

Bukan Sekadar Klik: Kepuasan Penggunaan daripada Interaksi di Facebook

Zaridah Abdullah*
Mohd Nazri Ibrahim
Shahnil Asmar Saaid
Faizah Din
Muhammad Fadhli Abdul Rahman
Universiti Teknologi MARA, Malaysia

Jalilah Jaafar Sidek
Penyelidik Bebas, Belanda

Emel perhubungan: zaridah255@uitm.edu.my*

Abstrak

Kewujudan laman sosial khususnya Facebook bukan sahaja memperkenalkan kaedah baharu kepada masyarakat untuk berinteraksi dan beramah mesra dalam talian, malah ia juga menjadi medium kepada khalayak untuk memenuhi keperluan mendapatkan maklumat, berkongsi pandangan dan meluahkan emosi dengan rakan maya. Teori kegunaan dan kepuasan menjelaskan bahawa penonton akan memilih medium yang akan memenuhi keperluan mereka. Kajian terdahulu di Facebook kebanyakannya tertumpu kepada belia, manakala kajian berkaitan corak penggunaan dalam kalangan pengguna Facebook dewasa masih terhad. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti aktiviti pengguna dewasa di Facebook dan kepuasan yang mereka cari. Seramai 310 pengguna Facebook dewasa di Lembah Klang telah dipilih untuk kajian ini. Dapatan kajian mendapati majoriti pengguna Facebook dewasa melawat laman media sosial tersebut antara 2 hingga 4 kali sehari, dan kebanyakannya dilakukan melalui telefon pintar. Aktiviti yang kebanyakannya dijalankan di Facebook adalah mengucapkan selamat hari lahir atau menyampaikan ucapan sambutan sempena hari perayaan kepada rakan-rakan maya mereka. Dari segi kepuasan media, majoriti pengguna

Facebook dewasa menggunakannya untuk memastikan diri mereka mendapat maklumat berkaitan perkembangan rakan yang telah lama hilang, mengikuti isu yang dikongsi oleh rakan maya, dan untuk memberi dan menerima sokongan moral. Analisis faktor yang dilakukan terhadap kepuasan media mendedahkan tiga tipologi yang berbeza: keperluan emosi, keperluan maklumat dan keperluan sokongan moral. Kajian juga mendapati tidak terdapat perbezaan antara lelaki dan wanita dari segi penggunaan media bagi memenuhi keperluan berdasarkan dua tipologi berkenaan. Kajian ini menyimpulkan hasil dapatan bahawa sama seperti pengguna lain, orang dewasa juga menggunakan Facebook untuk memenuhi pelbagai keperluan mereka. Selain itu, kajian ini telah berjaya memperkenalkan tipologi baharu – keperluan sokongan moral – apabila pengguna Facebook mendapat penjelasan atau nasihat daripada pakar agama, serta rakan maya yang boleh membantu dalam mengukuhkan pekerti mereka.

Kata kunci: *Facebook, Teori Kegunaan dan Kepuasan, Keperluan Emosi, Keperluan Maklumat, Keperluan Sokongan Moral.*