

Kewartawanan Advokasi: Elemen Advokasi Utusan Pengguna Sebagai Alat Sokongan Rakyat

ZAIM AIMAN IBRAHIM
SHAHREEN MAT NAYAN
Universiti Malaya

ABSTRAK

Peranan kewartawanan amat luas dan memberi manfaat besar kepada sistem sosial dan masyarakat. Dalam konteks Malaysia, kewartawanan banyak memberi fokus terhadap isu politik, sukan, ekonomi dan perniagaan. Namun demikian, ruangan akhbar cetak, atas talian mahupun berita di televisyen kurang memberi perhatian terhadap isu-isu kepenggunaan. Kewartawanan advokasi masih berada pada tahap rendah dalam penglibatan menyelesaikan isu-isu yang dialami oleh masyarakat. Kewartawanan advokasi ialah satu terma yang merujuk kepada tugas wartawan yang bukan sekadar melaporkan sesebuah peristiwa, tetapi berperanan sebagai orang tengah dalam menyelesaikan masalah (Dixit, 2010). Pelbagai isu kepenggunaan, alam sekitar, masalah sosial dialami oleh masyarakat, tetapi sering dipandang enteng oleh media. Dalam artikel ini, pengkaji menjelaskan bagaimana para wartawan perlu menyumbang kepada perubahan sosial dalam konteks Malaysia. Perkara ini diperjelaskan dengan elemen-elemen advokasi yang berjaya dibuktikan keberhasilannya. Oleh hal itu, bagi menjawab persoalan ini, pengkaji menggunakan akhbar Utusan Pengguna sebagai kajian kes. Pengkaji telah menilai elemen-elemen advokasi yang telah diterapkan dan menilai keberhasilannya menyelesaikan isu-isu alam sekitar dan pengguna. Bagi menjalankan kajian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk menemubual empat individu yang arif dalam bidang kewartawanan. Hasil kajian menunjukkan bahawa pendekatan advokasi yang diguna pakai oleh wartawan Utusan Pengguna berjaya memberi impak yang positif kepada masyarakat. Akhbar tersebut memberi ruang kepada golongan yang sering terpinggir bersuara. Laporan berbentuk penyiasatan merupakan pencetus kepada perubahan sosial.

Kata kunci: *Kewartawanan advokasi, Utusan Pengguna, masyarakat, masalah sosial, perubahan sosial.*

Advocacy Journalism: Advocacy Elements in Utusan Pengguna As A Citizen Support Tool

ABSTRACT

Journalism's extensive role provides huge benefits to the community and social system. In the Malaysian context, journalism mostly focuses on issues related to politics, sports, economy and business. However, both traditional and new media outlets are less likely to give attention to issues related to consumerism. Advocacy journalism in Malaysia is still in its infancy. Advocacy journalism refers to how journalists not only report a problem, but also serves to mediate in resolving an issue (Dixit, 2010). Various issues of consumer, environmental, and social problems faced by society has been under-reported by the media. This article will clarify how journalists contribute to social change in the Malaysian context. The issue will be explored by focusing on advocacy elements in journalism that have been proven to be effective. Further, to analyze the issue, Utusan Pengguna was chosen for this case study. This article specifically discusses how advocacy elements have been applied to solve environmental and consumer issues. A qualitative approach was used to interview

four individuals who are well-versed in the field of journalism. It is fair to state that, the advocacy approach adopted by Utusan Pengguna journalists have made a positive impact on the society. The newspaper provides a platform for marginalized groups to voice their concerns. In summary, investigative reporting contributes to social change.

Keywords: *Advocacy journalism, Utusan Pengguna, society, social problems, social change.*

PENGENALAN

Menurut Nor Zaliza (2004), media berperanan dalam membantu kerajaan mencapai hasrat dan cita-citanya. Tambahnya lagi, media berfungsi dan berpotensi untuk mempengaruhi tanggapan, pemikiran, keutamaan dan tanggapan awam. Sememangnya, peranan media amat besar daripada kempen pilihan raya sehinggalah perkara yang kecil seperti longkang tersumbat. Namun, sebagai wartawan adakah dengan hanya melaporkan sesuatu perkara sudah mencukupi? Adakah seseorang wartawan hanya bersandarkan formula piramid terbalik dan 5W 1H sahaja? Kewartawanan yang baik dan kewartawanan aman (dalam bahasa Inggeris *peace journalism*) merupakan gabungan kepada kewartawanan advokasi (Kempf, 2007). Kewartawanan advokasi ialah bagaimana wartawan bukan hanya melaporkan sesebuah perkara namun menjadi orang tengah dalam menyelesaikan masalah (Dixit, 2010).

Kajian ini membincangkan secara terperinci fungsi dan kepentingan kewartawanan advokasi dalam konteks masa kini. Disamping itu, kajian ini akan membincangkan sejauh mana kewartawanan advokasi berperanan dalam Malaysia. Keadilan dan objektiviti dalam laporan berita merupakan perkara yang penting yang perlu diambil kira oleh seorang wartawan yang baik (Kempf, 2007; Dixit, 2010). Kewartawanan advokasi merupakan pertentangan daripada *gatekeeper*, iaitu media yang hanya berpandukan dengan gaya objektiviti (Aday, 2006; Waisbord, 2009; Asemah, Ezebuenyi & Edegoh, 2013). Hal ini disokong oleh Dr. Kyun Soo Ki, pensyarah kewartawanan daripada Chonnam National University, Korea. Menurut beliau dalam satu temu ramah pada 30 Oktober 2016, kewartawanan advokasi merupakan salah satu jenis kewartawanan alternatif.

Profesion kewartawanan perlu terlibat dalam penyelesaian masalah. Seorang pengamal media yang bertanggungjawab akan melihat akhbar atau televisyen sebagai alat pendidikan, bukan sekadar hiburan dan keuntungan (Dixit, 2010). Dalam kewartawanan advokasi, seseorang wartawan perlu mempunyai hubungan dengan masyarakat dan mengambil berat tentang mereka (Galander, 2013). Konflik merupakan satu adrenalin dalam industri media (Yahaya, 2015). Kewujudan konflik seolah-olah menjadi satu elemen utama dalam menarik minat pelanggan. Dalam konteks Malaysia, terdapat beberapa akhbar seperti Harian Metro dan Kosmo yang sengaja memberi laporan sensasi dengan tajuk berita yang gempar supaya ramai pembaca membeli naskah mereka (Ismail, 2015). Dalam bahagian politik misalnya, laporan berita disensasikan bagaikan perlawanan bola sepak. Konflik diwujudkan untuk meraih keuntungan dan wartawan lupa dengan tanggungjawab mereka dalam menyelesaikan konflik yang berlaku.

Kewartawanan advokasi mempunyai pelbagai kepentingan. Melalui advokasi, seorang wartawan mampu mengukuhkan undang-undang sedia ada, menyedarkan masyarakat tentang isu-isu tertentu, dan menyelesaikan krisis yang berlaku (Waisbord, 2009; Dixit, 2010). Seseorang wartawan perlu keluar daripada kepompong yang menghadkan tugas mereka dan perlu berani dan membuat kajian atau penyiasatan dalam laporan mereka. Seorang wartawan bukan sekadar melaporkan perkara yang benar, malah memerlukan advokasi demi kredibiliti sebagai seorang wartawan (Niles, 2011). Tugas

wartawan kini perlulah lebih versatil kerana manfaat kepada rakyat dan negara perlu diutamakan dalam sebuah negara yang demokrasi. Wartawan mempunyai peranan yang kritikal dalam memberikan maklumat yang benar dan berilmu kepada rakyat, memastikan pihak berkuasa dan kerajaan berakuntabiliti dan integriti, serta menguatkan perpaduan dalam negara.

KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini membuat satu penyelidikan yang menyeluruh bagi meneliti ciri-ciri dan elemen-elemen kewartawanan advokasi. Berdasarkan pembacaan dan analisis daripada kajian lepas, terdapat beberapa ciri-ciri kewartawanan advokasi yang penting untuk diketengahkan. Berdasarkan elemen ini, pengkaji dapat berbincang dan membandingkan pumbingkaian advokasi dengan pumbingkaian objektiviti. Cabaran dan kekangan yang dihadapi oleh media di Malaysia turut dihuraikan. Khususnya, kajian ini telah mengenal pasti cabaran yang dihadapi oleh para wartawan Utusan Pengguna dalam melaporkan laporan-laporan berita bersifat advokasi. Selain itu, kajian ini mendedahkan kaitan kewartawanan advokasi dengan perubahan sosial menurut beberapa sarjana. Peranan wartawan bagi mencapai aspirasi kewartawanan advokasi turut dikenalpasti. Melalui temubual secara mendalam atau *in-depth interview*, pengkaji mendapatkan pandangan, idea dan berdiskusi tentang konsep kewartawanan advokasi dalam Malaysia. Beberapa wartawan dan ahli akademik telah ditemubual secara terperinci untuk mendapatkan perspektif mereka mengenai kewartawanan advokasi dan dianalisis sebagai satu kajian.

METODOLOGI KAJIAN

a) Kajian Kepustakaan

Kajian kepustakaan merupakan satu medium yang menyediakan latar belakang dan konteks setiap masalah penyelidikan (Kamarul Azmi, 2012). Melalui kajian kepustakaan, penyelidik dapat memenuhi keperluan kajian dan menambahkan pengetahuan tentang bidang kajian yang dikaji. Menurut Kamarul Azmi (2012), antara bahan yang meliputi kajian kepustakaan ialah buku, kitab, tesis dan kajian serta jurnal. Terdapat beberapa sebab kajian kepustakaan digunakan dalam kajian ilmiah ini. Pertama, pengkaji ingin memahami secara mendalam takrifan kewartawanan advokasi. Pengkaji juga ingin menilai perbezaan kewartawanan advokasi dengan kewartawanan objektiviti. Selain itu, melalui pembacaan dan penilaian daripada pelbagai bahan, pengkaji dapat menjelaskan keperluan dan prospek kewartawanan advokasi di Malaysia. Berdasarkan penulisan tinjauan kepustakaan, pengkaji dapat membuat ulasan berdasarkan pembacaan daripada pelbagai sumber. Selain itu, pengkaji dapat mengumpulkan maklumat lengkap, memilih kaedah terbaik untuk kajian, melihat kepentingan dan signifikan kajian, serta dapat memilih analisis yang paling sesuai untuk kajian ini. (Kamarul Azmi, 2012)

b) Kaedah Temu Bual Mendalam (In-depth Interview)

Temu bual mendalam ialah satu kaedah kualitatif yang mengandungi kaedah temu bual yang intensif dengan beberapa orang responden (Boyce & Palena, 2006). Perkara ini dilakukan bagi mendapatkan penjelasan secara terperinci mengenai situasi, idea, dan apa-apa program daripada perspektif para responden (Boyce & Palena, 2006). Dalam kajian ini, temu bual mendalam telah dilakukan secara bersemuka dengan beberapa individu iaitu daripada golongan wartawan, bekas wartawan dan para pensyarah dalam bidang komunikasi dan kewartawanan. Para responden terdiri daripada golongan media arus

perdana dan media alternatif. Menurut Awan (2013), temubual mendalam lebih fleksibel dan soalan berbentuk separa struktur. Tambahan lagi, kaedah ini digunakan disebabkan oleh, temu bual mendalam memberi informasi yang lebih jelas dan terperinci berbanding pengumpulan data seperti melalui kaji selidik (Boyce & Palena, 2006).

Perkara utama yang telah dikupaskan ialah mengenai kewartawanan advokasi di Malaysia, dan sejauh mana kewartawanan jenis ini dalam membantu masyarakat dan pembentukan polisi negara. Para responden telah diberikan soalan secara separa struktur. Setiap soalan yang diberikan bersifat fleksibel dan memerlukan responden menjelaskan sesuatu jawapan dengan lebih terperinci. Terdapat empat tema dalam temu bual yang dijalankan iaitu:

- 1) Ciri-ciri kewartawanan advokasi.
- 2) Peranan dan kepentingan kewartawanan advokasi kepada rakyat dan negara.
- 3) Kebebasan akhbar (wujudkah halangan yang membantutkan kewartawanan advokasi dijalankan di Malaysia?).
- 4) Perspektif responden mengenai pengaruh wartawan kepada masyarakat dan negara.

DAPATAN KAJIAN

Sebagai permulaan, Utusan Pengguna merupakan lidah rasmi Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) dibawah bahagian penerbitan. Melalui akhbar dwibulanan ini, pelbagai elemen advokasi ditonjolkan sebagai satu kaedah untuk menyelesaikan pelbagai isu dan menjadi alat sokongan untuk masyarakat kelas bawahan. Pada awal penubuhan pada tahun 1970, akhbar hanya berbahasa Inggeris sebelum dikembangkan kepada beberapa bahasa lain pada 1980. Menurut Lim Yee Juan yang diwawancara (2017), masyarakat golongan elit mudah mendapatkan bantuan kerana media sering memberi perhatian terhadap mereka. Namun demikian, media kurang memberi perhatian dan peluang kepada golongan bawahan seperti petani, nelayan, buruh dan para pengguna. Disebabkan itu, Utusan Pengguna menjadi alat sokongan dan advokasi bagi membantu mereka. Perkara ini turut dikatakan oleh Zaharom (1999) yang mengatakan, masyarakat miskin sering diketepikan oleh media arus perdana. Utusan Pengguna muncul sejak tahun 1970 supaya suara masyarakat kelas rendah boleh diberi ruang bersuara. Utusan Pengguna tidak mahu mana-mana golongan masyarakat dinafikan hak mereka untuk bersuara dan diambil kesempatan oleh sistem kapitalis. Akhbar Utusan Pengguna mempunyai dua bahasa iaitu Inggeris dan Melayu tetapi isi kandungannya melibatkan isu yang dibelunggu oleh semua rakyat Malaysia.

Elemen Advokasi

Setiap sarjana komunikasi dan kewartawanan mempunyai pandangan yang berbeza mengenai elemen advokasi. Menurut Mahmoud M. Galendar (2013), empat elemen penting dalam kewartawanan advokasi ialah:

- 1) Laporan yang memenangi sebelah pihak, informasi dan sumber yang dilaporkan untuk menyokong sesuatu isu.
- 2) Meninggalkan konsep objektiviti yang klasik dan neutral.
- 3) Memberi ruang kepada kritikan dalam apa-apa komen dan pandangan.

- 4) Mempunyai unsur *editorializing*, iaitu memberi komen, idea, kritikan dalam berita dan bukan sekadar melaporkan isu tersebut.

Dixit (2010) memberi pendapatnya mengenai isu alam sekitar dan kemiskinan di Asia iaitu, wartawan perlu menggesa pembuat dasar dan pihak berkuasa untuk mengurangkan impak negatif pembangunan terhadap alam sekitar dan masyarakat. Bagi mencapai matlamat tersebut, laporan berunsur penyiasatan yang mendalam dan isu yang berlaku disebalik tadbir bagi mengukuhkan demokrasi dan kebebasan akhbar perlu dilaksanakan oleh para wartawan (Dixit, 2010). Dalam kewartawanan advokasi, perkara yang penting ialah mencari kebenaran dan membawa masyarakat ke arah usaha yang murni dengan mengemukakan bukti dan pendapat sebagai asas untuk membuat apa-apa keputusan (Asemah, Ezebuenyi & Edegoh, 2013).

Bagi mengaplikasikan advokasi dalam bidang kewartawanan, terdapat satu isu iaitu perlu menyebelahi sesebelah pihak dan bukannya bersikap neutral. Dalam perkara ini, terdapat dua sarjana yang mempunyai perbezaan pendapat. Menurut Mustafa (2017) dalam satu wawancara pada 15 Januari 2017, kewartawanan advokasi perlu mempunyai pendirian dalam menyokong pihak tertentu. Sebaliknya, menurut Ismail (2017) pula, advokasi tidak semestinya menyebelahi sesebelah pihak malah perlu mengambil pandangan dan suara daripada pelbagai pihak. Sebagai contoh dalam kes pencemaran Sungai Juru, Utusan Pengguna telah mengambil pandangan daripada masyarakat tempatan, pihak kilang dan juga Jabatan Pengairan dan Saliran. Hal ini demikian, daripada pandangan semua pihak kita boleh menilai pihak bersalah dan yang benar. Penilaian yang dilakukan perlu bersifat adil supaya para pembaca mendapat informasi yang besar tanpa sebarang spekulasi berniat jahat.

Berdasarkan elemen-elemen yang dikemukakan oleh para sarjana, jelas disini bahawa Utusan Pengguna merupakan satu akhbar yang tepat dan paling banyak mengapikasi unsur advokasi dalam memastikan masyarakat kelas bawahan, hak-hak pengguna dan isu alam sekitar dibangkitkan. Mohamad Ridzuan (2017) mengatakan dalam satu wawancara, pengguna perlu peka dan mengetahui isu-isu kepenggunaan supaya tidak mudah ditipu dan sedar tentang hak-hak mereka. Mengambil contoh di negara Barat, menurut Ismail (2017),

Washington Post dan *New York Times* juga menjadi satu akhbar sebagai medan ilmu pengetahuan dan menyampaikan pelbagai informasi bermanfaat untuk pembaca... Akhbar tempatan lebih memberi fokus kepada isu politik sedangkan isu-isu pengguna banyak yang boleh diberi perhatian.

Jelasnya lagi, akhbar tidak perlu terikat dengan mana-mana parti politik tetapi perlu mendidik orang ramai supaya sedar dan mengetahui akan kepentingan hak-hak pengguna.

Mengangkat Suara Rakyat

Sebagai sebuah akhbar yang mewakili persatuan pengguna, Utusan Pengguna mengutamakan masyarakat terutamanya masyarakat bawahan seperti golongan miskin, petani, buruh kasar, nelayan dan sebagainya untuk bersuara. Dalam satu wawancara bersama En. Mohd Ridzuan, beliau mengatakan walaupun CAP merupakan satu NGO yang kecil sejak 1970, mereka telah menyelesaikan pelbagai isu dengan Utusan Pengguna

berfungsi sebagai medium media yang utama. Beliau turut menambah, objektif utama Utusan Pengguna adalah untuk memberi peluang kepada masyarakat bawahan untuk bersuara. Disini, terdapat beberapa isu yang telah diketengahkan oleh Utusan Pengguna dalam menyelesaikan pelbagai kes.

a) Edisi Julai-Ogos 2016, muka surat 15.

Seorang pengguna telah melaporkan beliau ditipu selepas membuat pembelian atas talian. Seorang pengguna yang dikenali sebagai En. Izzat, telah ditipu selepas membuat pembelian menerusi mudah.com.my. Beliau telah dikenakan pelbagai caj dan beliau mengesyaki bahawa telah ditipu. Oleh hal yang demikian, beliau membuat laporan kepada pihak polis dan CAP. Hasil siasatan, beliau telah berurusan dengan dua buah syarikat yang tidak wujud dalam rekod Suruhanjaya Syarikat Malaysia. Susulan dari kes tersebut, Utusan Pengguna telah mengeluarkan sebuah artikel bertajuk, "E-Pembeli: Adakah Anda dilindungi?"

Dalam artikel ini, Utusan Pengguna telah menjelaskan beberapa perkara kepada pengguna supaya mengetahui hak dan melindungi diri sendiri. Utusan Pengguna menasihatkan para pengguna supaya berhati-hati dengan laman web mudah.com.my kerana terdapat banyak kes aduan penipuan terhadap laman web ini. Tambahan lagi, bagi memastikan sesebuah laman web itu selamat untuk diakses, laman web itu seharusnya bermula dengan 'https:' dan bukannya 'http:' Utusan Pengguna turut memberikan tips lain seperti berhati-hati dengan produk yang terlalu murah dan testimoni atau komen yang terlalu positif. Hal ini demikian, ini merupakan antara strategi produk-produk atas talian untuk menipu dan menarik minat para pelanggan.

b) Edisi Mac-April 2016, muka surat 2016

Walaupun nama persatuan ini ialah Persatuan Pengguna Pulau Pinang, tetapi kes-kes yang dikendalikan dan didedahkan bukan dalam Pulau Pinang sahaja. Utusan Pengguna pernah mendedahkan satu kes pencemaran habuk yang dibelenggu oleh masyarakat kampung di Chuping, Perlis. Hasil siasatan Utusan Pengguna, sebuah kilang simen telah dikenalpasti sebagai punca berlakunya pencemaran habuk. Malangnya, masalah yang berlarutan sejak 30 tahun ini tidak diendahkan oleh pihak kilang dan pihak berkuasa. Habuk tebal dari kawasan kuari dan kilang simen ini telah mengotorkan rumah serta mencemarkan makanan. Hasil tinjauan juga mendapati, terdapat penduduk yang mengalami masalah kesihatan seperti penyakit mata, batuk, dan asma.

Oleh hal yang demikian, pihak CAP menggesa kerajaan negeri Perlis, Majlis Perbandaran Kangar (MPK), dan Jabatan Alam Sekitar (JAS) untuk bertindak dan melakukan penyiasatan. Jabatan Kesihatan juga turut digesa untuk memeriksa kesihatan para penduduk yang telah lama bertahan dengan pelbagai penyakit akibat pencemaran ini.

c) Edisi Januari-Februari 2016, muka surat 13

Utusan Pengguna telah mendedahkan masalah yang dialami oleh petani di daerah Kerian, Perak. Masalah yang dihadapi oleh mereka melibatkan tanah jerlus yang menyebabkan pendapatan golongan petani terjejas.



Rajah 1: Tanah sawah padi di daerah Kerian, Perak mengalami kerosakan yang menyebabkan pendapatan para pesawah padi terjejas. Sumber: www.pengguna.com.my

Hasil tinjauan Utusan Pengguna mendapati sawah padi ini jerlus dalam keadaan yang agak kritikal. Berdasarkan tinjauan ini juga, terdapat beberapa kemungkinan yang menyebabkan kerosakan kepada tanah seperti penggunaan baja kimia dan racun berlebihan, pengamalan kaedah tabur terus, dan sistem pengairan yang tidak sempurna dan efektif. Pihak CAP telah menggesa Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani untuk melakukan kajian terperinci mengenai hal ini kerana sawah padi di daerah Kerian merupakan salah satu sawah yang banyak menyumbang kepada industri asas tani di Negara kita. Pihak CAP mencadangkan pihak kerajaan untuk menukarkan penggunaan jentera berat kepada kaedah tradisional kerana kaedah ini lebih mesra alam dan tidak menjejaskan pendapatan para petani.

Mengadakan Demonstrasi dan Dialog

Menurut wawancara bersama Mohd Ridzuan (2017), Utusan Pengguna juga pernah menjadi penggerak dan pencetus kepada demonstrasi bagi menyuarakan bantahan tentang beberapa isu yang dibangkitkan. Contohnya pada tahun 2016, satu demonstrasi diadakan di Pulau Pinang untuk membantah isu tambak laut di Tanjung Tokong, Batu Maung dan beberapa kawasan perairan lain. Demonstrasi tersebut bertujuan untuk menyedarkan masyarakat tentang implikasi isu tersebut. Menurut Ismail (2017), CAP juga pernah menjalankan demonstrasi dihadapan Restoran *McDonalds* di Jalan Masjid Negeri untuk membantah eksploitasi tanah adat orang asli di Amazon, Brazil yang dilakukan oleh Syarikat *McDonalds*. Demonstrasi bukan dijalankan untuk menaikkan populariti atau perhatian, tetapi satu langkah gesaan kepada pihak berkuasa dan kerajaan untuk

bertindak. Sebagai satu kaedah advokasi, demonstrasi diadakan untuk menunjukkan sokongan kepada masyarakat yang ditindas. Menurut Mohd Ridzuan (2017),

Jika CAP sahaja bersuara tanpa masyarakat, isu-isu tersebut sukar diselesaikan. Sebagai contoh, isu nelayan di Pulau Pinang, nelayan sendiri turun padang menyuarakan bantahan mereka. Utusan Pengguna merupakan alat sokongan kepada masyarakat yang ditindas bagi menyuarakan bantahan mereka dan juga kita ingin mendidik masyarakat

Terdapat beberapa kes yang menunjukkan penglibatan Utusan Pengguna dalam demonstrasi.

a) Edisi Mac-April 2016, muka surat 16.

Sahabat Alam Malaysia (SAM) dan Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) telah bersamasama turun padang dengan nelayan bagi membantah projek ternakan udang. Hal ini demikian, menurut Utusan Pengguna projek itu telah memberi kesan negatif terhadap alam. Hutan paya bakau dimusnahkan dengan kapasiti yang besar, sisa beracun dibuang ke dalam laut, dan pokok bakau jenis api-api telah ditebang bagi membuat kolam udang. Hal ini turut menjejaskan pendapatan para nelayan sejak 10 tahun yang lalu kerana hidupan laut yang lain berkurangan. Demonstrasi ini dijalankan tanpa mengira kaum dan bangsa. Nelayan yang terdiri daripada masyarakat Melayu dan Cina diberi peluang untuk membantah projek berkenaan. Utusan Pengguna juga agresif dalam menggesa pihak kerajaan negeri untuk menghentikan segera aktiviti penerokaan hutan paya bakau dan projek ternakan udang.

b) Edisi Mac-April 2016, muka surat 11

Satu lagi demonstrasi dijalankan bagi membantah penebangan pokok untuk pelebaran jalan di Jalan Masjid Negeri, Pulau Pinang. Jelas disini bahawa, Utusan Pengguna bukan sahaja menumpukan kepada isu-isu rakyat malah alam sekitar. Dalam satu sidang media Majlis Bandaraya Pulau Pinang, 33 batang pokok akan dikurangkan kepada 18 batang pokok sahaja. Ruang untuk pejalan kaki juga akan dimusnahkan untuk memberi kemudahan kepada kenderaan bermotor. Hal ini mendukacitakan dan seolah-olah mengutamakan masyarakat yang mempunyai kenderaan tetapi mengabaikan pejalan kaki dan penunggang basikal. Utusan Pengguna menunjukkan masyarakat berbilang bangsa mengangkat sepanduk dan bersolidariti untuk pokok-pokok yang mempunyai warisan di Pulau Pinang.

c) Edisi Mac-April 2016, muka surat 16

Utusan Pengguna turut membuat laporan mengenai kes di luar Pulau Pinang iaitu kes empangan Baram di Sarawak. Dalam kes ini, 26 hingga 30 tanah adat masyarakat orang asli akan dihapuskan antara kawasan Long Na'ah dengan Long Kessah. Namun demikian, selepas pelbagai gesaan dan tunjuk perasaan, Kerajaan Negeri Sarawak membatalkan penghapusan Hak Tanah Adat (NCR) dan masyarakat orang asli tidak perlu berpindah dan kehilangan tanah adat mereka.

Dialog atau forum pernah juga dijalankan. Aktiviti ini dijalankan untuk memberi ruang kepada pihak-pihak yang terlibat untuk menyuarakan pandangan, bantahan dan pandangan. Pihak CAP juga sering menjadi orang tengah dalam menyelesaikan apa-apa isu antara pengguna dengan syarikat-syarikat.

Sebagai contoh, terdapat satu kes mengenai pelanggan ditipu oleh pasar raya terkenal, Cold Storage di Pulau Pinang. Kes itu berlaku selepas seorang pelanggan, Puan Haarsma Sigurd membeli barangan yang dikatakan menawarkan diskaun 70% tetapi dimaklumkan pula setiap barangan yang dibeli perlulah berharga RM50.00 ke atas. Dalam poster yang dikeluarkan Cold Storage, mereka tidak memaklumkan kepada pelanggan tentang diskaun hanya diberikan selepas pembelian setiap barangan berharga RM 50.00 ke atas sahaja.

Lalu, suami kepada wanita tersebut membuat aduan kepada pihak Cold Storage dan pihak mereka berjanji untuk memberi pampasan kepada Puan Haarsma. Namun demikian, pampasan itu tidak diberikan tanpa penjelasan yang kukuh. Pasangan ini kemudiannya membuat aduan kepada CAP untuk tindakan lanjut.

Akhirnya, CAP telah berurusan dengan Kementerian Perdagangan dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (Cawangan Pulau Pinang) sebanyak tiga kali untuk mendapat keadilan buat Puan Haarsma. Namun, masih tiada jawapan yang diberikan. Selepas itu, CAP menghantar surat kepada Biro Aduan KPDNKK Putrajaya. Selepas dua minggu, Cold Storage dikenakan tindakan kerana melanggar Seksyen 12 (1) (a) Akta Perlindungan Pengguna 1999 dan telah membayar kompaun sebanyak RM 3,000 kepada Puan Haarsma.

Dialog bukan sahaja dijalankan secara terbuka yang boleh dihadiri orang ramai malah dialog dijalankan bersama pihak-pihak berkepentingan bagi memastikan hak-hak pengguna tidak dinafikan. Ketika isu-isu hangat seperti cadangan Bukit Bendera ditarah, kes nadir bumi di Bukit Bendera, dan Perjanjian Perkongsian Trans-Pasifik (TPPA), pihak Utusan Pengguna mengadakan sesi dialog supaya semua masyarakat dapat melibatkan diri dan mencari solusi. Platform ini menggalakkan proses demokrasi dan memberi ruang kepada orang ramai bersuara terutama sekali golongan yang menjadi mangsa.

Menganjurkan Kempen-Kempen Kesedaran

Untuk meningkatkan kesedaran kepada masyarakat, Utusan Pengguna menjadi pencetus utama bagi menganjurkan pelbagai kempen-kempen. Sejak awal penubuhan pada tahun 1970, CAP dan SAM melaksanakan pelbagai kempen supaya masyarakat sedar dan tahu tentang sesuatu isu yang dibelenggu negara. Editor Utusan Pengguna Bahasa Melayu, Mohd Riduan, menjelaskan bahawa, CAP melalui Utusan Pengguna pernah menjalankan Kempen Anti Merokok dan Kempen Bahaya Gula. Bagi memastikan sesebuah kempen itu berjaya, Utusan Pengguna turut mempromosikan pelbagai buku supaya masyarakat lebih memahami dan peka terhadap isu-isu tersebut.

Kempen Gaya Makan Dengan Sihat

Bertempat di ibu pejabat Persatuan Pengguna Pulau Pinang, CAP telah mengadakan satu program kesedaran bagi meningkatkan kefahaman dan kepentingan pengambilan makanan yang sihat. Kempen ini juga ingin menyedarkan masyarakat untuk menjauhi makanan yang mewah tetapi tidak sihat.



Rajah 2: Kempen pemakanan sihat dan bahan-bahan organik dilancarkan oleh Persatuan Pengguna Pulau Pinang, sumber daripada www.pengguna.com.my.

Kempen Hidup Dengan Sederhana

Dalam kempen ini, Utusan Pengguna mengeluarkan artikel untuk memberi kesedaran kepada semua lapisan masyarakat supaya berbelanja dengan lebih berhemah. Disamping pelbagai poster kesedaran, terdapat juga artikel bagi membuka mata masyarakat supaya tidak menjadi mangsa budaya materialistik.

Memperdagangkan Hidup Anda

Masa adalah Wang?

Untuk menghasilkan Wang, ia memakan masa.

**Tetapi masa adalah
Kehidupan.**



**Bermewah-mewah merampas kehidupan anda,
Berjimat cermat memberikan anda kehidupan.**

Rajah 3: Sumber gambar daripada www.pengguna.com.my.

Jika anda gembira, KONSUMERISME MATI



Rajah 4: Sumber gambar daripada www.pengguna.com.my.

Melalui laman web rasmi CAP, pengguna diberikan pelbagai tips supaya mengawal perbelanjaan supaya hidup tidak terbeban dengan budaya kepenggunaan.



Rajah 5: Sumber gambar daripada www.pengguna.com.my.



Rajah 6: sumber gambar daripada www.pengguna.com.my.

Kandungan Akhbar- Informatif dan Pendedahan

Kita memerlukan satu media yang boleh memberi didikan dan informasi kepada masyarakat dan tidak terikat dengan mana-mana parti politik. Media dalam negara kita tidak bersifat *peace journalism*. Akhbar perlu bersifat informatif dan berilmu supaya menyedarkan orang ramai tentang isu-isu pengguna dan rakyat (Ismail, 2017).

Menurut Ismail lagi, isu-isu pengguna boleh diketengahkan melalui kewartawanan advokasi. Selain memberi masyarakat bawahan bersuara, Utusan Pengguna juga mempunyai tujuan yang lain. Menurut beliau lagi, Utusan Pengguna ingin mendidik masyarakat supaya boleh membaca dengan panjang lebar dan mendalam. Utusan Pengguna bukan seperti akhbar arus perdana lain, akhbar ini lebih kepada usaha untuk mendidik masyarakat agar mengetahui akan hak-hak sebagai pengguna.

Dalam Utusan Pengguna, kita boleh melihat isu alam sekitar, pemakanan dan dan pelbagai gejala sosial. Utusan Pengguna pernah membangkitkan isu budaya materialistik, ketagihan alkohol dan gam oleh masyarakat orang Asli di Baling dan isu pendidikan nasional. Selain itu, Utusan Pengguna bukan sahaja melaporkan sesuatu isu tetapi mendedahkan, menghasilkan kajian serta mencari jalan penyelesaian. Dalam akhbar ini, CAP menggunakan Utusan Pengguna sebagai satu alternatif untuk menggesa pihak berkuasa dan kerajaan untuk bertindak.

Antara kandungan akhbar yang bersifat pendedahan dan informatif ialah:

a) Edisi Mei-Jun 2017, muka surat 10

Dalam artikel ini, Utusan Pengguna telah menjalankan sebuah kajian terhadap kesan antibiotik yang disuntik kepada haiwan ternakan. Daripada artikel ini, Utusan Pengguna mementingkan hak pengguna dan sentiasa membantah keputusan tidak tepat daripada pihak kerajaan atau pembangkang. Hasil pendedahan ini menunjukkan satu pertentangan dan usaha CAP bagi membantah Timbalan Ketua Pengarah Jabatan Perkhidmatan Veterinar (DVS), Datuk. Dr. Quaza Nizammuddin.

Utusan Pengguna telah mendedahkan penggunaan antibiotik terhadap haiwan ternakan adalah berbahaya kerana antibiotik digunakan untuk mencegah penyakit dan bukannya untuk tumbesaran haiwan. Hasil pemantauan CAP, penggunaan antibiotik terhadap haiwan ternakan kian berleluasa termasuklah di jual di kedai-kedai makanan haiwan ternakan. CAP mendapati perkara ini selepas melawat kedai-kedai makanan haiwan ternakan di Kedah dan Perlis pada tahun 2016. CAP mendapati terdapat pelbagai kelemahan dalam pengawalan dan pemantauan dalam penggunaan antibiotik oleh pihak jabatan veterinar.

CAP juga mendapati bahawa antibiotik akan mencemarkan tanah pertanian dan air. Disebabkan itu, CAP menggesa kerajaan Malaysia untuk mengharamkan penggunaan antibiotik terhadap haiwan ternakan yang akan menjadi pemakanan harian rakyat Malaysia.

b) Edisi September-Oktober 2016, muka surat 11

Utusan Pengguna telah mendedahkan bahawa terdapat penggunaan bahan kimia, plumbum dalam kandungan cat. Lebih membimbangkan, plumbum yang digunakan ini berada pada paras yang berbahaya dan digunakan sewenang-wenangnya di beberapa negara membangun selain daripada Malaysia.

Hasil analisis yang dijalankan oleh CAP, lebih 60% penggunaan plumbum dikenal pasti dalam 39 sampel cat yang diuji kaji. Melalui medium Utusan Pengguna, CAP menggesa kerajaan Malaysia untuk mengharamkan penggunaan plumbum dalam kandungan cat. Hal ini juga adalah selari dengan gesaan Program Alam Sekitar Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (UNEP) dan Pertubuhan Kesihatan Dunia (WHO). Menurut artikel ini, bahan kimia ini memberi pelbagai implikasi kesihatan kepada golongan dewasa serta kanak-kanak. Pihak kerajaan perlu sedar akan keburukannya dan oleh itu perlu menetapkan satu undang-undang bagi mengehadkan isipadu plumbum atau menggantikan dengan bahan kimia yang lebih selamat.

c) Edisi September-Oktober 2016, muka surat 15

Berdasarkan laporan berita akhbar arus perdana, didapati warga Malaysia mengalami kerugian sehingga RM 300 juta melalui skim cepat kaya sejak 2014 dan wanita Malaysia pula menanggung kerugian sebanyak RM 71 juta kepada pengkomplot cinta pada tahun 2014 sahaja. Pendedahan daripada Utusan Pengguna ini sangat signifikan pada masa kini kerana masyarakat yang telah menjadi terlalu materialistik. Utusan Pengguna telah mendedahkan modus operandi yang digunakan oleh skim cepat kaya dan penipuan komplot cinta, yang menjadikan wanita Malaysia sebagai mangsa utama.

Utusan Pengguna juga memberi panduan untuk mengenal pasti perniagaan yang berisiko dan berbahaya untuk berurusan. Selain itu, Utusan Pengguna juga mendedahkan pelbagai penipuan yang bercerminkan nama korporat seperti peraduan gores dan menang, komplot penipuan Macau, dan komplot loteri. Jelas disini bahawa, Utusan Pengguna sangat mengutamakan keselamatan para pengguna Malaysia. Pelbagai isu diketengahkan hasil daripada artikel yang bersifat informatif dan berilmiah. Walaupun isi kandungannya berat, tetapi sangat bermanfaat kepada semua lapisan masyarakat.

Segelintir masyarakat mengatakan, pendedahan yang dilakukan oleh Utusan Pengguna ini akan membuat masyarakat sukar untuk melakukan pelbagai perkara. Namun demikian, Utusan Pengguna berperanan untuk menyedarkan masyarakat terhadap isu-isu tersebut tetapi akhir sekali keputusan ditangan para pengguna.

Laporan Berbentuk Penyiasatan

Penulisan laporan dalam Utusan Pengguna bukan sekadar laporan semata-mata. Dalam dunia masa kini, wartawan perlu menjalankan penyiasatan dan mempunyai ciri-ciri menyelesaikan isu dalam laporan tersebut (Dixit, 2010). Walaupun akhbar ini kelihatan 'kecil', tetapi laporannya sangat terperinci malah berunsur penyiasatan dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat dan para pengguna. Menurut Ismail (2017), laporan berbentuk penyiasatan merupakan cabaran terbesar yang perlu dihadapi semasa berkhidmat sebagai wartawan Utusan Pengguna selama 10 tahun.

a) Edisi Julai-Ogos 2016, muka surat 19

Melalui penyiasatan daripada Utusan Pengguna, banjir yang berlaku di Kuala Jalan Baru, Balik Pulau berpunca daripada kegagalan sistem saliran untuk berfungsi seterusnya menyebabkan air daripada sungai dan parit melimpah keluar. Selain itu, pembuangan sampah dan pertumbuhan rumput di dalam sungai telah menyebabkan berlakunya banjir. Oleh itu, Utusan Pengguna menggesa pihak kerajaan Pulau Pinang dan Jabatan Pengairan dan Saliran (JPS) untuk mengambil tindakan segera kerana banjir ini berlarutan sejak beberapa tahun lalu. CAP juga mengingatkan penduduk tempatan supaya tidak membuang sampah merata-rata kerana hal ini menyumbang pelbagai masalah kepada mereka sahaja. CAP juga mencadangkan pelbagai solusi bagi menyelesaikan isu ini seperti membersihkan dan mendalamkan sungai bagi pengaliran air lancar ketika hujan. Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan JPS perlu mengambil langkah proaktif dan mengkaji secara terperinci agar masalah rakyat dapat diselesaikan.

b) Edisi Mac-April 2016, muka surat 2

Utusan Pengguna turut menulis sesebuah berita berdasarkan kajian daripada makmal. Hal ini terbukti apabila CAP meneliti pelbagai kesan dan akibat daripada mana-mana produk. Dalam edisi ini, CAP telah mendedahkan bahawa bedak talkum dan produk berasaskan *talc* perlu diharamkan. Perkara ini disebabkan oleh, *talc* menyerupai asbestos yang boleh mengakibatkan kanser ovary dan masalah pernafasan. Sememangnya terdapat banyak kajian dilakukan melalui uji kaji makmal. Perkara ini diakui oleh kedua-dua responden iaitu Mohd Ridzuan dan Dr. Ismail Hashim. CAP mempunyai ahli kimia dan pakar teknologi makanan untuk menguji apa-apa bahan yang dikhuatiri mempunyai bahan berbahaya.

Berdasarkan pengalaman Dr. Ismail Hashim, beliau pernah menjalankan penyiasatan mengenai kes barangan mekap iaitu krim mekap pencerah muka. Perkara ini bertujuan bagi mengkaji bahan yang terdapat dalam kandungan krim tersebut. Hasil kajian, bahan krip mekap itu mempunyai raksa atau *mercury* yang berbahaya untuk kulit dan digunakan sebagai pencerah pipi. Selain itu, terdapat aduan mengenai ikan-ikan yang dijual di Pasar Chowrasta menggunakan bahan awet terlarang. Hasil kajian mendapati, ikan-ikan import yang dibawa ke Malaysia menggunakan bahan awet yang digunakan mayat iaitu larutan formalin. Bahan ini digunakan untuk memastikan ikan kelihatan segar, cantik dan laris dijual. Menurut Dr. Ismail Hashim, beliau sendiri membeli ikan tersebut dan menghantarnya ke makmal. Ternyata, ikan-ikan tersebut mempunyai bahan awet terlarang. Lalu, hasil kajian itu dikeluarkan kepada Utusan Pengguna.

c) Isu Nadir Bumi di Bukit Merah

Isu nadir bumi melibatkan penggunaan radioaktif yang telah mengancam kesihatan para penduduk Bukit Merah, Perak. Ramai yang mungkin tidak peka dengan isu ini tetapi sebenarnya isu ini pernah menjadi isu hangat satu ketika dahulu. Syarikat yang telah membina kilang ini ialah Asian Rare Earth Sdn Bhd dengan usahasama Mitsubishi Chemical Industries. Kilang ini dibina pada tahun 1979, tetapi pada tahun 1982 penduduk mula menyedari tahap kesihatan mereka mula terjejas. Ramai dalam kalangan penduduk di Bukit Merah mengalami masalah kesihatan. Pihak CAP melakukan penyiasatan dan mendapati beberapa penduduk menghidap penyakit leukemia, bayi lahir dalam keadaan cacat, bayi mati dan keracunan plumbum. Kes ini menarik kerana penduduk setempat bangkit bagi membantah penubuhan kilang yang telah membawa pelbagai keburukan kepada mereka. Utusan Pengguna juga memberi liputan secara agresif supaya dapat melindungi rakyat daripada pencemaran radioaktif. Berikut merupakan keratan akhbar Utusan Pengguna mengenai isu panas ini:



Rajah 7: Keratan akhbar Utusan Pengguna pada Mac 1987.



Rajah 8: Keratan akhbar mengenai isu nadir bumi pada Oktober 1987.



Rajah 9: Keratan akhbar Utusan Pengguna Oktober 1987.



Rajah 10: Keratan akhbar Utusan Pengguna pada Januari 1987.



Rajah 11: Keratan akhbar Utusan Pengguna pada Januari 1987.

d) Sekatan Undang-undang Kerajaan

Antara matlamat Utusan Pengguna ialah untuk memperbaiki keadaan supaya menjadi lebih baik dan mengukuhkan undang-undang sedia ada. Namun, kebebasan akhbar di Malaysia yang agak ketat telah menyekat pengamalan kewartawanan advokasi. Menurut Mustafa (2017) dalam satu wawancara, jika kerajaan berubah sekalipun, tetapi akta yang menyekat kebebasan bersuara dikekalkan, maka perubahan tidak akan berlaku.

Namun, dalam konteks Utusan Pengguna, mereka mempunyai bahagian undang-undang yang akan meneliti setiap artikel supaya tidak bertentangan dengan undang-undang. Hal ini demikian, Utusan Pengguna bermatlamatkan memberi didikan dan bukannya mencari publisiti atau kontroversi. Dalam negara kita, kebebasan untuk membuat laporan isu-isu pengguna adalah terbuka. Setakat ini, Utusan Pengguna tidak pernah menerima amaran daripada pihak kerajaan negeri, persekutuan mahupun pihak berkuasa tempatan dalam melaporkan dan mendedahkan pelbagai isu yang dialami oleh pengguna.

Kes-kes kemusnahan alam sekitar dan penindasan terhadap golongan bawahan masih dapat dijadikan sebagai satu isu yang bebas daripada sebarang sekatan undang-undang. Namun demikian, Utusan Pengguna hanya pernah diterima ugutan saman dan dimarahi oleh syarikat-syarikat yang telah didedahkan oleh Utusan Pengguna atas kesalahan yang telah dilakukan. Sebagai contoh, Ismail (2017) menjelaskan syarikat-syarikat skim cepat kaya berang dengan tindakan Utusan Pengguna yang mendedahkan modus operansi mereka bagi menipu masyarakat untuk menjadi kaya dengan cepat dan mudah.

PERBINCANGAN

Utusan Pengguna merupakan akhbar yang diterbitkan oleh Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) secara dwibulanan. Sejak awal penubuhan, akhbar ini berperanan dan mengutamakan golongan terpinggir untuk bersuara. Sejak dahulu lagi, Utusan Pengguna menjadi medium untuk isu-isu pengguna, alam sekitar dan juga masalah sosial. Utusan Pengguna memberi pelbagai bentuk sokongan untuk masyarakat yang tertindas supaya hak mereka tidak dinafikan. Dalam mengangkat suara golongan minoriti seperti nelayan, masyarakat pribumi dan kampung, Utusan Pengguna berdepan dengan pelbagai cabaran dan dugaan untuk menyelesaikan kes-kes yang dihadapi oleh mereka.

Objektif kajian bagi mengkaji kewujudan elemen advokasi daripada Utusan Pengguna ternyata tercapai. Advokasi kewartawanan ternyata mampu berperanan dalam menyelesaikan isu-isu sosial serta sesuai untuk diadaptasi dalam negara Malaysia. Artikel berbentuk siasatan dan pendedahan ternyata memberi sumbangan positif kepada masyarakat. Malah, sesi dialog yang diadakan membantu masyarakat untuk terlibat dalam pembentukan polisi negara. Hal ini juga membuktikan, wartawan mempunyai tugas besar terhadap masyarakat dan bukan sekadar menjadi orang tengah mahupun penyampai suara untuk kerajaan.

Cabaran

Isu kekangan kewangan merupakan cabaran utama Utusan Pengguna. Sebagai sebuah badan organisasi bukan berteraskan keuntungan, Utusan Pengguna hanya mendapat keuntungan daripada langganan tetapi jumlah sirkulasi juga semakin kekurangan. Hal ini kerana Utusan Pengguna berkhidmat untuk masyarakat tanpa mengharapkan balasan wang ringgit. Terdapat cadangan untuk menyediakan ruangan iklan tetapi perkara ini

bertentangan dengan dasar dan falsafah Persatuan Pengguna Pulau Pinang. Utusan Pengguna pernah mendapat ugutan dan ancaman daripada beberapa pihak yang tidak gemar berita mengenai mereka dibangkitkan. Contohnya ketika pendedahan skim cepat kaya yang telah diterbitkan. Walaupun begitu, syarikat-syarikat yang tidak berpuas hati ini sekadar memberi ancaman dan tiada tindakan undang-undang pernah dikenakan ke atas Utusan Pengguna termasuklah saman.

Memberi pendedahan kepada golongan belia juga merupakan salah satu cabaran. Penurunan sirkulasi juga disebabkan oleh golongan belia yang tidak berminat membaca akhbar cetak dan lebih menumpukan kepada akhbar atas talian. Oleh hal yang demikian, pihak Persatuan Pengguna Pulau Pinang turut menerbitkan beberapa artikel ke laman sesawang mereka, www.pengguna.com.my. Beberapa isu sukar diketengahkan kerana masyarakat beranggapan perkara itu tidak penting dan tidak memberi kesan kepada mereka.

Walaupun forum dan dialog telah dijalankan, perkara ini belum tentu mampu menyedarkan masyarakat terhadap sesuatu isu. Sebagai contoh, Perjanjian Trans-Pasifik (TPPA), walaupun isu ini dibangkitkan beberapa kali (menerusi artikel, forum dan penerbitan buku), tahap kesedaran masih rendah.

Cadangan Penambahbaikan

Dalam zaman terkini, pengguna digital sangat signifikan. Sama ada penggunaan media sosial atau laman web, akhbar-akhbar cetak perlu beralih kepada dunia maya untuk lebih mendekati masyarakat dan perkara ini perlu dipandang oleh Utusan Pengguna. Setakat ini, Utusan Pengguna tidak mempunyai apa-apa laman sosial dan laman web. Laman web Persatuan Pengguna juga tidak interaktif dan kreatif. Gayanya tradisional dan memerlukan perubahan secara agresif.

Pihak Utusan Pengguna perlu terlibat aktif dalam pelbagai medium media-media sosial. *Facebook*, *Twitter*, dan *YouTube* boleh dijadikan sebagai satu medan untuk mempromosikan Utusan Pengguna, membina kesedaran, melancarkan kempen dan mengetengahkan isu-isu terbaru. Utusan Pengguna perlu agresif dan inovatif, sesuai dengan matlamat mereka iaitu memberi ruang golongan bawahan untuk bersuara. Jika penggunaan media sosial aktif, golongan belia akan lebih mudah mengetahui dan memahami serta akan membeli akhbar Utusan Pengguna lebih untuk mendapatkan maklumat terkini. Strategi ini juga akan meningkatkan langganan dan sirkulasi.

Pihak pemasaran perlu mencari alternatif terbaik tanpa menyalahkan golongan belia yang kurang gemar membaca akhbar bercetak. Penggunaan aplikasi seperti e-majalah atau e-akhbar berpotensi diadaptasi dalam mendekati golongan belia. Selain itu, gaya penulisan, video interaktif dan penggunaan infografik akan menarik minat golongan belia untuk membaca.

Kandungan berita daripada Utusan Pengguna biasanya panjang lebar dan penuh dengan pengetahuan. Hal ini tidak menjadi masalah tetapi editor perlu mempunyai satu teknik yang memudahkan pembacaan. Sebagai contoh, menggunakan saiz teks yang sesuai, penggunaan infografik, dan cerita bergambar pasti akan menarik lebih ramai khalayak. Jika kita lihat daripada akhbar sepanjang 2016, artikel yang ditulis terlalu panjang sehingga menimbulkan kebosanan. Jika boleh ditulis dengan kadar yang sesuai dan teknik menarik, Utusan Pengguna bukan sahaja dapat membantu masyarakat luar malah menyedarkan masyarakat lain tentang isu-isu yang diketengahkan. Selain itu, Utusan Pengguna juga boleh menyeimbangkan laporan berbentuk objektiviti dengan advokasi supaya boleh menarik minat masyarakat untuk membaca.

Cadangan terakhir ialah menganjurkan satu sistem *crowdfunding* iaitu mendapatkan dana menerusi derma orang ramai. Sistem ini telah banyak digunakan oleh negara-negara Barat untuk menghasilkan sesebuah berita, kempen dan gerakan sosial, masyarakat awam turut memainkan peranan dengan menghulurkan bantuan dana. Utusan Pengguna boleh memberi ruang kepada orang ramai untuk mendermakan kepada mereka supaya sesebuah kempen atau projek dapat dijalankan dengan penuh akauntabiliti dan integriti.

Sistem ini telah diguna pakai oleh beberapa institusi sosial dalam negara seperti Projek Iq'ra dan The People Giving. Melalui kaedah ini, Utusan Pengguna dapat dikembangkan sebagai wadah ilmu pengetahuan terutama dalam isu-isu alam sekitar, penindasan, dan gejala sosial.

Kajian Masa Depan

Para pengkaji boleh membuat kajian mengenai kewartawanan advokasi dalam konteks tempatan. Media-media arus perdana seperti Astro Awani, Berita Harian, dan The Star juga mempunyai elemen advokasi, maka para pengkaji boleh melihat dengan konteks yang lebih besar dan pelbagai. Mungkin antara program kewartawanan yang boleh dikaji ialah 999 oleh TV3 dan Edisi Siasat oleh NTV 7 bagi menilai keberkesanan dan kaedah yang diaplikasi. Pengkaji lain boleh mengembangkan idea ini dengan lebih luas untuk menilai program-program seperti ini. Tajuk kajian seperti 'Kewartawanan Advokasi di Malaysia' atau 'Kewartawanan Advokasi sebagai Langkah Mendidik Masyarakat' boleh dijadikan satu tajuk untuk masa hadapan.

Selain itu, pengkaji lain boleh melihat kaedah pemasaran terbaik bagi meningkatkan sirkulasi dan meningkatkan pembaca tanpa mengaut keuntungan. Wang yang diperoleh boleh digunakan untuk membayar gaji pekerja dan menganjurkan pelbagai kempen kesedaran mengenai isu-isu pengguna.

RUMUSAN DAN KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahawa Utusan Pengguna merupakan satu akhbar yang mengadaptasi elemen advokasi dalam penulisannya untuk menyelesaikan pelbagai isu. Daripada sini, kita boleh melihat kewartawanan advokasi berperanan dalam menyelesaikan konflik yang membelenggu masyarakat dan membantu mereka yang tertindas. Walaupun sirkulasi semakin menurun dan tempoh penerbitan mempunyai jarak yang agak lama, namun hal ini tidak melemahkan para wartawan yang berperanan seperti seorang aktivis. Isu pengguna, isu alam sekitar, masalah sosial, dan penindasan menjadi subjek utama yang dimuatkan ke dalam akhbar Utusan Pengguna. Tanpa mengira bangsa dan agama, Utusan Pengguna kekal utuh berkhidmat untuk rakyat Malaysia. Walaupun namanya menjerus kepada negeri Pulau Pinang, tetapi isu-isu diluar negeri dan luar negara turut diberi ruang untuk diselesaikan.

Terdapat pelbagai elemen advokasi yang digunakan oleh Utusan Pengguna. Antaranya, laporan berbentuk penyiasatan, mengangkat suara rakyat, menganjurkan demonstrasi dan dialog, menganjurkan kempen kesedaran, dan laporan bersifat informatif dan pendedahan. Daripada hasil ini, objektif kajian tercapai dan jelas menunjukkan juga objektif Utusan Pengguna tercapai dalam mengutamakan masyarakat yang sering dipinggirkan.

Kewartawanan advokasi perlu bertindak sebagai medium dalam mencari solusi yang dihadapi oleh masyarakat. Pendekatan penyiasatan dan berpengetahuan mampu memberi manfaat kepada pembaca. Para wartawan perlu kreatif dan agresif dalam menyampaikan sesuatu isu supaya golongan yang sering terpinggir mendapat keadilan. Kewartawanan advokasi mampu menjadi satu medan dalam memberi pengetahuan dan kesedaran kepada masyarakat.

Menerusi hasil kajian kita boleh melihat keberkesanan wartawan Utusan Pengguna menjalankan tanggungjawab yang diberikan. Pertama mereka berkhidmat sebagai wartawan, dan kedua sebagai aktivis yang bagi membantu masalah sosial. Mereka telah membuktikan wartawan perlu mewakili masyarakat dan bukannya untuk golongan korporat, ahli politik, dan pihak-pihak berkepentingan yang sekadar menjaga nama baik mereka. Tanpa sebarang ideologi politik serta perbezaan bangsa dan agama, Utusan Pengguna mengutamakan isu alam sekitar, pengguna, dan gejala sosial kerana jika tidak diendahkan, pelbagai implikasi negatif akan wujud. Setelah berkhidmat sebagai suara masyarakat tertindas, Utusan Pengguna kekal aktif dan kukuh menjadi lidah rasmi masyarakat yang menuntut keadilan dan kesaksamaan.

BIODATA

Zaim Aiman Ibrahim merupakan pelajar tahun ketiga, peringkat Sarjana Muda di Fakulti Sastera dan Sains Sosial (Jabatan Pengajian Media dan Komunikasi), Universiti Malaya. Beliau mempunyai minat yang mendalam terhadap bidang kewartawanan dan pengajian media. Emel: waim@siswa.um.edu.my

Shahreen Binti Mat Nayan merupakan pensyarah kanan di Jabatan Pengajian Media dan Komunikasi, Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya. Kepakaran beliau ialah dalam bidang komunikasi dan retorik. Email: shahreen@um.edu.my

RUJUKAN

- Aday, S. (2006). The framesetting effects as news: An experimental test of advocacy versus objectivist frames. *J&MC Quarterly*, 83(4), 767-784.
- Anuar, M. K. (2005). Journalism, national development and social justice in Malaysia. *Asia Pacific Media Educator*, 9(16), 64-70.
- Asemah, E. S., Ezebuenyi, E. E., & Edegoh, L. O. (2013). Advocacy journalism and the rights of Nigerian children to free and compulsory. *Journal of Arts and Humanities*, 2(6), 175-182.
- Awan Ismail (2013). *Exploring the strengths and limitations of development journalism in Malaysia*. Australia: University of Adelaide.
- Boyce, C., & Palena, N. (2006). *Conducting in-depth: A guide for designing and conducting in-depth interview for evaluation input*. Watertown: Pathfinder International.
- Cook, F. L., Tyler, T. R., Goetz, E. G., Gordon, M. T., Protes, D., Leff, D. R., & Molotch, H. L. (1983). Media and agenda setting: Effects on the public, interest group leaders, policy makers, and policy. *The Public Opinion Quarterly*, 47(1), 16-35.
- Dixit, K. (2010). *Dateline earth: Journalism as if the planet mattered*. Quezon City: IPS Asia-Pacific Centre Foundation.
- Galander, M. M. (2013). Al-Jazeera, advocacy and media value determinism: reconceptualizing the network's coverage of the Arab Spring of revolutions. *Global Media Journal Spring 2013*, 1-17.
- Ismail Hashim Yahaya. (2015). *Media = Setan*. Bandar Baru Bangi: Dubook Press.
- Kamarul Azmi Jasmi (2012). *Tesis pra lapangan kajian dalam penyelidikan kualitatif*. Johor: Institut Pendidikan Guru Malaysia Kampus Temenggong Ibrahim.
- Kempf, W. (2007). Peace journalism: A tightrope walk between advocacy journalism and constructive conflict coverage. *Conflict & Communication*, 6(2), 1-9.
- Kim, D. K. (2016, October 10). *Personal interview* (Zaim Aiman Ibrahim, Interviewer).
- Lim Yee Juan (2017). *Personal interview* (Zaim Aiman Ibrahim, Interviewer).
- McCombs, M. E., & Shaw, D. L. (1972). The agenda- setting functions of mass media. *The Public Opinion Quarterly*, 36(2) 176-187.
- Middleton, M. (2009, March). *Global media journal*. London: Oxford University Press.
- Mohamad Ridzuan (2017). *Personal interview* (Zaim Aiman Ibrahim, Interviewer)
- Mustafa Kamal (2017). *Personal interview* (Zaim Aiman Ibrahim, Interviewer).
- Niles, R. (2011, December 20). *Online journalism review*. Retrieved from (University of Southern California) <http://www.ojr.org/p2042/>
- Nor Zaliza Sarmiti. (2004). Pemilihan dan penilaian: Suatu penelitian pendekatan berita pembangunan di Malaysia. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 6(1), 39-51.
- Peterson, T. (1956). Social responsibility. In F. Siebert, T. Peterson, & W. Schramm, *Four theories of the press* (pp. 73-104). Urbana and Chicago: University of Illinois Press.
- Uzuegbunam, C. E. (2013). *The social responsibility of the press: A contemporary review*. Postgraduate Seminar presented to the Department of Mass Communication, Faculty of Social Science (pp. 1-9). Awka: Nnamdi Azikiwe University.
- Waisbord, S. (2009). Advocacy journalism in global context. In K. Wahl-Jorgensen & T. Hanitzsch, *The handbook of journalism studies* (pp. 371-385). New York: Routledge.
- Wihbey, J. (2013, March 4). *Shorenstein center on media, politics and public policy*. Retrieved from (Harvard Kennedy School) <http://journalistsresource.org/tip-sheets/reporting/six-shining-examples-powerjournalism-recent-civic-impacts-of-the-press>

Zaharom Nain. (1999). *Potraying the poor: The media and poverty in Malaysia*. Paper presented at Seminar on Media and Human Rights Reporting on Asia's Rural Poor, November 24-26 1999 (pp. 1-15). Bangkok: Asian Media Information and Communication Centre.