyrich-Garg, (2010) dan Rice, Lee, dan Taitt, (2011) turut menyokong kepentingan telefon bimbit kepada gelandangan untuk mengakses maklumat dan mendapatkan pelbagai perkhidmatan dan sokongan secara dalam talian. Responden kajian turut menjadikan telefon bimbit sebagai akses mengenai perkembangan semasa seperti penularan wabak Covid-19 di Malaysia. Hasil kajian ini seiring dengan dapatan kajian Hamid (2020) yang menunjukkan tentang kepentingan telefon bimbit dan pergantunganannya dalam gelandangan bagi mendapatkan maklumat sepanjang tempoh pandemik Covid-19.

Selain itu, hasil kajian juga menunjukkan bahawa responden kajian turut mendapat pelbagai manfaat hasil penggunaan telefon bimbit seperti dapat terus menjalinkan silaturrahim dengan ahli keluarga dan rakan-rakan serta mendapat maklumat mengenai kesihatan perkhidmatan dan bantuan. Dapatan ini selaras dengan dapatan beberapa pengkaji lepas mengenai manfaat penggunaan telefon bimbit. Telefon bimbit membolehkan gelandangan mendapat akses media sosial dan hiburan (Manumpil, Ismanto & Onibala, 2015). Telefon bimbit mampu membolehkan gelandangan menguruskan kehidupan seharian (Ali, Salleh, & Mustafa, 2020). Pelbagai ciri-ciri pada telefon bimbit dapat dimanfaatkan oleh gelandangan sepanjang pandemik Covid-19 (Iyengar, Upadhyaya, Vaishya, & Jain, 2020). Dengan adanya akses kepada telefon bimbit yang mempunyai data internet, golongan ini akan lebih peka mengenai bantuan-bantuan yang disalurkan oleh pihak kerajaan mahupun badan bukan kerajaan (NGO) kepada mereka. Hal ini demikian kerana maklumat mengenai bantuan pada masa pandemik ini kebanyakannya dilakukan secara dalam talian. Tidak dinafikan, adanya kaunter permohonan secara manual namun ia mengambil masa yang lebih lama dan

merumitkan lebih-lebih lagi ketika perintah kawalan pergerakan sedang dilaksanakan. Maka, aksesibiliti kepada telefon bimbit amat penting bagi gelandangan untuk mereka lebih cakna dengan maklumat, perkhidmatan dan bantuan.

Penggunaan telefon bimbit amat penting ketika berlakunya pandemik Covid-19. Semua golongan memerlukan telefon bimbit untuk pelbagai urusan seperti perubatan, perkhidmatan sosial dan kecemasan dan golongan gelandangan adalah tidak terkecuali. Hal ini disokong oleh Koehler, Vujovic, dan Mcmenamin, (2013) dan Haleem, Javaid, Vaishya, dan Vaish, (2020) yang menyatakan telefon sebagai akses kepada perubatan. Situasi di Malaysia pada ketika pandemik Covid-19, Kementerian Kesihatan Malaysia dan Majlis Keselamatan Negara sering menyalurkan maklumat penting menerusi penghantaran mesej (SMS). Telefon bimbit juga boleh digunakan untuk berhubung dengan agensi atau pihak tentu bagi pelbagai urusan seperti temujanji perubatan, perkhidmatan bantuan dan sokongan. Penemuan kajian ini seiring dengan dapatan kajian terdahulu yang menunjukkan telefon bimbit memberi pelbagai manfaat dan kepentingan buat gelandangan bekas banduan (Hassanzadeh & Rezaei, 2011). Jelaslah bahawa golongan gelandangan turut mengakses pelbagai perkara dan menyelesaikan urusan seharian menerusi telefon bimbit dan turut mendapat pelbagai manfaat hasil daripada penggunaan telefon bimbit terutamanya pada era pandemik ini.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, telefon bimbit merupakan alat telekomunikasi yang sangat penting yang turut menjadi sebahagian keperluan hidup golongan gelandangan. Ketika pandemik Covid-19 melanda negara dan kerajaan menguatkuasakan peraturan hidup baharu, golongan gelandangan juga tidak terkecuali daripada melakukan perkara-perkara menerusi telefon bimbit seperti mendaftar aplikasi MySejahtera untuk mendapatkan vaksin, mengakses kod QR ketika masuk ke premis, membuat temujanji secara dalam talian apabila mahu mendapatkan perkhidmatan kesihatan dan perkhidmatan sosial yang lain. Dengan kata lain, golongan gelandangan turut memerlukan telefon bimbit untuk mendapatkan akses kepada berbagai-bagai perkara. Selain itu, golongan gelandangan turut mendapat pelbagai manfaat sekiranya mereka memiliki telefon bimbit (pintar) yang mempunyai data internet. Namun demikian, apakah nasib gelandangan yang mempunyai telefon bimbit namun tidak mempunyai data internet, apatah lagi yang langsung tidak mempunyai telefon bimbit? Maka, suatu inisiatif harus digerakkan bagi membolehkan golongan ini mendapat akses dan manfaat sama seperti golongan lain agar mereka tidak ketinggalan dalam usaha kerajaan untuk membebaskan negara daripada serangan virus Covid-19 yang mengancam nyawa manusia.

PENGHARGAAN

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

RUJUKAN

Allen, M. (2017). *The sage encyclopedia of communication research methods* (Vols. 1-4). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc doi: 10.4135/9781483381411.

- Ali, A., Salleh, M.A.M. & Mustafa, N. 2020. Memobilia dan Kesedaran Wasiat Digital dalam Kalangan Belia Malaysia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(2), 71-91.
- Bachok, A. S. (2017). *Telefon pintar jadikan manusia lebih pintar?* Kuala Lumpur: myMetro.
- 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. <https://doi.org/10.1007/s11524-010-9456-2>.
- Ferri, F., Grifoni, P., & Guzzo, T. 2020. Online Learning and Emergency Remote Teaching: Opportunities and Challenges in Emergency Situations. *Societies*, MDPI, Open Access Journal, 10(4),1-18.
- Haleem, A., Javaid, M., Vaishya, R., & Vaish, A. 2020. Effects of COVID-19 pandemic in the field of orthopaedics. *Journal of Clinical Orthopaedics and Trauma*. doi:10.1016/j.jcot.2020.03.015.
- Hakim, N.A.M.L., Junaidun, N.A., Fadzil, N.S.M., & Ishar, M.I.M. 2021. Persepsi pengguna internet di Malaysia semasa pandemic COVID-19. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 6(4), 117-125. DOI: <https://doi.org/10.47405/mjssh.v6i4.745>.
- Hamdan, A., Din, R., Adnan, A., Abdul Manaf, S. Z., Ismail, N. M., Mat Salleh, N. S., & Shafiin, H. (2013). Penggunaan Teknologi Web 2.0 Dalam Pembelajaran Hibrid. *Tempawan Jurnal Penyelidikan*, 87â€“103.
- Hassanzadeh R. & Rezaei A. 2011. Effect of sex, course and age on SMS addiction in students. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 10(5), 619.
- Hamid, N. A. (2020, Jun Jumaat). *Pandemik COVID-19 dan kebergantungan kepada media*. Retrieved from <https://www.bernama.com/bm/tintaminda/news.php?id=1851891>.
- Hunter, S.B., Ramchand, R. & Henwood, B. (2020). Access to Mobile Technology Could Help to Alleviate LA's Homelessness Crisis. <https://www.rand.org/blog/2020/09/access-to-mobile-technology-could-help-to-alleviate.html>.
- Jasni, M.A., Nasir, N.C.M., & Ibrahim, Nazri 2020. Strategi komunikasi dengan gelandangan semasa pandemic COVID-19 : Pengalaman sukarelawan sepanjang fasa perintah kawalan pergerakan di Malaysia. *Forum Komunikasi*, 15(2), 57-91. <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/42139/1/42139.pdf>.
- Koehler, N., Vujovic, O., & McMenamin, C. 2013. Healthcare professionals' use of mobile phone and the internet in clinical practice. *Journal of Mobile Technology in Medicine*, 2(1), 3-13.
- Komalasari, R. 2020. Manfaat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 369 .
- Ithnain, N., Ghazali, S.E. & Jaafar, N. 2018. Ketagihan Telefon Pintar dalam Kalangan Mahasiswa . *Institut Penyelidikan Pembangunan Belia Malaysia*, 131-143.
- Iyengar, K., Upadhyaya, G. K., Vaishya, R., & Jain, V. 2020. COVID-19 and applications of smartphone technology in the current pandemic. *Diabetes & Metabolic Syndrome: Clinical Research & Reviews*. doi:10.1016/j.dsx.2020.05.033.
- Junierissa, M. 2018. Pengaruh penggunaan gadget dalam kehidupan. *Jurnal Program Studi Bimbingan Konseling KOPASTA*, 5(2),55-64. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/kopastajournal/article/view/1521/1107>.
- Mahamud, Z. I., Andrews, F. K., & Rockson, A. K. 2015. Use of Mobile Phones to Support Coursework: Evidence from Wa Polytechnic, Ghana. *Ghana Journal of Development Studies*, 12(1-2), 195. doi:10.4314/gjds.v12i1-2.12

- Masiu, M.T & Chukwuere, J. E (2018). The Effect of Smartphones on Students' Academic Life: A Perceptive from a South African University. International Conference on Business and Management Dynamics ICBM-2018.
- Manjunath, B.S. (2020). Covid-19: 8 ways in which technology helps pandemic management. Dicapai 20 April, dari <https://cio.economictimes.indiatimes.com/news/next-gen-technologies/covid-19-8-ways-in-which-technology-helps-pandemicmanagement/75139759>.
- Manumpil, B., Ismanto, Y., Onibala, F. 2015 Hubungan penggunaan gadget dengan tingkat prestasi siswa di sma Negeri 9 Manado, e-journal Keperawatan (e-Kep), 3(2), 1-6.
- Mustaffa, C.S., Ibrahim, N.Z.M. 2014. Persepsi dan penggunaan media sosial dari perspektif ibu bapa: satu analisis kualitatif. Malaysia Journal of Communication, 30(special Issue), 43-74. http://repo.uum.edu.my/12852/1/V30_s_4.pdf.
- Naderifar, M. & Goli, H. & Ghaljaei, F. (2017). Snowball Sampling: A Purposeful Method of Sampling in Qualitative Research. Strides in Development of Medical Education. In Press. 10.5812/sdme.67670.
- 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. <https://doi.org/10.1007/s11524-011-9624-z>.
- Shamsul, A.A. (Mac, 2020). Manfaatkan teknologi mudah alih sewaktu krisis COVID-19. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/manfaatkan-teknologi-mudah-alih-sewaktu-krisis-covid19-235798>.
- Song, H. S. Y., Murphy, A., & Farley, H. (2013). Mobile devices for Learning in Malaysia: Then and now. Prosiding 30th Ascilite Conference, 1-4 Disember 2013.
- Timbowo, D. (2016). Manfaat penggunaan smartphone sebagai media komunikasi. 5(2), 1-13. <https://media.neliti.com/media/publications/91480-ID-manfaat-penggunaan-smartphone-sebagai-me.pdf>.
- Tongco, M.D.C. 2007. Purposive sampling as a tool for informant selection. Ethnobotany Research & Applications, 5, 147-158.
- Vally, Z. & El Hichami, F. 2019. An examination of problematic mobile phone use in the United Arab Emirates: Prevalence, correlates, and predictors in a college-aged sample of young adults. Addict. Behav. Reports, 9, 100185. doi: 10.1016/j.abrep.2019.100185.
- Yang, X., Liu, Q., Lian, S. & Zhou, Z. 2020. Are bored minds more likely to be addicted? The relationship between boredom proneness and problematic mobile phone use.,” Addict. Behav, 108, 106426. doi: 10.1016/j.addbeh.2020.106426.
- Zhang, G., Yang, X., Tu, X., Ding, N. & Lau, J. 2020. Prospective relationships between mobile phone dependence and mental health status among Chinese undergraduate students with college adjustment as a mediator. J. Affect. Disord, 260, 498–505, 2020, doi: 10.1016/j.jad.2019.09.047.

MAKLUMAT PENULIS

MOHD ALIF JASNI

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

Dan Institute for Psychotherapy, Correctional & Rehabilitation (*iPSYCORE*)
mohd.alif.jasni@uum.edu.my

SITI HAJAR ABU BAKAR AH

Jabatan Pentadbiran dan Keadilan Sosial
Fakulti Sastera dan Sains Sosial
Universiti Malaya
shajar@um.edu.my

NORALINA OMAR

Jabatan Pentadbiran dan Keadilan Sosial
Fakulti Sastera dan Sains Sosial
Universiti Malaya
noralina@um.ed.my

NORRUZEYATI CHE MOHD NASIR

Pusat Pengajian Psikologi Gunaan, Dasar dan Kerja Sosial
Universiti Utara Malaysia
Dan Asian Research Institute for Governance (ARICG)
zeyati@uum.edu.my