

Artikel

## **Penggunaan Aplikasi *Whatsapp* Dan Keperluan Sosial Anggota Komuniti Kejiranan Di Taman Wawasan, Malaysia**

*(Whatsapp Application Usage and Social Needs of Neighbourhood Community Members in Taman Wawasan Malaysia)*

Zarina Zakaria<sup>1</sup> dan Kim Ling Geraldine Chan<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional, Kementerian Perpaduan Negara, Putrajaya, Malaysia

<sup>2</sup>Pusat Kajian Pembangunan, Sosial dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Malaysia

\*Pengarang Koresponden: [geralckl@ukm.edu.my](mailto:geralckl@ukm.edu.my)

**Abstrak:** Penggunaan media sosial oleh komuniti kejiranan dapat membantu membina dan mengeratkan hubungan sosial walaupun kehidupan seharian yang sibuk menyukarkan komuniti kejiranan melakukan aktiviti sosial dan bergaul secara fizikal antara satu sama lain. Interaksi sosial yang berasaskan hubungan sosial penting untuk memenuhi keperluan sosial bagi kehidupan yang lebih bermakna. Kajian ini mengkaji hubungan sosial dalam kalangan anggota sebuah komuniti kejiranan yang digelar Taman Wawasan di Malaysia. Komuniti telah menggunakan sejenis media sosial iaitu *Whatsapp* sebagai asas hubungan sosial dan juga sebagai perantara dalam interaksi seharian mereka. Seramai 100 orang anggota kumpulan *Whatsapp* yang diberi nama Mslmh telah menjadi populasi kajian. Dari jumlah itu, seramai 13 orang telah dipilih sebagai sampel untuk ditemubual secara mendalam. Kajian ini menggunakan kaedah persampelan bertujuan. Kaedah menganalisis data pula yang digunakan adalah analisis dokumen, analisis kandungan, pemerhatian ikut serta dan temubual secara mendalam. Hasil kajian menunjukkan secara keseluruhannya, terdapat beberapa corak penggunaan *Whatsapp* dan aktiviti *Whatsapp* yang sering berlaku dalam kalangan anggota-anggota kumpulan *Whatsapp* Mslmh. Corak penggunaan dan aktiviti *Whatsapp* ini menunjukkan kewujudan proses sosial dalam memenuhi keperluan sosial anggota-anggota seperti keperluan membentuk hubungan sosial, saling berkongsi maklumat, membantu dalam mempermudah urusan harian, untuk hiburan dan motivasi dan untuk mengukuhkan kebolehpercayaan dalam kalangan jiran tetangga. Kajian ini boleh dijadikan panduan kepada sektor kerajaan dan bukan kerajaan khususnya persatuan-persatuan penduduk perumahan seperti Rukun Tetangga dan Pertubuhan-Pertubuhan Persatuan Penduduk dalam menyokong pembangunan sosial kejiranan.

**Kata kunci:** Interaksi Sosial; Media Sosial; Komuniti Kejiranan; Keperluan Sosial; Sosialisasi

**Abstract:** Social media usage by neighbourhood community members can assist in building and strengthening social relations despite their busy everyday life that can makes it difficult for the neighbourhood community to conduct social activity and get along with one another physically. Social interaction based on social relations is important to fulfil social needs for a more meaningful life. This study analysed social relations among members of a neighbourhood community known as Taman Wawasan in Malaysia. This

community has utilised a kind of social media known as Whatsapp as the basis for social relations and also as a medium in their everyday social interaction. 100 members of a Whatsapp group named Mslmh have become the population of the study. From this number, 13 persons have been selected as sampel for in-depth interviews. This study used purposive sampling method. Data collection methods are participation observation and in-depth interview while data analysis methods are document analysis and content analysis. The results of the study showed that in general, there are few patterns in Whatsapp usage and Whatsapp activities that always occurred among members of the Mslmh Whatsapp group. The Whatsapp usage patterns and activities showed the existence of social process in fulfilling social needs of the members such as the need to establish social relations, reciprocal sharing of information, assistance to ease daily matters, entertainment and motivation and to strengthen trust among the neighbours. This study can guide government and non-governmental sectors such as residents' housing associations like Rukun Tetangga and other residents' associations or clubs in supporting the social development of neighbourhood.

**Keywords:** Social Interaction; Social Media; Neighbour Community; Social Needs; Social Relations

---

## Pengenalan

Manusia adalah makhluk sosial yang mempunyai naluri untuk hidup bersama. Mereka saling memerlukan antara satu sama lain. Sukar bagi manusia untuk hidup secara bersendirian. Mereka sentiasa hidup dalam kelompok iaitu dianggap sebagai haiwan sosial (Aristotle dalam Aronson 1988). Sebagai anggota dalam kelompok, mereka berinteraksi dan tingkah laku mereka saling mempengaruhi. Oleh kerana sifat manusia itu saling memerlukan dan tidak mampu untuk hidup bersendirian, maka pelbagai cara dilakukan untuk melengkapkan hidup mereka.

Proses sosial adalah bagaimana manusia menyesuaikan diri, membentuk hubungan dan mengembangkan hubungan yang terjalin. Proses sosial ini berlaku dengan adanya interaksi dan hubungan sosial lebih daripada seorang (Chan 2015). Maka dengan itu, interaksi sosial perlu wujud dalam pembentukan proses sosial ini. Interaksi dan hubungan sosial itu seharusnya berlaku secara timbal balik. Dengan adanya interaksi timbal balik ini, hubungan sosial dan tindakan seterusnya dapat dilakukan. Menurut Kendall (2014) interaksi sosial sangat penting kerana ia merupakan asas kepada semua hubungan sosial dalam kelompok masyarakat.

Sejajar dengan peredaran zaman, interaksi sosial masa kini turut mengalami perubahan. Interaksi pada zaman moden kini, sememangnya berbeza dengan bentuk interaksi secara tradisi pada zaman dahulu. Jelas dilihat perbezaan berlaku dalam cara manusia berinteraksi dalam kelompok-kelompok sosial mereka misalnya antara remaja, antara pekerja dan majikan, antara pelajar, antara anak dan ibubapa, antara pemimpin dan rakyat, antara jiran tetangga dan sebagainya. Perubahan ini berlaku disebabkan beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan ini.

Faktor jarak yang jauh dan kesibukan seharian menjadi alasan kepada manusia yang hidup dalam zaman moden sekarang untuk berhubungan dan berinteraksi. Walau bagaimanapun, keperluan untuk membentuk dan mengekalkan hubungan sosial antara manusia kekal tidak berubah, malah manusia berusaha untuk mencari alternatif baharu bagi mempermudah mereka berhubung. Menurut Siti Ezaleila Mustafa (2015) berlaku perubahan dalam interaksi antara manusia daripada komunikasi lisan, kemudian kepada tulisan, percetakan, telekomunikasi dan terkini sistem komunikasi interaktif dengan menggunakan teknologi komunikasi dan media sosial. Kini interaksi sosial telah melangkah ke satu era baharu, iaitu interaksi di atas talian. Interaksi di

atas talian ini juga dikenali sebagai media sosial. Media sosial merupakan pengantara untuk manusia berhubung dengan menggunakan peralatan teknologi komunikasi yang canggih.

Kewujudan teknologi baru dan aplikasi media sosial sebagai alat untuk manusia berhubung, komunikasi yang berlaku dilihat lebih interaktif. Interaktif yang dimaksudkan adalah manusia saling berinteraksi dan berhubung antara satu sama lain dan interaksi berlaku secara mutual. Kewujudan teknologi baru ini membolehkan manusia meningkatkan kesungguhan dalam membina komunikasi yang berterusan. Interaksi secara moden ini dapat mengurangkan masalah manusia untuk berhubung dalam kesibukan zaman moden ini. Ianya juga berkesan untuk penambahbaikan kepada hubungan sosial yang dikatakan semakin merosot oleh kerana gaya kehidupan moden sekarang yang sentiasa sibuk dan kurang melibatkan diri dalam aktiviti sosial.

Walau bagaimanapun interaksi secara tradisi iaitu secara bersemuka bukanlah tidak penting lagi kepada generasi moden sekarang, tetapi dengan adanya perkembangan teknologi komunikasi ini, manusia lebih berpeluang untuk meluangkan masa untuk bergaul dan terlibat dalam sosialisasi dalam kelompok sosial mereka. Interaksi atas talian bukan pengganti kepada interaksi secara bersemuka tetapi ia lebih kepada menyokong kepada interaksi yang sedia ada. Perubahan kepada interaksi secara tradisi iaitu bersemuka kepada interaksi secara atas talian iaitu melalui media sosial ini berlaku kerana bagi memenuhi keperluan manusia sekarang yang bersifat moden iaitu masa adalah satu perkara yang penting dalam kehidupan seharian dan kekangan masa menjadikan mereka kurang bergaul secara fizikal.

Kewujudan kumpulan-kumpulan dalam media sosial membolehkan pelbagai maklumat dapat dicapai oleh ramai orang dan penyampaiannya sangat pantas. Oleh kerana kekangan masa dan kesibukan seharian, masyarakat moden kini lebih selesa memilih untuk berhubung melalui media sosial. Media sosial ini dilihat dapat memberi kemudahan kepada manusia. Keperluan untuk bertemu, bertanya khabar, memohon dan menyampaikan sesuatu maklumat dipermudahkan dengan penggunaan media sosial. Dengan berinteraksi cara moden ini juga, manusia berpeluang membina hubungan sosial dengan kumpulan-kumpulan sosial yang baharu dengan lebih cepat dan ramai berbanding interaksi secara tradisi.

Kajian ini merupakan kajian terkini berkenaan hubungan sosial manusia dan teknologi komunikasi yang dapat menyumbang kepada bidang sosiologi. Kini hubungan sosial manusia disokong oleh teknologi komunikasi moden iaitu media sosial sebagai alat pengantara dalam komunikasi harian mereka. Pada masa kini, kewujudan pelbagai saluran media sosial memudahkan manusia dan memberi pilihan kepada mereka untuk berinteraksi dalam membina hubungan sosial. Kemudahan ini juga memberi peluang kepada anggota komuniti kejuruan mewujudkan beberapa saluran atau jenis media sosial seperti *Whatsapp*, Facebook, Instagram dan Telegram. Saluran-saluran media sosial ini digunakan sebagai alat untuk mereka saling berinteraksi. Walaupun mempunyai banyak pilihan saluran untuk berinteraksi, kajian ini hanya tertumpu kepada *Whatsapp* sahaja. Pengkaji memilih *Whatsapp* kerana ia menjadi pilihan utama majoriti anggota komuniti yang terpilih untuk dikaji iaitu di Taman Wawasan di Malaysia.

Kajian berkaitan media sosial *Whatsapp* tidak dikaji seperti dalam bidang komunikasi tetapi diperincikan mengikut bidang sosiologi yang berkaitan dengan hubungan antara manusia. Interaksi sosial cara sebegini dikaji dengan melihat bagaimana manusia kekal berhubung antara satu sama lain dan interaksi berlaku secara timbal balik dengan bantuan atau sokongan teknologi komunikasi masa kini seperti *Whatsapp* sebagai pengantara. Kajian ini juga mengkaji cara manusia menggunakan *Whatsapp* untuk menyesuaikan diri dengan keadaan kesibukan seharian dengan memenuhi keperluan sosial mereka dalam kehidupan kelompok sosial mereka khususnya dalam komuniti kejuruan di Taman Wawasan, Malaysia.

Keperluan sosial utama yang dikenalpasti adalah seperti keperluan membentuk hubungan sosial, keperluan untuk saling berkongsi maklumat, keperluan membantu untuk mempermudah urusan harian,

keperluan untuk hiburan dan motivasi dan juga keperluan untuk mengukuhkan kebolehpercayaan dalam kalangan jiran tetangga. Bahagian seterusnya membincangkan ulasan beberapa kajian lepas berkaitan media sosial dan hubungan sosial dan juga kekangan masa dan keinginan untuk berinteraksi dalam membina hubungan sosial melalui komunikasi alternatif iaitu media sosial.

### **Ulasan Kajian Lepas berkaitan Media Sosial dan Hubungan Sosial**

Penggunaan media sosial tidak hanya memenuhi keperluan untuk penyampaian maklumat daripada pengantar kepada penerima maklumat dalam bidang komunikasi sahaja. Tetapi beberapa kajian menunjukkan komunikasi menggunakan media sosial juga memberi impak kepada bidang-bidang lain khususnya bidang sosiologi. Kajian komunikasi dalam kalangan mahasiswa oleh Edwi Arief Sosiawan (2011) memberi fokus kepada potensi yang disumbangkan oleh media sosial sebagai alat komunikasi dan interaksi yang harmonis terhadap mahasiswa yang tinggal berjauhan dengan keluarga dalam menyumbang kepada sokongan sosial ketika dalam beremosi dan memerlukan sokongan. Konsep yang digunakan adalah konsep komunikasi *virtual* dan sokongan sosial. Konsep komunikasi virtual yang dijelaskan dalam kajian ini adalah bagaimana dua orang atau lebih pengguna saling berkomunikasi dengan menggunakan alat bantuan komputer atau melalui aplikasi media sosial. Konsep sokongan sosial pula adalah keperluan sokongan emosi dari orang lain ketika informan dalam beremosi. Informan berinteraksi secara maya dengan orang tersebut sehingga informan dapat merasakan ketenangan setelah meluahkan emosi mereka. Orang lain yang dimaksudkan terdiri dari pasangan hidup, orang tua, saudara, anak, sahabat, rakan sekerja dan anggota dalam kelompok masyarakat.

Melihat kepada kepentingan keperluan interaksi dan hubungan sosial ini, satu kajian oleh Masden et al. (2014) telah dibuat di Atlanta dan tiga kawasan kejiranan dipilih iaitu *Exurban*, *In-Town 1* dan *In-Town 2*. Pengkaji telah mengkaji kesan satu sistem jaringan sosial secara maya iaitu Nextdoor terhadap hubungan sosial komuniti setempat. Konsep modal sosial dan media sosial serta komuniti media sosial telah digunakan dalam kajian ini. Menurut Masden et al. (2014) modal sosial dapat dijana melalui interaksi yang bersahaja setiap hari dalam komuniti. Interaksi yang dimaksudkan adalah seperti saling memohon pertolongan dan bantu-membantu serta bersembang di pagar rumah. Aktiviti seperti ini dapat menjana modal sosial dalam komuniti. Menurut Masden juga, modal sosial yang telah dipupuk dapat melindungi komuniti daripada ugutan, seperti jenayah atau pihak yang merancang untuk mengambil alih tempat tinggal mereka untuk dibina bangunan pencakar langit. Dalam kajian Masden et al. (2014) juga, media sosial seperti Facebook merupakan ruang maya yang biasa digunakan oleh orang ramai untuk berkongsi gambar, membaca dan memberi komen. Interaksi seperti ini dapat membantu dalam menjana modal sosial secara berkumpulan atau kelompok dalam jaringan sosial.

Penggunaan media sosial melalui aplikasi *Whatsapp* sebagai alat komunikasi juga telah dikaji dalam kalangan Jawatankuasa Kerja Akademik Institut Pendidikan Guru Kampus Pendidikan Teknik, Bandar Enstek, Negeri Sembilan oleh Mohamed Nazul Ismail et al. (2014). Kajian ini bertujuan untuk melihat tema perbincangan dan sumbangan *Whatsapp* kepada subjek kajian dan seterusnya dapat memantapkan proses kerja seharian informan. Kajian ini mendapati interaksi melalui *Whatsapp* menyumbang kepada penjimatan pembiayaan kos operasi, produktiviti proses kerja, capaian maklumat yang cepat dan peluang meningkatkan motivasi dan keyakinan kerja. Hasil kajian ini mendapati tidak semua anggota dalam kelompok komuniti maya ini bertindak sebagai *poster* (menghantar pesanan dan memberi komen) tetapi juga ada segelintir anggota lebih bersikap *lurker* atau kelompok yang suka membaca mesej tetapi tidak menghantar sebarang mesej. Konsep komunikasi maya dan komuniti maya digunakan untuk menjelaskan perbincangan antara anggota-anggota kumpulan *Whatsapp* dalam talian. Anggota-anggota kumpulan *Whatsapp* dikenali sebagai

komuniti maya. Kajian Mohamed Nazul Ismail et al. (2014) mendefinisikan komuniti maya sebagai kumpulan yang diorganisasi sendiri, yang mana anggotanya mungkin tinggal atau terpisah secara geografi tetapi masih mempunyai minat yang serupa, berkongsi ilmu pengetahuan dan mengambil bahagian dalam perkongsian pengalaman pembelajaran. Hasil kajian ini juga mendapati beberapa tema perbincangan dikenalpasti dalam komunikasi komuniti maya JKK Akademik. Tema perbincangan tersebut adalah seperti penyertaan, motivasi, pertukaran maklumat, perkhidmatan dan spam. Dalam tema penyertaan, perkara-perkara seperti mesej alu-aluan, memulakan topik perbincangan dalam talian, mengalu-alukan kehadiran anggota dalam perbincangan dan galakan anggota kumpulan menyumbangkan pendapat atau idea. Tema motivasi pula perkara seperti galakan anggota kumpulan untuk memulakan perbincangan, galakan anggota kumpulan berkongsi maklumat, bersama-sama membantu meringankan beban anggota kumpulan dan galakan kerja melalui pujian, muhasabah, bersyukur dan sabar. Tema pertukaran maklumat pula seperti bertanya dan menjawab soalan, arahan kerja, infomasi terkini, laporan situasi, jangkaan masa depan, perkongsian bahan, Bahasa, nasihat dan jenaka. Tema perkhidmatan seperti membimbing aktiviti secara berstruktur, tutup sambungan bila perlu dan bimbing proses kerja secara sistematik. Spam adalah perbincangan lain selain daripada yang dibincangkan dalam tema-tema yang disebutkan.

Kajian oleh Hampton dan Wellman (2000) bertajuk “Examining Community in the Digital Neighborhood Early Results from Canada’s Wired Suburb” juga menyatakan penggunaan media sosial, menyokong pelbagai hubungan sosial samada menguatkan atau merenggangkan hubungan dan juga sebagai alat untuk menyokong emosi, sosial dan motivasi mengkaji isu keberkesanan interaksi dalam dan luar talian dalam kalangan penduduk dalam kawasan perumahan baharu Netville, Metropolitan Toronto, Canada. Menurut Hampton dan Wellman, sesuatu hubungan jarang sekali dipertahankan menerusi *Computer Mediated Communication* (CMC) semata-mata, tetapi harus dipertahankan menerusi gabungan interaksi secara dalam dan luar talian. Dalam kes Netville, kemudahan internet telah meningkatkan semangat jiran tetangga untuk bergaul, memberi bantuan dalam menemukan individu secara peribadi (seperti pertemuan pasangan dan pertemuan dalam majlis barbeque), memudahkan peruntukan bantuan dan membolehkan pertukaran maklumat. Dengan adanya kemudahan ini ianya dapat meningkat kesedaran penduduk untuk menjaga kawasan perumahan mereka.

Menurut kajian yang dijalankan oleh O’Hara et al. (2014) bertajuk “Everyday dwelling with Whatsapp” mendapati peningkatan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan manusia berhadapan dengan pelbagai saluran komunikasi seperti emel, sistem pesanan ringkas SMS, laman sesawang, panggilan audio, panggilan video, pesanan segera dan sebagainya. O’Hara et al. (2014) mendapati pengguna beralih kepada saluran komunikasi seperti *Whatsapp*, *Line*, *WeChat*, *Skype* dan sebagainya kerana aplikasi ini boleh dimuatnaik dan digunakan secara percuma atau dengan kos yang rendah. Selain itu aplikasi ini mempunyai pelbagai kemudahan seperti boleh berkongsi gambar, video, klip audio dan juga data lokasi. Pengkaji menggunakan konsep kesetiaan untuk menerangkan hubungan sosial dalam kalangan pengguna media sosial ini. Mereka menjelaskan bahawa kedekatan secara fizikal bukan lagi perkara penting dalam meneruskan hubungan sosial. Masyarakat yang hidup dalam era moden menggunakan teknologi untuk mengekalkan ikatan hubungan mereka walaupun terpisah secara geografi. O’Hara et al. (2014) juga menjelaskan hubungan atas talian melalui konsep ikatan digital iaitu masyarakat yang hidup dalam dunia teknologi dan digital menggunakan peralatan teknologi komunikasi untuk mengadakan pertemuan, saling berkomunikasi dan berhubung. Hubungan atas talian tiada banyak perbezaan dapat dibina sama seperti pertemuan secara besemuka.

Kehidupan moden sekarang yang dibebani oleh kekangan masa dan kesibukan seharian, membatasi peluang untuk berinteraksi secara bersemuka dan membina hubungan sosial dalam komuniti kejranaan. Maka kewujudan teknologi komunikasi tanpa sempadan dikatakan boleh memberi peluang kepada manusia untuk berhubung dan berinteraksi tanpa perlunya bersemuka secara fizikal. Menurut Siti Ezaleila Mustafa dan Azizah Hamzah (2011) media sosial adalah satu bentuk media baharu yang mempunyai kemampuan yang lebih hebat hasil gabungan tiga elemen utama, iaitu teknologi, perbualan, dan perkongsian maklumat. Media sosial adalah alat untuk berhubung yang menggunakan teknologi terkini seperti email, Blog, *Youtube*, *Facebook*, *Twitter*, sistem pesanan ringkas (*Messenger*, *Whatsapp*, *Telegram*, *Wechat* dan lain-lain). Akoumianakis (2009) juga mengakui bahawa media-media sosial ini menjadi pilihan masa kini oleh kerana ia dapat mengurangkan kos dan mudah untuk diakses. Beberapa kajian lepas mendapati media sosial dapat memberi sumbangan kepada pengguna seperti keperluan sokongan emosi, fizikal, keselamatan, motivasi dan penghargaan diri serta kepuasan memenuhi matlamat diri (Agritellis 2012; Evans 2013; Furendal & Bjornskiold 2007; Hampton & Wellman 2000; Masden et al. 2014; Mohamed Nazul Ismail 2014; O'Hara et al. 2014; Siti Ezaleila Mustafa & Azizah Hamzah 2010).

Tidak dapat disangkal media sosial telah menjadi satu fenomena yang telah mengubah cara manusia berinteraksi dan berkomunikasi di seluruh dunia. Sepertimana pandangan Van Dijk (2006) melalui kajiannya mendapati bahawa media sosial membolehkan maklumat disampaikan kepada masyarakat, komunikasi lebih telus, penyertaan yang ramai dan keputusan bersama dapat dibuat. Van Dijk (2006) juga menjelaskan media ini juga telah menyebabkan lahirnya bentuk komunikasi yang baharu, mampu mengintegrasikan komunikasi massa dengan komunikasi interpersonal sehingga wujudnya interaktiviti baharu seperti kumpulan sembang, kumpulan maya di tempat kerja, dan komuniti dalam talian. Ini juga diakui oleh Edosomwan et al. (2011) melalui kajiannya. Menurut beliau, media sosial mampu meluaskan saluran komunikasi dan interaksi dengan penglibatan beberapa kumpulan forum. Menurut Edosomwan et al. (2011), interaksi melalui media sosial juga dapat menambahbaik kolaborasi antara pasukan dalam sesebuah organisasi. Penghantaran dan capaian pesanan melalui media sosial sangat pantas dan ini menjadikan ianya sangat efektif dalam penyampaian maklumat. Menurut Hampton et al. (2009) pula aktiviti media sosial dikaitkan dengan beberapa aktiviti sosial yang berfaedah, termasuk mempunyai rangkaian perbincangan yang cenderung mengandungi orang dari latarbelakang yang berbeza. Dan melalui perbezaan ini pelbagai pandangan dapat dikumpul dan memberi kemudahan kepada semua anggota. Media sosial adalah cara untuk orang ramai berkomunikasi dan berinteraksi dalam talian. Ia dikenali sebagai media sosial kerana penggunaanya terlibat dengan konteks sosial, yang mengandungi perbualan, perbincangan dan catatan serta melibatkan interaksi (Bolsinger 2015). Media sosial juga merupakan kumpulan yang berasaskan aplikasi internet. Kumpulan ini membolehkan anggota-anggotanya mencipta dan saling bertukar maklumat dan data. Media sosial dapat dibahagikan kepada empat kategori iaitu: (1) Jaringan sosial untuk hubungan sosial atas talian, biasanya merujuk kepada hubungan yang sedia ada, contohnya *Facebook*, *Twitter*, *LinkedIn* dan *MySpace* (2) Laman Perkongsian-Data membolehkan pengguna berkongsi, menilai dan berbincang tentang data profesional dan amatir, contohnya *Youtube* dan *Flickr* (3) Alat Ranking-Data membolehkan individu untuk memberi *ranking* kepada paparan data oleh pengguna lain, contohnya *Digg* (4) Alat Geo-Lokasi memberikan pengguna peluang untuk berkongsi lokasi mereka dengan pengguna yang lain, biasanya memberi kemudahan untuk tujuan perjumpaan, contohnya *Foursquare* (Taylor 2012).

Manakala menurut kajian oleh Agritellis (2012), pengguna menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan orang lain dan sebagai saluran untuk menerima maklumat kerana mereka ingin menjadi sebahagian daripada kumpulan disebabkan kesunyian. Pada pandangan Lynne et al. (2013),

pengguna media sosial terutama pengguna *Facebook* akan memberi maklumat dalam laman sosial seperti identiti diri dan mendedahkan maklumat peribadi mereka, mereka juga akan menyimpan gambar-gambar dalam laman sosial tersebut. Pengguna boleh memilih sama ada maklumat dan gambar tersebut dapat di akses oleh semua pengguna *Facebook* atau hanya pengguna terpilih sahaja. Manakala kajian oleh John (2013) menjelaskan penggunaan media sosial adalah untuk mempengaruhi tindakan sosial penggunanya. Ini menjelaskan penggunaan media sosial bergantung kepada pelbagai tujuan dan motif pengguna itu sendiri. Dalam kajian ini, media sosial merujuk kepada alat untuk manusia berinteraksi secara atas talian tanpa perlu bersemuka. Pelbagai saluran media sosial yang dapat memudahkan manusia berinteraksi. *Whatsapp* adalah salah satu saluran media sosial yang menjadi pilihan utama pada masa kini. *Whatsapp* digunakan sebagai platform untuk berhubung secara maya. Kumpulan-kumpulan *Whatsapp* diwujudkan dengan penyertaan ramai anggota dalam sesebuah kumpulan. Anggota-anggota dalam sesebuah kumpulan ini biasanya terdiri daripada mereka yang mempunyai minat atau matlamat yang sama. *Whatsapp* dilihat berupaya untuk membantu para anggota dalam mencapai matlamat bersama.

Ringkasnya, tinjauan kajian lepas memberi ilmu dan idea kepada pengkaji bahawa keupayaan media sosial seperti *Whatsapp* bukan sahaja untuk mencari kenalan baharu dan mengekalkan hubungan, malahan sebagai tempat untuk perkongsian maklumat dengan mengirim pesanan bertulis, pesanan suara, rakaman video, pautan di internet, berkongsi gambar, merancang aktiviti bersama, mempromosi perkhidmatan dan perniagaan dan sebagainya. Berinteraksi melalui *Whatsapp* mampu memberikan kepuasan sama seperti berinteraksi dengan cara bersemuka. Kelebihan *Whatsapp* seperti memberi peluang kepada manusia untuk saling berinteraksi dan berkongsi maklumat tanpa mengira masa dan tempat. Di samping itu, anggota kumpulan *Whatsapp* tidak akan terlepas peluang dan ketinggalan dalam setiap maklumat atau perbualan yang disampaikan dalam perbincangan kumpulan. Mereka boleh membaca maklumat-maklumat dan topik perbincangan yang lalu pada bila-bila masa sahaja. Maka, berdasarkan tinjauan kajian lepas, dalam kajian ini, pengkaji telah dapat mengenalpasti secara deduktif corak penggunaan dan aktiviti *Whatsapp*. Interaksi sosial melalui *Whatsapp* adalah interaksi tanpa bersemuka dan ini berlaku secara timbal balik dan saling mempengaruhi antara anggota-anggota kumpulan *Whatsapp*. Terdapat beberapa corak penggunaan telah dikenalpasti oleh pengkaji iaitu saling mengenali antara satu dengan lain, saling memberi ucapan selamat, saling memberi sokongan dan motivasi, saling memberi bantuan, saling merancang aktiviti bersama, saling berkongsi maklumat dan saling mempromosi perkhidmatan dan jualan. Corak penggunaan ini disokong oleh beberapa aktiviti-aktiviti *Whatsapp* seperti bersembang dengan menggunakan mesej bertulis, bersembang dengan menggunakan mesej berserta emotikon, bersembang serta berkongsi mesej bergambar, dan perkongsian lokasi. Corak penggunaan dan aktiviti *Whatsapp* ini adalah sebagai proses sosial dalam membentuk hubungan sosial dalam kumpulan yang baharu.

Tinjauan kajian-kajian lepas ini juga menunjukkan satu *research gap* yang ketara yang telah dapat diatasi oleh kajian ini. *Research gap* tersebut adalah kekurangan kajian tentang hubungan sosial, interaksi sosial dan penggunaan *Whatsapp* yang dikaitkan dengan keperluan sosial dalam kalangan anggota komuniti kejrangan, lebih-lebih lagi, khususnya dalam konteks masyarakat dan komuniti di Malaysia. Perspektif sosiologikal juga masih kurang ditekankan memandangkan ada kajian lepas hanya menganalisis media sosial dari bidang teknologi dan komunikasi dalam konteks Malaysia. Oleh itu, *research gap* yang didapati ini membolehkan pengkaji menjalankan kajian sosiologikal tentang kaitan antara hubungan sosial, interaksi sosial, media sosial dan keperluan sosial dalam satu komuniti kejrangan di Malaysia.

## Metodologi Kajian

Bagi mendapatkan data-data untuk menjawab soalan kajian dan objektif kajian, beberapa aspek metodologi diberi fokus ialah unit analisis, kawasan kajian, persampelan, jenis-jenis data, strategi penyelidikan, kaedah pengumpulan data dan kaedah menganalisis data (Babbie 2016; Blaike 2007; Blaikie & Priest 2017). Unit analisis dalam kajian ini merupakan kumpulan dalam masyarakat iaitu komuniti kejiranan yang menggunakan dan menyertai kumpulan *Whatsapp* Mslmah yang diwujudkan oleh penduduk dalam satu taman perumahan di Malaysia iaitu Taman Wawasan (nama sebenarnya dirahsiakan atas dasar etika penyelidikan). Perumahan di Taman Wawasan ini terdiri daripada jenis teres satu tingkat dan terdapat tiga fasa yang terdiri daripada 465 buah rumah. Terdapat sebelas batang jalan dalam kawasan perumahan ini. Satu deret rumah teres mempunyai antara 30 sehingga 80 buah rumah. Kawasan perumahan ini mula diduduki oleh pemiliknya dalam akhir tahun 2012. Kebanyakan penduduk bekerja di sekitar Putrajaya, Kuala Lumpur dan Sepang.

Pemilihan sampel kajian dan persampelan bergantung kepada permasalahan kajian serta fokus kajian. Aplikasi *Whatsapp* dijadikan pilihan utama penduduk untuk menyampaikan maklumat dan sebagai medium interaksi dan membentuk hubungan kejiranan. Kajian ini menggunakan kaedah persampelan bertujuan kerana ia memberi fokus kepada anggota kumpulan *Whatsapp* Mslmah yang aktif menggunakan aplikasi ini untuk berinteraksi sesama mereka. Pengkaji memilih pengguna yang aktif kerana mereka dapat membuktikan interaksi berlaku dan seterusnya dapat membantu dalam memberi jawapan kepada keupayaan *Whatsapp* dalam memenuhi keperluan sosial kejiranan.

Jenis-jenis data yang digunakan oleh pengkaji dalam kajian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data asli yang diperolehi melalui temubual dan pemerhatian ikut serta (Babbie 2016). Data sekunder yang digunakan merupakan data yang diperolehi daripada jurnal, buku ilmiah, artikel, laman web dan tesis (Babbie 2016). Selanjutnya, kaedah pengumpulan data dijalankan secara triangulasi, iaitu melalui beberapa kaedah seperti pemerhatian ikut serta dan kaedah temubual mendalam. Dalam sesebuah kajian kualitatif, lagi banyak data ditriangulasikan maka lagi tinggi ketepatan fakta dan lagi kuat kesahannya. Justeru triangulasi data amat diberi perhatian dalam meningkatkan mutu data. Oleh yang demikian, pengkaji menggunakan kaedah yang berbeza bagi mendapatkan hasil kajian yang berkualiti (Babbie 2016). Kaedah pemerhatian ikut serta memerlukan penglibatan secara langsung dalam situasi dan dunia sosial informan. Temubual mendalam dengan soalan bersifat terbuka dengan 13 informan dalam kumpulan *Whatsapp* Mslmh dapat menjelaskan permasalahan kajian dengan melihat dunia dari mata informan dan melalui pengalaman mereka sendiri. Informan diberi peluang memberi penjelasan mengikut budi bicara mereka dan tidak terikat dengan sebarang jawapan yang standard. Nota lapangan telah dapat mencatat segala maklumat secara terperinci, termasuk berkaitan perlakuan informan. Pengkaji merekodkan perbincangan dalam kumpulan *Whatsapp* Mslmah dalam tempoh masa 2 bulan.

Rekabentuk kajian ini adalah rekabentuk kualitatif dengan gabungan strategi penyelidikan deduktif dan induktif. Strategi deduktif lebih bersifat rasional dan logik dengan menguji teori dan andaian yang berkaitan dengan kajian (Blakie 2007; Blaikie & Priest 2017). Di peringkat awal kajian, pengkaji melakukan kaedah dokumentasi untuk mengumpul data-data yang berasaskan kepada penulisan dan dokumentasi bertulis. Data-data yang digunakan adalah terdiri daripada bahan-bahan bertulis seperti buku, artikel, jurnal dan tesis. Kaedah ini penting dilakukan sebelum menjalankan kajian lapangan bagi memberi maklumat awal dan juga sebagai panduan kepada pengkaji dalam menjalankan kajian di lapangan. Pengkaji juga meneliti kajian-kajian lepas mengenai peranan media sosial. Kajian-kajian lepas yang membincangkan konsep yang sama dengan kajian pengkaji amat penting bagi menyokong kajian pengkaji. Berdasarkan pembacaan dan analisis ke atas kajian lepas bersama penakulan secara rasional dan objektif, pengkaji telah secara deduktifnya mengandaikan



keperluan mengkaji corak penggunaan dan juga aktiviti *Whatsapp* untuk mengetahui cara hubungan sosial dijalin dan interaksi berlangsung berdasarkan penggunaan *Whatsapp* bagi memenuhi keperluan sosial anggota komuniti di Taman Wawasan. Satu kerangka konseptual telah dapat dihasilkan sebagai panduan menjalankan kajian.

Strategi induktif pula lebih mementingkan kajian empiris yang menghayati realiti sosial melalui deria manusia kemudian membina teori daripada data-data yang dikumpul (Blakie 2007; Blaikie & Priest 2017). Maka itu, pengkaji menjalankan kajian lapangan berpandukan strategi induktif untuk mengumpul data dengan menemubual dan memerhati komuniti kejiranan di taman perumahan ini berinteraksi sosial sesama mereka dan membentuk hubungan sosial dengan menggunakan aplikasi *Whatsapp*. Tingkahlaku mereka itu berlaku secara bebas dan tidak terdapat campurtangan daripada pengkaji mahupun anggota-anggota sains bagi menguji kesahan kajian. Pengkaji juga mendapati komuniti kejiranan di taman perumahan ini berusaha bertingklaku mewujudkan suasana kejiranan sama seperti kejiranan di kawasan kampung iaitu seperti mengenali jiran tetangga, bertegur sapa, bantu-membantu dan mengambil berat antara satu sama lain sama tetapi disesuaikan dengan keadaan komuniti kejiranan moden sekarang. Data-data yang dikumpul adalah tentang topik-topik perbualan dan perbincangan dalam talian *Whatsapp* yang berkaitan dengan corak penggunaan *Whatsapp*, aktiviti-aktiviti *Whatsapp* dan beberapa keperluan sosial yang dapat diperolehi oleh informan kajian melalui penggunaan *Whatsapp* Mslmah itu.

Setelah mengumpul data, pengkaji melakukan kaedah analisis kandungan untuk menganalisis data-data yang telah dikategorikan secara intepretif berdasarkan pendapat tokoh-tokoh yang lepas dengan merujuk kepada perspektif sosiologi. Daripada pemerhatian ke atas penggunaan *Whatsapp* Mslmah dan temubual mendalam dengan informan kajian, pengkaji menganalisis data berkaitan isi kandungan perbualan dan topik perbincangan dalam talian untuk mencari makna yang dibina berkaitan hubungan sosial dan interaksi sosial oleh informan kajian dan menjelaskan fakta dalam realiti sosial mereka berkaitan penggunaan *Whatsapp* mereka. Pengkaji dapat menyusun topik-topik perbincangan itu mengikut tema-tema dan kategori mengikut definisi konsep operasional dan kerangka konseptual dalam kajian. Ia juga bertujuan mendapat penjelasan maksud yang tersirat dari apa yang disampaikan melalui aktiviti aplikasi *Whatsapp*. Tema-tema itu berkaitan corak penggunaan *Whatsapp*, beberapa aktiviti *Whatsapp* yang disertai oleh informan kajian dan keperluan sosial mereka yang berkaitan. Secara khususnya, tema-tema tentang corak penggunaan seperti saling mengenal antara satu dengan lain, saling memberi ucapan selamat, saling memberi sokongan dan motivasi, saling memberi bantuan, saling merancang aktiviti bersama, saling berkongsi maklumat dan saling mempromosi perkhidmatan dan jualan mengesahkan keperluan-keperluan sosial yang telah dapat dipenuhi. Manakala untuk menjelaskan aktiviti aplikasi *Whatsapp* anggota-anggota Mslmh, pengkaji mengenalpasti aktiviti-aktiviti *Whatsapp* yang sering kali dilakukan. Aktiviti yang dimaksudkan adalah cara atau kaedah apa yang anggota gunakan untuk menyampaikan mesej atau berinteraksi melalui *Whatsapp*. Antara aktiviti-aktiviti *Whatsapp* yang sering digunakan adalah seperti bersembang dengan menggunakan mesej bertulis, bersembang dengan menggunakan mesej berserta emotikon, bersembang serta berkongsi mesej bergambar, dan perkongsian lokasi. Setelah membincangkan metodologi kajian, bahagian seterusnya membincangkan hasil kajian.

## Hasil Kajian dan Perbincangan

### 1. Latar Belakang Informan

Seramai lebih 100 orang penduduk di Taman Wawasan adalah wanita iaitu anggota dalam kumpulan Whatsapp Mslmah. Dalam kajian ini pengkaji memilih seramai 13 orang informan wanita terdiri daripada anggota kumpulan ini untuk mengikut sesi temubual secara mendalam. Persampelan yang dipilih oleh pengkaji adalah persampelan bertujuan. Pengkaji telah memilih informan yang aktif berinteraksi menerusi kumpulan *Whatsapp* Mslmah. Tujuan pemilihan informan yang aktif adalah supaya melalui informan-informan yang aktif dalam kumpulan *Whatsapp* Mslmah ia dapat membuktikan penggunaan Whatsapp dalam memenuhi keperluan sosial mereka. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah temubual mendalam, pemerhatian turut serta dan analisis kandungan perbualan Whatsapp bagi mendapatkan maklumat. Kesemua informan berbangsa Melayu dan beragama Islam. Menurut beberapa orang informan pada awalnya penduduk taman ini sangat kurang berinteraksi dan mengenali antara satu sama lain. Hanya beberapa orang sahaja yang berinteraksi secara bersemuka dengan jiran tetangga yang berhampiran dengan rumah mereka sahaja. Setelah lebih kurang enam bulan menetap, mereka telah mewujudkan laman sosial *Facebook* Warga. Anggotanya terdiri daripada warga lelaki dan wanita. Apabila jumlah penduduk mula meningkat, mereka telah mewujudkan kumpulan Whatsapp khusus untuk warga lelaki dan warga wanita. Pada awal kewujudan kumpulan Whatsapp ini adalah untuk memberi kemudahan kepada AJK taman perumahan untuk menyampaikan maklumat terkini tentang aktiviti-aktiviti sosial yang dijalankan dalam komuniti kejiranan.

### 2. Corak Penggunaan Dan Aktiviti *Whatsapp* Dalam Kalangan Anggota Komuniti Kejiranan Taman Wawasan

Dalam hasil kajian, pengkaji mendapati terdapat beberapa corak penggunaan telah dikenalpasti iaitu saling mengenali antara satu dengan lain, saling memberi ucapan selamat, saling memberi sokongan dan motivasi, saling memberi bantuan, saling merancang aktiviti bersama, saling berkongsi maklumat dan saling mempromosi perkhidmatan dan jualan. Manakala untuk menjelaskan aktiviti *Whatsapp* anggota-anggota Mslmah pula, pengkaji mengenalpasti aktiviti-aktiviti *Whatsapp* yang sering kali dilakukan. Aktiviti yang dimaksudkan adalah cara atau kaedah apa yang anggota gunakan untuk menyampaikan mesej atau berinteraksi melalui *Whatsapp*. Antara aktiviti-aktiviti aplikasi *Whatsapp* yang sering digunakan adalah seperti bersembang dengan menggunakan mesej bertulis, bersembang dengan menggunakan mesej berserta emotikon, bersembang serta berkongsi mesej bergambar, dan perkongsian lokasi.

Dalam analisis hasil kajian berkenaan corak penggunaan aplikasi *Whatsapp* dalam kalangan anggota kumpulan *Whatsapp* Mslmah, pengkaji telah membahagikan corak-corak penggunaan kepada tujuh sub-bahagian iaitu pertama saling mengenali antara satu dengan lain, kedua saling memberi ucapan selamat, ketiga saling memberi sokongan dan motivasi, keempat saling memberi bantuan, kelima saling merancang aktiviti bersama, keenam saling berkongsi maklumat dan ketujuh saling mempromosi perkhidmatan dan jualan. Dalam sub-bahagian yang pertama iaitu saling mengenali antara satu dengan lain, pengkaji menerangkan bagaimana anggota-anggota kumpulan *Whatsapp* Mslmah memulakan perkenalan dengan anggota-anggota yang baharu dalam kumpulan mereka. Perkenalan ini adalah dengan cara bertulis dan disampaikan melalui mesej aplikasi *Whatsapp* bukan perkenalan secara bersemuka. Dengan cara ini maklumat diri seperti nama, nombor rumah dan umur diberikan secara bertulis bagi memudahkan anggota-anggota lain mengenali mereka. Sub-bahagian kedua menerangkan tentang cara anggota-anggota bersapa setiap hari dengan jiran tetangga iaitu dengan mengucapkan salam dan selamat pagi dalam *Whatsapp*

kumpulan. Mereka juga mengambil kesempatan mengucapkan selamat hari lahir dan ulang tahun perkahwinan kepada anggota-anggota yang menyambutnya. Aktiviti ini menambahkan kemesraan dalam hubungan sosial mereka. Manakala sub-bahagian ketiga pula anggota-anggota saling memberikan sokongan dan motivasi di kala ada antara anggota-anggota yang memerlukan sokongan. Dengan kata-kata semangat secara bertulis melalui Whatsapp sekurang-kurangnya memberi dorongan kepada anggota dalam keadaan bersedih mahupun ucapan tahniah ketika anggota bergembira.

Sub-bahagian keempat adalah mengenai bantuan yang dihulurkan kepada jiran tetangga dan bantuan ini sama-sama dihulur oleh anggota-anggota Mslmah setelah mengetahui keperluan anggota dalam kumpulan *Whatsapp*. Kebiasaannya bantuan seperti menjaga keselamatan rumah ketika mereka pulang ke kampung atau ke luar daerah, sangat diperlukan dan mendapat perhatian dan bantuan semua anggota. Sub-bahagian kelima menerangkan tentang bagaimana anggota-anggota merancang pelbagai aktiviti secara bersama dan perbincangan ini berlaku dalam kumpulan *Whatsapp* Mslmah. Aktiviti seperti ini bukan sahaja dapat mengeratkan hubungan sosial mereka secara atas talian malahan juga merapatkan hubungan mereka hingga di luar talian secara fizikal. Sub-bahagian keenam pula menjelaskan tentang perkongsian maklumat antara anggota-anggota dan keperluan ini menjurus kepada keperluan majoriti anggota kumpulan Mslmh antaranya perkongsian maklumat aktiviti sosial, maklumat perkhidmatan dan maklumat keadaan kawasan perumahan.

Sub-bahagian ketujuh adalah mengenai mempromosi perkhidmatan dan jualan dalam kalangan anggota-anggota Mslmh. Dapat dikatakan majoriti penduduk mempunyai perniagaan secara kecil-kecilan di rumah. Jualan dan perkhidmatan yang ditawarkan berbeza-beza antara anggota-anggotanya. Ini dapat memberikan kemudahan kepada jiran tetangga untuk membeli keperluan mereka hanya dalam kawasan perumahan di samping dapat menjana pendapatan penduduk di Taman Wawasan. Perenggan berikut adalah analisis corak penggunaan *Whatsapp* dalam kalangan komuniti kejiranan secara lebih terperinci dengan penjelasan berserta maklumat-maklumat yang diperolehi daripada perbincangan dalam kumpulan Mslmah.

Dalam kajian ini, pengkaji mengenalpasti corak penggunaan *Whatsapp* anggota-anggota Mslmah ini adalah merujuk kepada bagaimana cara anggota-anggota dalam kumpulan Mslmah berinteraksi sesama mereka secara atas talian tanpa bersemuka. Tujuannya adalah untuk melihat wujudnya suasana saling berinteraksi antara anggota kumpulan. Daripada corak penggunaan ini juga pengkaji dapat mengenalpasti cara informan membina, mengeratkan dan memperkukuhkan hubungan sosial dalam kalangan jiran tetangga dengan menggunakan kemudahan teknologi media sosial dalam suasana kejiranan yang moden. Dalam kajian ini, beberapa corak penggunaan aplikasi *Whatsapp* telah dikenalpasti iaitu saling mengenali antara satu dengan lain, saling memberi ucapan selamat, saling memberi sokongan dan motivasi, saling memberi bantuan, saling merancang aktiviti bersama, saling berkongsi maklumat dan saling mempromosi perkhidmatan dan jualan. Corak penggunaan dan aktiviti *Whatsapp* jelas ini menunjukkan kewujudan proses sosial dalam memenuhi keperluan sosial anggota-anggota. Keperluan sosial utama yang dikenalpasti adalah seperti keperluan membentuk hubungan sosial, keperluan untuk saling berkongsi maklumat, keperluan membantu untuk mempermudah urusan harian, keperluan untuk hiburan dan motivasi dan keperluan untuk mengukuhkan kebolehpercayaan dalam kalangan jiran tetangga.

### 3. Corak Penggunaan Whatsapp

#### *Saling mengenal antara satu dengan lain*

Terdapat beberapa cara anggota-anggota mengenali satu sama lain dalam Mslmh. Melalui penelitian pengkaji dalam kandungan perbualan *Whatsapp*, cara-cara tersebut ialah seperti dengan cara mengalu-alukan jiran baharu dan memperkenalkan diri, bertanya tempat kerja jiran dan saling mengenali usia. Anggota-anggota

dalam kumpulan *Whatsapp* Mslmah akan bermula dengan kata-kata aluan kepada jiran-jiran yang baru menyertai Mslmh sebagai anggota. Pengkaji mendapati, mereka juga memperkenalkan diri seperti nama panggilan, nombor rumah, umur dan tempat kerja sebagai proses interaksi sosial. Ini menjelaskan bahawa berlakunya proses interaksi sosial dalam sesuatu pembentukan hubungan baharu. Pengkaji mendapati dalam komunikasi aplikasi *Whatsapp*, mengenali nama dan serba sedikit maklumat latar belakang adalah sangat penting untuk memulakan perbualan. Bagi pengkaji juga ianya penting kerana interaksi melalui aplikasi *Whatsapp* berlaku tanpa bersemuka oleh kerana itu memperkenalkan diri dan saling mengenali penting pada peringkat awal perkenalan. Oleh yang demikian dengan mengetahui nama anggota ia memudahkan interaksi berlaku secara mesra dengan memanggil panggilan nama anggota ketika berinteraksi. Pengkaji sangat bersetuju dengan pandangan Sternheimer (2014) mengenai perkenalan dengan orang yang baru dikenali. Menurut Sternheimer (2014) mengenali nama juga penting dalam meningkatkan kawalan sosial dalam keadaan yang tidak formal, apabila kita dikenali, kita lebih cenderung untuk berkelakuan dalam cara yang memberi gambaran positif terhadap identiti kita.

Dalam penelitian hasil perbualan ini juga, pengkaji mendapati berlaku proses interaksi sosial iaitu aktor akan saling memperkenalkan diri dan ucapan selamat datang. Tindakan ini akan membuatkan anggota baharu berasa selesa, dihargai dan juga mereka dapat merasakan diri mereka sebahagian daripada kumpulan. Hasil kajian ini menepati pendapat Parvin Amini Fard et al. (2015), yang menyatakan bahawa manusia perlu mempunyai rasa dimiliki ketika berada di suatu tempat, ini penting supaya mereka berasa selesa dan secara tidak langsung perasaan ini dapat meningkatkan semangat kekitaan dalam kalangan mereka. Pengkaji juga mendapati anggota dalam kumpulan ini mempunyai minat untuk mengetahui lebih lanjut tentang jiran-jiran mereka seperti bertanya tempat bekerja. Pengkaji berpendapat, interaksi melalui *Whatsapp* dapat memberi peluang kepada anggota lebih mengenali jiran tetangga mereka dan menjadikan hubungan sosial mereka lebih erat. Walaupun interaksi ini tanpa bersemuka tetapi interaksi cara ini dapat dijadikan permulaan untuk bertemu secara bersemuka. Dalam hasil kajian ini juga, pengkaji mendapati anggota-anggota kumpulan cuba mewujudkan hubungan yang lebih akrab dengan mengenali usia anggota-anggota. Pengkaji juga berpendapat, dengan mengenali usia, anggota-anggota akan lebih mesra dan menghormati mereka yang lebih berusia. Seperti contoh perbualan di bawah, ia menunjukkan wujud interaksi sosial lebih daripada dua orang, dan masing-masing yang terlibat di dalamnya memainkan peranan secara aktif. Interaksi ini juga menunjukkan berlakunya hubungan timbal balik dalam kumpulan *Whatsapp* Mslmah, iaitu anggota-anggota saling memaklumkan usia mereka untuk lebih mengenali dengan mesra dalam hubungan sosial mereka.

#### *Saling memberi ucapan selamat*

Sepanjang penglibatan pengkaji sebagai pemerhati dan juga turut terlibat dalam kumpulan *Whatsapp* Mslmah, pengkaji mendapati anggota-anggota sering mengucapkan ungkapan selamat dalam kalangan mereka. Ungkapan selamat yang biasa diucapkan adalah seperti selamat pagi dan memberi salam, ucapan selamat hari lahir dan ucapan selamat dalam perjalanan ke destinasi hendak dituju. Dalam penemuan hasil kajian, pengkaji mendapati ucapan selamat pagi dan memberi salam, adalah ucapan paling popular yang diucapkan hampir setiap hari dalam Mslmah. Pengkaji berpendapat ucapan selamat pagi dan memberi salam setiap hari menunjukkan usaha aktor dalam mengekalkan hubungan sosial yang terjalin. Pada pandangan pengkaji juga ungkapan ini juga salah satu bentuk ekspresi kerukunan sosial dalam kalangan Mslmh iaitu menggambarkan keadaan yang harmoni dan mesra antara manusia dengan mengamalkan nilai-nilai murni seperti ucapan-ucapan selamat dan mendoakan kesejahteraan sesama mereka.

Selain daripada itu, pengkaji mendapati ucapan selamat hari lahir juga diucapkan kepada anggota-anggota yang menyambut hari kelahiran. Ucapan dan ingatan ini lebih membuatkan anggota-anggota berasa sebahagian daripada kumpulan. Seterusnya, hasil kajian juga mendapati ucapan selamat dalam perjalanan juga antara ucapan popular yang sering kali diucapkan. Pengkaji mendapati jika ada di antara jiran tetangga yang pulang ke kampung, pergi bercuti atau pergi mengerjakan umrah ke Mekah, anggota-anggota akan saling mengucapkan selamat dalam perjalanan serta mendoakan keselamatan pergi dan balik. Melalui ucapan selamat ini, hubungan sosial jiran tetangga akan berasa bertambah erat dan mereka juga merasakan sebahagian daripada kumpulan (*in-group*).

#### *Saling memberi sokongan dan motivasi*

Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendirian tanpa sokongan daripada orang-orang di sekitarnya. Ini termasuklah sokongan emosi seperti rasa tenang, yakin dan bersemangat. Sokongan emosi yang diberikan melalui kata-kata semangat dapat mewujudkan interaksi timbal balik antara anggota-anggota secara tidak langsung dirinya merasa dihargai dan mendapat perhatian. Dapatan kajian mendapati bahawa anggota-anggota akan saling mendoakan kejayaan dan memberi sokongan emosi kepada anggota yang lain.

Dapatan kajian mendapati anggota berkongsi kebimbangan dan kesedihan dengan jiran tetangga melalui *Whatsapp*. Luahan rasa hati tanpa bersemuka dan pada waktu yang agak lewat malam tetap mendapat tindak balas daripada anggota-anggota lain iaitu dengan kata-kata semangat dan sokongan daripada jiran tetangga. Contoh anggota-anggota saling memberi sokongan emosi ialah seperti seorang anggota atau aktor yang berasa bimbang tentang kesihatan ibu mertuanya dan tidak dapat melelapkan mata. Ini membuktikan anggota Mslmh menggunakan *Whatsapp* untuk berhubung dan mendapatkan sokongan emosi, meluahkan kebimbangan dan mendapatkan sokongan. Terdapat juga reaksi anggota-anggota lain yang membuktikan berlaku interaksi timbal balik dan pernyataan jiran mereka menimbulkan rasa simpati. Ini juga menunjukkan interaksi berlaku dan saling mempengaruhi perasaan anggota-anggota yang lain. Hasil kajian menunjukkan keperihatinan anggota-anggota terhadap jiran tetangga yang dalam kesedihan. Selanjutnya, ini juga membuktikan keupayaan *Whatsapp* dalam menghubungkan manusia tidak mengira masa, walaupun mesej dihantar pada lewat malam tetapi masih ada anggota yang berpeluang untuk membaca.

#### *Saling Memberi Bantuan*

Hasil kajian ini dapat mengenalpasti anggota-anggota Mslmah saling memberi bantuan kepada anggota-anggota yang lain. Antara bantuan yang diberikan adalah seperti menumpangkan anak jiran, menjaga keselamatan rumah ketika jiran tiada dan memberi bantuan segera ketika kecemasan. Saling bantu-membantu dalam komuniti kejrangan merupakan salah satu bentuk proses sosial yang bersifat asosiatif. Iaitu proses asosiatif berbentuk kerjasama dalam komuniti kejrangan. Kerjasama juga merupakan cara manusia berinteraksi dalam hubungan sosial mereka dan mereka saling mendapat manfaat dan kebaikan daripada hubungan sosial yang dibina. Dalam hasil kajian ini, pengkaji mendapati anggota-anggota kumpulan Mslmh saling memberikan bantuan bukan sahaja bantuan perkongsian maklumat di aplikasi *Whatsapp* tetapi juga saling bantu-membantu di luar talian. Antara bantuan yang diberikan adalah seperti mengambil anak jiran dari sekolah, mengawasi keadaan rumah ketika jiran tiada di rumah dan pulang ke kampung dan menolong jiran yang memerlukan bantuan. Penggunaan aplikasi *Whatsapp* juga sangat membantu dalam melakukan tindakan dengan segera atau memohon bantuan semasa kecemasan.

### *Saling merancang aktiviti bersama*

Pengkaji mendapati melalui aplikasi *Whatsapp*, anggota-anggota Mslmh juga menggunakan kemudahan ini untuk saling merancang aktiviti bersama. Lebih mengkagumkan pengkaji apabila ada antara mereka tidak pernah bersua muka sebelum ini tetapi berjumpa semasa aktiviti yang dirancang. Ini membuktikan bahawa penggunaan aplikasi *Whatsapp* bukan sahaja untuk mereka yang telah mengenali antara satu dengan lain tetapi aplikasi *Whatsapp* juga adalah pengantara untuk manusia membina hubungan sosial yang baharu secara bersemuka atau secara fizikal. Antara aktiviti yang sama-sama dirancang adalah seperti pergi membeli-belah bersama dan melakukan aktiviti riadah bersama. Melalui aktiviti-aktiviti yang dirancang dan dilakukan bersama secara tidak langsung membimbing anggota-anggota untuk hidup bermasyarakat. Ini juga dikenali sebagai sosialisasi iaitu cara bagaimana manusia belajar untuk berperanan dalam komuniti. Seperti kenyataan Kornblum (2005), sosialisasi adalah cara manusia menjadi makhluk sosial yang mempunyai peranan dan tanggungjawab dalam masyarakat dengan memahami nilai, budaya dan peranan. Dalam hal ini, komuniti kejrangan khususnya Mslmh merupakan agen sosialisasi kepada anggota-anggotanya. Anggota-anggota yang baharu dan masih muda akan sama-sama turut serta dalam aktiviti yang dirancang dan mempelajari nilai-nilai yang baik untuk mereka berhubung dengan jiran tetangga dan memahami peranan mereka dalam hidup berjiran.

### *Saling berkongsi maklumat*

Anggota-anggota Mslmah juga menggunakan kemudahan aplikasi *Whatsapp* untuk saling berkongsi maklumat. Banyak maklumat yang dikongsi untuk memberi kemudahan kepada penduduk Taman Wawasan seperti maklumat aktiviti sosial, maklumat perkhidmatan dan maklumat keadaan kawasan perumahan. Majoriti penduduk di perumahan ini adalah dalam kalangan mereka yang berasal daripada luar kawasan Sepang dan ramai antara mereka yang masih belum mahir dengan suasana sekeliling. Dengan adanya aplikasi *Whatsapp*, mereka sama-sama berkongsi maklumat dengan jiran tetangga. Selain itu, kumpulan *Whatsapp* Mslmh juga menjadi tempat untuk anggota-anggota mendapatkan maklumat untuk kemudahan penjagaan anak-anak. Pengasuh yang menjaga anak ini adalah daripada kalangan komuniti kejrangan Taman Wawasan juga. Pengkaji juga mendapati selain daripada berkongsi maklumat anggota-anggota juga saling bertukar pandangan dan pendapat tentang sesuatu perkara sebagai contoh dalam pemilihan kontraktor pembinaan. Kajian menunjukkan anggota-anggota saling berinteraksi, berkongsi pendapat, dan maklumat dengan anggota-anggota yang meminta pandangan. Maklumat yang diterima mempengaruhi keputusan anggota dalam sesuatu perancangan. Pengkaji juga mendapati anggota-anggota mendapatkan maklumat tentang keadaan keselamatan berkenaan kejadian pecah rumah dalam kawasan taman dan kejadian ini membuatkan jiran tetangga saling memperingati antara satu sama lain.

### *Saling mempromosi perkhidmatan dan jualan*

Hasil kajian juga mendapati anggota-anggota kumpulan Mslmah menggunakan aplikasi *Whatsapp* untuk mempromosi perkhidmatan dan jualan mereka. Ramai penduduk taman perumahan ini mempunyai perniagaan secara kecil-kecilan dan aplikasi *Whatsapp* sememangnya menjadi medium untuk mereka mempromosi jualan mereka. Perniagaan ini juga banyak membantu penduduk taman perumahan ini untuk membeli barang keperluan mereka. Atas inisiatif anggota Mslmh juga, mereka telah membuat direktori peniaga-peniaga kecil-kecilan dan ini sangat membantu untuk mempromosi dan juga sebagai panduan untuk penduduk taman untuk mendapatkan barangan serta perkhidmatan yang mereka inginkan. Hasil kajian menjelaskan tentang corak penggunaan aplikasi *Whatsapp* dalam kalangan anggota-anggota Mslmah.

Wujudnya suasana saling berinteraksi antara anggota menggambarkan bahawa, komunikasi yang wujud dalam kalangan penduduk Taman Wawasan berlaku secara aktif dan kerap dan membentuk satu budaya kejranaan baharu dalam masyarakat moden. Jika dilihat daripada corak-corak penggunaan *Whatsapp* anggota-anggota, mereka mempunyai tujuan yang tersendiri ketika berinteraksi, dan secara tidak langsung tujuan-tujuan mereka juga dapat memenuhi keperluan anggota-anggota yang lain sebagai contoh berinteraksi dengan tujuan untuk memperkenalkan diri kepada anggota-anggota kumpulan membolehkan anggota-anggota yang lain mengenali anggota atau warga baharu yang baru berpindah dalam Taman Wawasan. Manakala ada juga anggota-anggota yang mengambil peluang mempromosikan perkhidmatan dan jualan kecil-kecilan mereka dalam kumpulan *Whatsapp* dan secara tidak langsung peluang ini juga diambil oleh anggota-anggota yang lain untuk membeli-belah di rumah. Kajian ini juga membuktikan bahawa melalui penggunaan *Whatsapp*, pelbagai keperluan dan kemudahan saling dapat dipenuhi oleh jiran tetangga.

### 3. Aktiviti *Whatsapp* Yang Digunakan Dalam Kalangan Anggota Komuniti Kejranaan Taman Wawasan

Jadual 1. Aktiviti Aplikasi *Whatsapp*

Tema	Petikan	Keterangan
Simbol-simbol emotikon	😊 😊 😊 🌺 🌻 🌼	Emotikon senyum, bunga-bunga menunjukkan simbol perasaan gembira.
Simbol-simbol emotikon	😬 😬 😬 😬	Simbol emotikon mulut cebir dan menitikkan air mata menerangkan rasa bimbang dan sedih.

Sumber: Kerja Lapangan (2016)

Hasil kajian ini, pengkaji mendapati ada beberapa cara anggota-anggota menggunakan *Whatsapp* untuk menyampaikan mesej atau berinteraksi. Antara aktiviti-aktiviti aplikasi *Whatsapp* yang sering digunakan adalah seperti bersembang dengan menggunakan mesej bertulis, bersembang dengan menggunakan mesej berserta emotikon, bersembang serta berkongsi mesej bergambar dan perkongsian lokasi. Jadual 1 menunjuk dan menjelaskan simbol-simbol emotikon. Dalam penelitian pengkaji juga, aktiviti-aktiviti *Whatsapp* ini diterima baik oleh semua anggota Mslmah. Oleh kerana interaksi melalui *Whatsapp* berlaku tanpa bersemuka secara fizikal, dengan adanya sokongan daripada aktiviti-aktiviti ini secara tidak langsung memudahkan anggota menyampaikan mesej kepada semua anggota dan mesej dapat diterima dan difahami.

#### *Bersembang dengan menggunakan mesej bertulis*

Majoriti anggota Mslmh menggunakan mesej bertulis atau menggunakan perkataan dan ayat untuk berinteraksi dalam kalangan mereka. Bahasa yang digunakan adalah Bahasa SMS dengan ejaan singkatan

SMS. Merujuk kepada risalah Panduan Singkatan Khidmat Pesanan Ringkas (SMS) Bahasa Melayu yang diterbitkan oleh Dewan Bahasa dan Pustaka (2008): Bahasa SMS ialah bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi secara tulisan melalui saluran SMS, dan bahasa yang lazim digunakan ialah bahasa yang tidak baku atau bahasa basahan. Bahasa ini dari aspek leksikalnya mempunyai unsur-unsur campuran antara bahasa Melayu, bahasa Inggeris, dan bahasa daerah atau dialek. Singkatan SMS pula ialah satu perkataan yang ditulis secara ringkas dengan memendekkan ejaan sebenar yang digunakan dalam SMS seperti contoh berikut, smlm = semalam, tgg = tengok, awk = awak, btul = betul, ambik = ambil. Walaupun bahasa yang digunakan ialah Bahasa SMS dan ejaan yang ditulis dalam bentuk singkatan, tetapi penggunaannya dapat diterima dan difahami secara kolektif. Dalam hal ini, bahasa dan cara penggunaan diterima dalam interaksi sosial anggota-anggota kumpulan *Whatsapp* Mslmah dan digunakan dalam keadaan tidak rasmi. Idea dan penulisan yang dikongsi secara kolektif telah mewujudkan 'Budaya SMS'.

Budaya SMS ini telah menjadi kerisauan oleh anggota Bahasa dan pihak DBP kerana penggunaannya boleh memberi kesan terhadap perkembangan bahasa Melayu. Walau bagaimanapun, pengkaji berpendapat penggunaan Bahasa SMS ini merupakan salah satu daripada variasi bahasa yang berfungsi sebagai penghubung dalam kelompok sosial. Satu kajian mengenai Bahasa SMS telah dijalankan oleh Arfi Suciani (2012) mendapati bahawa penggunaan bahasa dalam SMS dikategorikan dalam bentuk santai atau secara tidak rasmi dan penggunaan bersesuaian pada konteks, topik dan situasi perbualan. Oleh yang demikian, penggunaan Bahasa SMS dalam kumpulan *Whatsapp* Mslmh menyokong kajian Arfi Suciani, kerana perbualan dalam Mslmah berlaku dalam suasana santai dan tidak rasmi.

### *Bersembang dengan menggunakan mesej berserta emotikon*

Jadual 2. Aktiviti Aplikasi *Whatsapp*

<b>Tema</b>	<b>Petikan</b>	<b>Keterangan</b>
Simbol-simbol emotikon	<i>Selamat hari jadi k.mas dan selamat anniversary utk k.mie dan hubby..</i> 🎂🍰👰🤵 (Informan 2, perempuan, 37 tahun)	Emotikon kek, belon dan bunga api mewakili perasaan gembira dan sebagai ingatan hari jadi.
Simbol-simbol emotikon	<i>Tq..tq..tq..</i> 😊😊...terharu 😊😊😊 (Informan 3, perempuan, 47 tahun)	Simbol emotikon gembira dan teruja dan terharu menerangkan rasa dihargai.

Sumber: Kerja Lapangan (2016)

Dalam penggunaan aplikasi *Whatsapp* juga, emotikon digunakan untuk menunjukkan atau mewakili memek muka atau perasaan pengirim (sila rujuk Jadual 2). Menurut penjelasan Arfi Suciani (2012) dalam kajiannya, fungsi emotikon adalah fungsi bahasa yang memberi tumpuan kepada penghantar mesej untuk mengungkapkan perasaan mereka seperti rasa gembira, sedih, kesal, dan lain sebagainya. Tetapi pada



pendapat pengkaji, emotikon juga memberi kesan kepada penerima mesej untuk memahami situasi penghantar mesej. Ini adalah kerana mesej bertulis tanpa emotikon mungkin akan disalah ertikan oleh penerima, sebagai contoh perkataan 'Apa' tanpa emotikon akan ditafsir dengan pelbagai tafsiran oleh penerima seperti pertanyaan, marah atau sebagainya. Contoh penggunaan emotikon oleh anggota-anggota Mslmh.

Pengkaji mendapati anggota-anggota Mslmah menggunakan simbol-simbol emotikon ini untuk mewakili perasaan mereka dan juga ia memberi pengaruh kepada interaksi sosial Mslmh. Mereka telah memberi makna dan menafsirkan mesej-mesej yang hendak disampaikan kepada simbol-simbol yang telah difahami oleh semua anggota. Hasil kajian ini bertepatan dengan pendapat Kimmel dan Aronson (2012), mereka berpendapat bahawa manusia cuba untuk menggambarkan idea mereka kepada orang lain, mereka menafsir apa yang mereka lihat dan rasa kepada simbol-simbol. Dengan adanya kemudahan simbol emotikon dalam aplikasi *Whatsapp* interaksi sosial antara anggota-anggota lebih 'hidup' seolah-olah perbualan berlaku secara fizikal. Penggunaan simbol-simbol ini telah menjadi satu budaya dalam interaksi melalui whatsapp dan semua anggota telah berkongsi dan menerima budaya ini.

#### *Bersembang serta Berkongsi Mesej Bergambar dan Lokasi*

Daripada hasil kajian, ada antara anggota-anggota Mslmah juga menyampaikan mesej dan berinteraksi dengan menyertakan gambar-gambar seperti gambar barangan jualan, gambar majlis yang hadir, gambar percutian, gambar barangan yang dibeli dan gambar-gambar aktiviti yang diadakan di taman perumahan ini. Perkongsian gambar-gambar ini merupakan salah satu cara anggota dapat berkongsi kegembiraan dengan anggota-anggota yang lain. Selain daripada itu, perkongsian lokasi oleh anggota-anggota Mslmh juga digunakan sebagai cara mereka berinteraksi dan menerangkan sesuatu dengan lebih terperinci. Perkongsian gambar dan lokasi ini memberi peluang kepada anggota-anggota Mslmah yang lain untuk turut menyertai dan memberi komen. Hasil kajian juga dapat menjelaskan bahawa interaksi secara atas talian dalam media sosial khususnya aplikasi *Whatsapp*, biasanya disampaikan secara bertulis menggunakan teks yang ringkas dan mudah difahami dan juga diselangi dengan emotikon-emotikon serta gambar-gambar. Aktiviti-aktiviti seperti ini menyokong dan memberi penambah cerita bagi mesej yang hendak disampaikan. Majoriti anggota kumpulan *Whatsapp* Mslmah menyampaikan mesej dengan cara ini dan ianya berkesan dalam mewujudkan suasana interaksi yang santai dan mesra walaupun tanpa perlu bersemuka.

4. Keperluan-keperluan Sosial yang dapat dipenuhi melalui penggunaan *Whatsapp* oleh Kumpulan Mslmah Secara umumnya, hasil kajian membuktikan *Whatsapp* berupaya untuk memenuhi keperluan sosial komuniti kejiranan di Taman Wawasan. Dalam kajian ini, keperluan sosial diperolehi melalui hubungan sosial mereka melalui *Whatsapp* Mslmah. Melalui proses sosial secara berinteraksi, saling mempengaruhi dan proses sosialisasi anggota-anggota menjadi sebahagian daripada komuniti kejiranan. Keperluan sosial dalam kajian ini dibahagikan kepada lima jenis, iaitu keperluan dalam membentuk hubungan sosial, keperluan untuk saling berkongsi maklumat, keperluan membantu untuk mempermudah urusan harian, keperluan untuk hiburan dan motivasi dan keperluan untuk mengukuhkan kebolehpercayaan dalam kalangan jiran tetangga.

Keperluan membina hubungan sosial adalah keperluan sosial yang paling diperlukan oleh semua informan. Sepertimana pendapat Aristotle dalam Aronson (1988) manusia ini pada dasarnya adalah makhluk sosial, mereka perlu hidup dalam kelompok masyarakat kerana mereka memerlukan satu sama lain. Sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan bantuan dan sokongan dari orang di sekeliling mereka untuk memenuhi

keperluan mereka. Kajian ini membuktikan bahawa pendapat ini benar. Keperluan sosial ini bukan sahaja dapat memenuhi keperluan individu tetapi ia saling dirasai dan dinikmati oleh semua anggota Mslmah.

### **Kesimpulan**

Kesimpulan daripada kajian ini, pengkaji mendapati proses sosial yang berlaku dalam kalangan komuniti kejiranan Taman Wawasan, Malaysia khususnya anggota-anggota Kumpulan Whatsapp Mslmh (Aktor) dan proses sosial itu berlaku dengan cara anggota-anggota berinteraksi melalui Whatsapp. Pengkaji memahami corak penggunaan dan aktiviti aplikasi *Whatsapp* yang digunakan oleh aktor. Hasil kajian menemui matlamat yang ingin dicapai oleh anggota-anggota dalam hubungan sosial mereka melalui Whatsapp Mslmah. Matlamat anggota-anggota ini dijelaskan dalam kajian ini sebagai keperluan sosial dan ini bagi menjawab objektif kajian ini. Keperluan sosial dalam kajian ini mendapati perkara-perkara ini amat diperlukan dalam suasana kehidupan moden sekarang iaitu keperluan dalam membentuk hubungan sosial, keperluan untuk saling berkongsi maklumat, keperluan membantu untuk mempermudah urusan harian, keperluan untuk hiburan dan motivasi dan keperluan untuk mengukuhkan kebolepercayaan dalam kalangan jiran tetangga.

Manusia harus melalui proses sosial dengan cara berinteraksi dengan orang di sekeliling mereka. Namun, kehidupan moden yang sentiasa sibuk dengan urusan seharian menyukarkan manusia untuk saling berjumpa dan berinteraksi sesama mereka. Selain itu, masalah seperti tidak dapat bertemu dan bersua muka secara fizikal dan suasana tempat yang baharu dengan orang di sekeliling yang masih belum dikenali menambahkan kesukaran untuk manusia membina hubungan. Tetapi dengan kewujudan teknologi komunikasi tanpa sempadan, peluang untuk berinteraksi dan membina hubungan menjadi lebih mudah. *Whatsapp* adalah salah satu saluran media sosial yang dapat memenuhi keperluan sosial ini, malahan dengan kewujudan teknologi komunikasi media sosial tanpa sempadan ini, peluang untuk berinteraksi dan membina hubungan menjadi lebih mudah.

Ringkasnya, corak penggunaan dan aktiviti *Whatsapp* itu menunjukkan kewujudan proses sosial dalam memenuhi keperluan sosial anggota-anggota. Keperluan sosial utama yang dikenalpasti adalah seperti keperluan membentuk hubungan sosial, keperluan untuk saling berkongsi maklumat, keperluan membantu untuk mempermudah urusan harian, keperluan untuk hiburan dan motivasi dan keperluan untuk mengukuhkan kebolepercayaan dalam kalangan jiran tetangga. Namun, keperluan membina hubungan sosial adalah keperluan sosial yang paling diperlukan oleh semua informan. Keupayaan *Whatsapp* dalam menghubungkan jiran tetangga dengan cepat berbanding dengan cara tradisi sememangnya tidak dapat disangkalkan. Malahan ia dapat membentuk satu budaya baharu dalam hubungan kejiranan pada zaman moden ini. Melalui kajian ini, pengkaji dapat menunjukkan bahawa aplikasi *Whatsapp* benar-benar berupaya dalam memenuhi keperluan sosial komuniti kejiranan di Taman Wawasan, Malaysia.

**Penghargaan :** Ditujukan kepada semua yang terlibat dalam kajian ini.

**Kenyataan tentang Kebenaran oleh Informan:** Pengkaji telah memperolehi kebenaran menjalankan kajian ini daripada informan kajian.

**Konflik Kepentingan:** Tiada konflik kepentingan dalam kajian ini.

## Rujukan

- Abdul Rahman Abdul Aziz, Ahmad Zaharuddin Sani Ahmad Sabri & Muhamed Nor Azman Nordin (pnyt.). (2014). *Isu-isu Ketahanan Nasional Malaysia*. Kuala Lumpur: Institut Terjemahan & Buku Malaysia Berhad.
- Agritellis, I. K. (2012). *Social media as the cosmo-neighborhood*. Tesis sarjana, Jabatan Psikologi, Universiti Umea.
- Akoumianakis, D. (2009). *Virtual community practices and social interactive media: Technology lifecycle and workflow analysis*. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data: USA.
- Annie Dayani Ahada & Syamimi Md Ariff Lim. (2014). Convenience or nuisance? the 'whatsApp' dilemma. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 155, 189 – 196.
- Anniz Fazli Ibrahim Bajunid, Mohamed Yusoff Abbass, Abdul Hadi Nawawi. (2013). Social cohesion of the Malaysian cul-de-sac neighborhoods: Brief critical review 2 of concepts. *Asian Journal of Environment Behaviour Studies*, Vol. 4(11), 99-107.
- Arfi Suciani. (2012). *Pemendekan kata dalam bahasa sms pada rubrik "halo jogja" di harian Jogja*. Tesis sarjana: Universiti Yogyakarta.
- Aronson, E. (1988). *The social animal*. Library of Congress Cataloging in Publication Data: USA
- Babbie, E. (2016). *The practice of social research*. Ed. Ke-14. Mason OH, United States: Cengage Learning, Inc.
- Bahagian Penyelidikan Bahasa Jabatan Bahasa DBP. (2008). Panduan singkatan khidmat pesanan ringkas (SMS) bahasa melayu. Kuala Lumpur: DBP.
- Beise, C. Wynekoop, J. (2001). *A hierarchy of needs for a virtual class*. Florida Gulf Coast University.
- BERNAMA. (2014). Guna media sosial untuk kebaikan dan perpaduan – Kurup. Berita Harian, 12 September.
- Blaikie, N. (2007). *Approaches to social enquiry*. Ed.ke-2. UK: Polity Press.
- Blaikie, N. & Priest, J. 2017. *Social research: Paradigms in action*, UK: Polity.
- Bolsinger, K. (2015). *Beginners guide to social media*. [http://socialwebmedia.ca/wp-content/uploads/2015/03/beginners\\_guide\\_to\\_social\\_media.pdf](http://socialwebmedia.ca/wp-content/uploads/2015/03/beginners_guide_to_social_media.pdf) [1 Oktober 2015].
- Boyd, D. M. & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: definition, history and scholarship. *Journal of Computer Mediated Communication*, 13(1), 210-230.
- Clark, A. (2007). Understanding community: a review of networks, ties and contacts. Kertas kerja *Real Life Method: Understanding Community*. Anjuran ESRC National Centre for Research Methods, Universiti Manchester & Leeds.
- Conradie, P., Neumann, S. & Breme, J. (2011). *Trust thy neighbour: exploring information sharing in anonymous urban settings to support trust generation*. Conference Paper, 1-4. [https://www.researchgate.net/publication/236150369\\_Trust\\_Thy\\_Neighbour\\_Exploring\\_Information\\_Sharing\\_in\\_Anonymous\\_Urban\\_Settings\\_to\\_Support\\_Trust\\_Generation](https://www.researchgate.net/publication/236150369_Trust_Thy_Neighbour_Exploring_Information_Sharing_in_Anonymous_Urban_Settings_to_Support_Trust_Generation). [12 Oktober 2022].
- Dewan Bahasa dan Pustaka. Pusat Rujukan Persuratan Melayu. Laman Web Dewan Bahasa dan Pustaka. <http://prpm.dbp.gov.my/Default.aspx>. [2 Oktober 2015].
- Dougan, A. (2004). A neglected value in the 21st century: *Neighborliness*. Issue 48 / October - December 2004. <http://www.fountainmagazine.com/Issue/detail/A-Neglected-Value-in-The-21st-Century-neighborliness>. [1 Oktober 2015].
- Edosomwan, S., Prakasan, S.K., Kouame, D., Watson, J. & Seymour, T. (2011). The history of social media and its impact on business. *The Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 16(3).

- Edwi Arief Sosiawan. (2011). Penggunaan situs jaringan sosial sebagai media interaksi dan komunikasi di kalangan mahasiswa. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 60-75. <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/3416/2586>
- Geraldine K.L. Chan. (2015). Social networks as social capital for eco-tourism in Malaysia: A preliminary sociological study of the Langkawi Geopark. *Geografia Online Malaysia Journal of Society and Space*, 11(13), 156-164.
- Hampton, K.N., Sessions, L. F., Eun Ja Her & Lee Rainie. (2009). Social isolation and new technology how the internet and mobile phones impact Americans' social networks. *Pew Internet and American Life Project*. [http://www.pewinternet.org/files/old-media/Files/Reports/2009/PIP\\_Tech\\_and\\_Social\\_Isolation.pdf](http://www.pewinternet.org/files/old-media/Files/Reports/2009/PIP_Tech_and_Social_Isolation.pdf) [27 September 2015].
- Hampton, K. & Wellman, B. (2000). *Examining community in the digital neighborhood: early results from Canada's wired suburb*. <https://mysocialnetwork.net/downloads/digitalcities-final-r.pdf>
- Haryati Shafii. (2012). *Kejiranan dan kesejahteraan hidup masyarakat di bandar*. Johor: UTHM
- Ika Destiana, Ali Salman & Mohd. Helmi Abd. Rahim. (2013). Penerimaan media sosial: Kajian dalam kalangan pelajar universiti di Palembang. *Jurnal Komunikasi Malaysian*, 29 (2), 125-140.
- Jenks. C. (2014). *Social interaction in second language chat rooms*. Great Britain: Edinburgh University Press. <https://books.google.com.my/books?id=LDarBgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false> [1 Oktober 2015]
- John, J. (2013). *Social media and persuasion*. Dlm. Hana S. Noor Al-Deen & John, A. H. (pnyt.). UK: Lexington Books.
- Johnson, B. J. & Halegoua, G. R. (2015). Can social media save a neighbourhood organization?. *Planning, Practice & Research*, (30) 3, 248–269, <http://dx.doi.org/10.1080/02697459.2015.1051319> [30 Ogos 2015].
- Jusang Bolong. (2011). *Minda komuniti maya*. Bangi: UKM
- Kamarul Azmi Jasmi. (2012). *Metodologi pengumpulan data dalam penyelidikan kualitatif. Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1 2012*.
- Kendall, D. (2015). *Sociology in our time*. Ed. Ke-10. USA: Cengage Learning.
- Kornblum, W. (2005). *Sociology in a Changing World*. Canada: Thomson Wadsworth.
- Legkauskas, V. (2004). The bases of social motivation. *Journal of Sociology: Thought and Action* 2(14). <http://www.journals.vu.lt/sociologija-mintis-ir-veiksmas/article/view/5962>. [17 Oktober 2015].
- Leonardi, P. M., Nardi, B. A. & Kallinikos, J. (2012). *Materiality and Organizing: Social Interaction in a Technological World*. UK: Oxford University Press. <https://books.Google.com.my/books?id=Yq0GdfNUfeMC&printsec=frontcover&dq=social+interaction> [1 Oktober 2015].
- Lynne. M. W., Megan, L. W., Maggie, H., Peter, A. S. & Monica, Z. (2013). Facebook: How college students work it. Dlm. Hana S. Noor Al-Deen & John, A. H. (pnyt.). *Social Media Usage and Impact*, hlm. 3-22. UK: Lexington Books.
- Masden, C., Grevet, C., Grinter, R., Gilbert, E., & Edwards, W. K. (2014). *Tensions in scaling-up community social media: A multi-neighborhood study of nextdoor*. <https://www.cc.gatech.edu/home/keith/pubs/nextdoor-chi2014.pdf>
- Mohamed Nazul Ismail, Ellyza Karim, Manisah Mohd Shah, Normah Ab. Aziz & Haliza Hamzah. (2014). WhatsApp: Komuniti Maya dalam Teknologi Komunikasi Mudah Alih. *Sains Humanika*, 3:1 (2014), 23–30.

- Mohd Aliff Mohd Nawawi & Mohd Isa Hamzah. (2010). The impact of social-networking facebook to users: benefit or harm?. *Malaysian Journal of Youth Studies*, 7 (12), 1-9. [https://scholar.google.com.my/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=HA5qeRkAAAAJ&start=20&pagesize=80&citation\\_for\\_view=HA5qeRkAAAAJ:2osOgNQ5qMEC](https://scholar.google.com.my/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=HA5qeRkAAAAJ&start=20&pagesize=80&citation_for_view=HA5qeRkAAAAJ:2osOgNQ5qMEC). [12 Oktober 2022].
- Mohd Hamdan Adnan. (2003). Peranan media massa dalam mengembangkan masyarakat bertanggungjawab dan bersatu. Dlm. Shamsul Amri Baharuddin, Rahimah A. Aziz, Abdul Rahman Embong, Mohamed Yusoff Ismail & Kamaruddin M.Said (pnyt.). *Membina Bangsa Malaysia: Identiti Nasional Jil.2*, Kuala Lumpur: JPNIN.
- Mohd Nor Abdul Ghani. (2003). The role of mass media in national development. Dlm. Shamsul Amri Baharuddin, Rahimah A. Aziz, Abdul Rahman Embong, Mohamed Yusoff Ismail & Kamaruddin M.Said (pnyt.). *Membina Bangsa Malaysia: Kebudayaan dan Nilai Jil.3*, Kuala Lumpur: JPNIN.
- O'Hara, K., Massimi, M., Harper, R., Rubens, S., & Morris, J. (2014). Everyday dwelling with WhatsApp. *Proceeding of the 17th ACM conference on computer supported cooperative work & social computing*, 1131-1143.
- Osherenko, A. (2014). Social interaction, globalization and computer-aided analysis: A practical guide to developing social simulation. London: Springer. <https://books.google.com.my/books?id=GPa6BAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false> [1 Oktober 2015].
- Parvin Amini Fard, Mustafa Kamal Mohd Sharif & Mohd Yazid Mohd Yunos. (2015). Preference on social interaction with new people in high density condominiums in Malaysia. *Adv. Environ. Biol.*, 9(4), 216-218.
- Ritzer, G. (2013). *Introduction to sociology*. USA: Sage Publication Inc.
- Ruiz, J.R. (2009). Sociological discourse analysis: Methods and logic. *Forum Qualitative Social Research*. 10 (2), <https://doi:10.17169/FQS-10.2.1298>. [10 Oktober 2022]. Salmela, M. (2014). The functions of collective emotions in social groups. Dlm. Ziv, A. K. & Schmid, H. B. *Institutions, Emotions and Groups Agents: Contributions to Social Ontology*, London: Springer.
- Samuel Y. (2013). *The good, bad and ugly of cyberspace*. New Straits Times, 1 Ogos.
- Shabeer Ahmad Wani, Sri M.Rabah, Sara Al-Fadil, Nancy Dewanjee & Yahya Najmi. (2013). Efficacy of communication amongst staff members at plastic and reconstructive surgery section using smartphone and mobile WhatsApp. *Indian Journal of Plastic Surgery*. <https://www.thieme-connect.com/products/ejournals/pdf/10.4103/0970-0358.121990.pdf>
- Siti Ezaleila Mustafa & Azizah Hamzah. (2010). Media sosial: tinjauan terhadap laman jaringan sosial dalam talian tempatan. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 15(2), 71-85.
- Siti Ezaleila Mustafa. (2013). Media sosial di Malaysia dan Indonesia: penggunaannya sebagai alat komunikasi, kolaborasi dan jaringan digital. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 12 (2), 37-52.
- Siti Ezaleila Mustafa. (2015). *Media jaringan sosial: Penggunaan dan pengaruhnya*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Van Dijk, J. (2006). *The Network Society: Social Aspects of New Media. Ed.ke-2*. London: Sage. [http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/The\\_Network\\_Society-Jan\\_van\\_Dijk.pdf](http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/The_Network_Society-Jan_van_Dijk.pdf) [1 Oktober 2015].
- Legkauskas, V. (2004). The bases of social motivation. *Journal of Sociology: Thought and Action*, 2(14). <http://www.journals.vu.lt/sociologija-mintis-ir-veiksmas/article/view/5962>. [17 Oktober 2015].

Wellman, B. & Haythornthwaite, C. (2002). *The Internet in Everyday Life*. London: Blackwell. <http://sociology.sunimc.net/html/edit/uploadfile/system/20100826/20100826173750446.pdf> [22 September 2015].