

## **TINGKAH LAKU KEBERGANTUNGAN TERHADAP TELEFON BIMBIT DALAM KALANGAN GELANDANGAN**

**Mohd Alif Jasni**

mohd.alif.jasni@uum.edu.my

Pusat Pengajian Psikologi Gunaan, Dasar dan Kerja Sosial, Universiti Utara Malaysia  
Institute for Psychotherapy, Correctional & Rehabilitation (*iPSYCORE*), Universiti Utara Malaysia  
Pertubuhan Kebajikan Ar-Riqab, Kuala Lumpur

**Siti Hajar Abu Bakar Ah & Noralina Omar**

shajar@um.edu.my, noralina@um.edu.my  
Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya

**Norruzeyati Che Mohd Nasir**

zeyati@uum.edu.my

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

***Article History:***

***Received:*** 30 September 2021

***Accepted:*** 18 October 2022

***Published:*** 28 December 2022

### **ABSTRAK**

Telefon bimbit berfungsi sebagai alat untuk berkomunikasi sesama manusia tanpa mengira status sosial, sosiodemografi mahupun pendapatan seseorang. Golongan gelandangan juga tidak terkecuali daripada menikmati manfaat telefon bimbit. Hal ini memberi peluang kepada kelompok gelandangan untuk berhubung dan berurusan mengenai pelbagai perkara. Disebabkan oleh pelbagai manfaat, wujud sikap kebergantungan masyarakat terhadap teknologi khususnya telefon bimbit. Sebuah kajian menggunakan kaedah campuran dengan menggabungkan kaedah kuantitatif dan kualitatif telah dilaksanakan pada Disember 2020 untuk mengkaji bentuk tingkah laku kebergantungan gelandangan terhadap telefon bimbit. Hasil kajian kualitatif ke atas 9 orang responden telah membawa kepada penemuan beberapa tema seperti menghabiskan masa menggunakan telefon, bergantung pada telefon dalam mendapatkan maklumat, ketagihan pada telefon dan membentuk perasaan lebih selesa dengan menghantar mesej berbanding bersemuka. Sementara itu, hasil dapatan kuantitatif ke atas 200 orang responden turut membuktikan bentuk tingkah laku kebergantungan yang hampir serupa dalam kalangan responden. Maka, hasil kajian menunjukkan wujud tingkah laku kebergantungan dalam kalangan gelandangan terhadap telefon bimbit. Hasil kajian ini boleh dijadikan input kepada penggubal dasar, pemaju program dan pengurus kes sosial di negara ini untuk memahami keperluan telefon bimbit dalam kalangan golongan terpinggir selain menjadi input kepada penyedia perkhidmatan sosial bagi menyediakan perkhidmatan sosial yang lebih komprehensif dan inklusif.

**Kata kunci:** tingkahlaku kebergantungan, telefon bimbit, gelandangan, teknologi, perkhidmatan sosial

## **MOBILE PHONE DEPENDENCE BEHAVIOR AMONG THE HOMELESS**

### **ABSTRACT**

*Mobile phones function as a tool to communicate with people regardless of social status, sociodemographics or income. The homeless people are also not exempt from enjoying the benefits of mobile phones. This gives the homeless people the opportunity to connect and deal with various matters. Due to various benefits, there is a society's dependence on technology, especially mobile phones. A study using mixed methods by combining quantitative and qualitative methods was carried out in December 2020 to study the behavioral form of homeless people's dependence on mobile phones. The results of a qualitative study on 9 respondents have led to the discovery of several themes such as spending time using the phone, relying on the phone to get information, addiction to the phone and forming a feeling of being more comfortable by sending messages than face-to-face. Meanwhile, the results of quantitative findings on 200 respondents also proved a similar form of dependency behavior among the respondents. Therefore, the results of the study show that there is a dependency behavior among the homeless people towards mobile phones. The results of this study can be used as input to policy makers, program developers and social case managers in this country to understand the needs of mobile phones among marginalized groups as well as being input to social service providers to provide more comprehensive and inclusive social services.*

**Key words:** *dependency behaviour, mobile phone, homelessness, technology, social service*

### **PENGENALAN**

Era globalisasi telah membuktikan kehebatan dunia dalam pelbagai bidang terutama dalam bidang teknologi dan revolusi internet. Perhubungan dan pertukaran maklumat menjadi lebih pantas berbanding sebelum ini. Malah kemunculan teknologi tanpa wayar seperti telefon pintar telah menjadi sinonim dengan masyarakat pada hari ini. Telefon sebagai teknologi yang sangat berguna untuk mempermudah banyak aspek dalam kehidupan manusia. Fungsi telefon bimbit bukan sahaja sebagai alat penghubungan tetapi ia juga berfungsi untuk melayari media sosial seperti Facebook, WhatsApp, Telegram, Twitter, TikTok dan instagram, platform untuk menjalankan perniagaan, pembayaran dan membeli-belah dalam talian, dan lain-lain. Dunia maklumat hari ini semakin sukar untuk dipisahkan dari teknologi. Kebergantungan manusia terhadap teknologi ternyata tidak dinafikan. Kemajuan teknologi telah menjadikan dunia teknologi menjadi semakin canggih. Tempoh berkomunikasi yang mengambil masa yang lama untuk diselesaikan, telah menjadi lebih pantas dengan perkembangan teknologi telefon bimbit. Proses menghantar sesuatu maklumat menjadi lebih mudah dan pantas.

Menurut Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (2019), sebanyak 21.6 juta penduduk di Malaysia daripada 31.86 juta jumlah populasi penduduk di Malaysia mempunyai telefon bimbit dan dapat mengakses internet. Ini menggambarkan telefon bimbit merupakan keperluan pada zaman sekarang. Telefon bimbit merupakan peranti mudah alih yang lebih fleksibel masa kini berbanding peranti teknologi yang lain (Ibrahim, 2016) Peranti mudah alih merupakan satu teknologi yang mempunyai saiz telefon bimbit yang dapat dimasukkan di dalam poket, mempunyai ciri-ciri khusus dan mudah dibawa ke mana-mana. Apabila semakin banyak orang menggunakan telefon pintar sebagai peranti penting untuk pelbagai pembayaran dalam talian, fungsi telefon pintar menjadi semakin pelbagai (Bachok, 2017). Pengeluar telefon dari pelbagai jenama telah mula berusaha untuk menghasilkan telefon bimbit dengan fungsi yang lebih pelbagai, keupayaan yang lebih baik, bateri yang tahan jauh lebih lama, kamera yang lebih jelas dan sebagainya. Kesemua ini merupakan kaedah menarik untuk orang memiliki telefon bimbit. Malahan, terdapat juga syarikat yang mengeluarkan telefon bimbit model baru pada setiap tahun.

Selain itu, telefon bimbit turut menawarkan fungsi membeli-belah melalui aplikasi seperti Shopee, Lazada dan Mudah. Kewujudan beberapa sistem baharu seperti e-dagang yang melibatkan platform beli-belah dalam talian iaitu pembelian tanpa tunai (*cashless*) dan beberapa lagi sistem digital mendapat sambutan yang baik. Sebagai contoh, wujud sebuah kebiasaan baharu di mana masyarakat

sangat gemar melakukan pembelian dalam talian melalui telefon bimbit berbanding pembelian secara konvensional. Malahan, perniagaan e-dagang turut menunjukkan perkembangan yang meluas apabila masyarakat mula menerima dan menggunakan sistem tersebut. Selain membeli-belah, telefon pintar juga boleh digunakan untuk urusan pengangkutan dan pembelian pelbagai jenis tiket. Sebagai contoh, tiket kapal terbang, tiket keretapi, tiket bas malah tiket untuk menonton wayang juga boleh dibeli menerusi telefon bimbit. Selain itu, urusan pengangkutan seperti menempah Grab dan Uber turut boleh dilakukan secara dalam talian menerusi telefon bimbit. Terdapat pelbagai urusan pembayaran secara dalam talian juga boleh dilakukan menerusi telefon bimbit seperti bil elektrik, bil air atau yuran langganan TV. Dengan bantuan telefon pintar, selagi dapat dihubungkan ke internet, semua orang boleh mengatur pembayaran ansuran kenderaan atau sewa rumah pada bila-bila masa dan di mana sahaja. Kemudahan seperti ini telah dapat menjimatkan masa dan tenaga.

Kebanyakan sistem manual yang telah dipakai sejak sekian lama telah menjalani proses transformasi ke arah sistem pendigitalan di mana sistem ini lebih mudah dan pantas, dan hanya perlu diakses menggunakan jaringan internet. Dalam situasi ini, kebanyakan orang di Malaysia lebih gemar menggunakan telefon bimbit disebabkan gajet tersebut lebih murah, lebih ringan, lebih mudah dibawa bergerak dan praktikal serta boleh digunakan di mana-mana berbanding peranti lain seperti komputer atau komputer riba. Selain itu, pemeraksanaan sistem pendigitalan oleh pihak kerajaan dan juga swasta turut memainkan peranan

Selain itu, penggunaan telefon bimbit sangat sinonim dengan aktiviti sosial secara dalam talian. Suatu ketika dahulu, manusia menggunakan komputer untuk melayari internet atau bersosial secara dalam talian. Namun, peranan tersebut telah diambil alih oleh telefon bimbit. Tambahan pula, aplikasi media sosial yang pelbagai pada masa kini turut meningkatkan lagi kadar penggunaan telefon bimbit. Kajian mendapati 69% rakyat Malaysia mengalami ketagihan telefon bimbit yang mana mereka mendakwa tidak boleh jika tidak menggunakan gajet tersebut dalam masa sehari (Ghani, 2018). Selain itu, Malaysia juga direkodkan sebagai negara di tangga ke-sembilan di dunia paling aktif di media sosial bagi tahun 2018 (Khalil, 2018). Oleh hal yang demikian, jelaslah wujudnya kebergantungan yang sangat tinggi masyarakat di Malaysia terhadap telefon bimbit. Kebergantungan tersebut menunjukkan betapa pentingnya telefon bimbit dalam kehidupan harian terutama sekali dalam era globalisasi teknologi yang semakin berkembang.

Golongan gelandangan juga tidak terkecuali kerana mereka turut mengambil peluang menggunakan telefon bimbit untuk mendapatkan pelbagai manfaat yang telah dibincangkan. Pelbagai jenis telefon bimbit yang boleh diperolehi dengan harga serendah RM150 yang mana ini memberi peluang kepada golongan gelandangan yang kurang berkemampuan ini memiliki telefon bimbit. Keadaan ini memberikan gambaran tentang kepentingan telefon bimbit sebagai keperluan untuk hidup masa zaman era digital.

Fokus kajian yang datang dengan lensa yang lebih khusus dengan melihat bentuk tingkah laku kebergantungan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan kerana Eyrich-Garg (2010); McInnes, Li dan Hogan (2013) menyatakan bahawa hampir semua manusia memiliki telefon bimbit termasuk golongan gelandangan. Keadaan ini menyebabkan pentingnya kajian ini untuk meneliti bentuk tingkah laku kebergantungan telefon bimbit yang ditonjolkan oleh gelandangan untuk direkodkan. Pengetahuan tentang perkara ini dapat mengisi kelompangan maklumat yang wujud mengenai golongan ini dari segi bentuk tingkah laku kebergantungan mereka. Seterusnya, menerusi kajian yang dilakukan ini, akan membantu penggubal dasar di negara kita ini untuk memahami keperluan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan. Dalam kehidupan seharian, perkhidmatan sosial adalah penting untuk memenuhi keperluan hidup suatu golongan. Walau bagaimanapun, ada kalanya proses penyampaian perkhidmatan, misalnya terhadap golongan gelandangan yang tidak dapat dilakukan dengan berkesan disebabkan pelbagai cabaran dan halangan serta tidak mempunyai maklumat yang mencukupi. Maka dengan itu, objektif utama yang cuba dicapai di dalam kajian ini adalah mengenalpasti bentuk tingkahlaku kebergantungan terhadap telefon bimbit dalam kalangan gelandangan.

## **ULASAN LITERATUR**

### **KEPENTINGAN TELEFON BIMBIT**

Pada era globalisasi ini, telefon bimbit merupakan alat teknologi moden yang muncul dan mendapat sambutan hangat daripada pelbagai golongan termasuklah golongan remaja, belia, dewasa, warga tua dan juga gelandangan. Telefon bimbit boleh ditakrifkan sebagai satu peranti perhubungan elektronik mudah alih yang digunakan untuk berhubung sesama manusia. Telefon bimbit telah menjadi alat komunikasi yang sangat penting kepada semua golongan masyarakat termasuklah penganggur. Telefon adalah alat mereka untuk mendapatkan maklumat dan juga alat komunikasi dengan komuniti yang lain (Holt, 2017). Telefon juga membantu golongan ini untuk menguruskan diri dan mencari maklumat yang penting (Spinks, 2015). Telefon juga membantu manusia untuk menambahkan kenalan. Perhubungan dan komunikasi yang dapat dilakukan secara dalam talian menerusi telefon bimbit. Manusia juga dapat belajar mengakses platform pendidikan yang mana ini amat membantu golongan gelandangan untuk menambahkan ilmu pengetahuan. Selain itu, telefon juga sebagai alat untuk menjamin keselamatan mereka dengan menghubungi pihak polis jika keselamatan mereka terancam (Griffith., 2020).

Telefon bimbit adalah penting di era sekarang membawa pelbagai faedah kepada pelbagai lapisan masyarakat di dunia. Pada zaman moden ini, semakin banyak orang menggunakan telefon bimbit. Telefon bimbit adalah merupakan salah satu peranti dalam pelbagai bentuk yang boleh digunakan untuk berhubung dan mendapatkan maklumat hanya melalui hujung jari. Kesemuanya telah menjadi sangat pantas, dan sepertinya tidak ada halangan (Marpaung, 2018). Kehadiran teknologi telefon bimbit yang berkembang pesat dan semakin maju dari hari ke hari seiring dengan perkembangan zaman serta kepelbagaian fungsi teknologi yang telah memudahkan kehidupan manusia (Marpaung, 2018) Pada awal kewujudannya, telefon bimbit hanya digunapakai dan dimiliki oleh orang-orang tertentu bagi melancarkan pekerjaan yang dijalankan. Namun kini, telefon tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi ia juga sebagai alat untuk menghasilkan dan menghiburkan dengan adanya suara, tulisan, gambar dan video. Semua kelompok dalam masyarakat mempunyai peluang yang hampir serupa dalam memiliki telefon bimbit sebagai termasuklah golongan gelandangan. Seterusnya, kajian akan memperincikan perbincangan mengenai akses golongan gelandangan kepada teknologi seperti berikut:

### **AKSES GOLONGAN GELANDANGAN KEPADA TEKNOLOGI KOMUNIKASI**

Pelbagai kajian telah dilakukan untuk mengkaji kepentingan akses telefon bimbit dan teknologi dalam kalangan bekas banduan, penagih dadah atau gelandangan (Eyrich-Garg 2010; Guadagno, Muscanell, & Pollio, 2013; McInnes et al., 2013; Rice, Lee, & Tait, 2011; Sala & Mignone, 2014). Oleh kerana keadaan hidup yang tidak stabil, telefon bimbit dan akses internet menjadi medium yang sangat penting untuk mengekalkan hubungan sosial dan perkhidmatan dalam kalangan orang gelandangan (Eyrich-Garg, 2010; Rice et al., 2011). Walau bagaimanapun, kajian yang memfokus kepada penggunaan teknologi dalam kalangan orang dewasa yang hidup bergelandangan sangat terhad. Rice dan rakan-rakan (2011) mengkaji kelaziman telefon bimbit dalam kalangan belia gelandangan, walaupun penyelidikan terhadap orang dewasa gelandangan telah menemui dapatan yang berbeza-beza (Eyrich-Garg 2010; McInnes, Sawh, Petrakis, Rao, Shimada, Eyrich-Garg, Anaya & Smelson 2014). Kajian sistematik oleh McInnes dan rakan-rakannya (2013) mendapati akses telefon selular dalam kalangan gelandangan adalah bervariasi dari 44 peratus hingga 62 peratus dan anggaran penggunaan Internet berkisar dari 19 peratus hingga 84 peratus.

Pengkaji tidak menafikan akses kepada telefon bimbit telah menjadi keutamaan dalam hidup seseorang. Kajian terkini menyarankan bahawa teknologi menjadi elemen yang semakin penting di dalam kehidupan individu di jalanan ini (Sala & Mignone, 2014). Sehubungan dengan apa yang digunakan oleh ICT oleh individu yang gelandangan, tiga tema utama muncul: keterkaitan sosial (*social connectedness*), pengurusan identiti, dan keperluan instrumenal (Sala & Mignone, 2014). Selain itu, terdapat bukti tentatif mengenai hubungan positif antara penggunaan ICT di kalangan individu yang mengalami gelandangan dengan hasil kesihatan. Di alam teknologi dan siber ini, keperluan dan tujuan penggunaan telefon bimbit boleh menjadi pelbagai dari berhubung dengan orang tersayang serta

keluarga sehingga dalam mencari dan mengekalkan pekerjaan. Penggunaan teknologi dalam kalangan gelandangan telah banyak dikaji seperti penggunaan internet, emel, komputer dan media sosial. Golongan gelandangan yang muda sering menggunakan teknologi untuk berkomunikasi dengan rakan dan keluarga dan menggunakan telefon bimbit ini sekurang-kurangnya setiap minggu (Pollio, Batey, Bender, Ferguson & Thompson, 2013). Namun begitu, tiada kajian yang benar-benar spesifik dilakukan tentang keperluan telefon dalam kalangan gelandangan.

## **TINGKAH LAKU KEBERGANTUNGAN TERHADAP TELEFON BIMBIT**

Seiring dengan luasnya perkembangan, pelbagai fungsi dan tarikan tersendiri telah membuatkan kebergantungan manusia terhadap telefon bimbit. Telefon bimbit membawa pelbagai faedah kepada masyarakat. Telefon bimbit dapat menghubungkan manusia yang berada dalam jarak yang jauh. Melalui idea ini, maka tercetus pelbagai aplikasi seperti Whatsapp, Facebook, Telegram dan Twitter. Dengan cara ini, masyarakat dapat berhubung antara satu sama lain walaupun berada pada jarak yang jauh.

Namun demikian, kajian mendapati peningkatan keberadaan teknologi digital dapat menambah jurang peminggiran di antara mereka yang tidak mempunyai akses dan boleh memburukkan jurang kesihatan yang ada (Rhoades, Wenzel, Rice, Winetrobe, & Henwood, 2017). Sebaliknya, keadaan hidup yang tidak stabil membuatkan golongan gelandangan memerlukan telefon bimbit dan akses internet untuk mengekalkan hubungan sosial dan mengakses pelbagai perkhidmatan. Berdasarkan kajian-kajian lepas (spt. McInnes, et al., 2014; Rice et al, 2011; Rhoades et al., 2017), terdapat beberapa kepentingan telefon bimbit kepada golongan gelandangan. Antaranya ialah telefon bimbit berfungsi sebagai medium perhubungan sosial antara gelandangan dengan persekitarannya. Hal ini sedemikian kerana telefon dapat membantu golongan gelandangan untuk terus berhubung dengan ahli keluarga dan rakan mereka. Dengan itu, ahli keluarga atau rakan dapat mengetahui perkara berkaitan status kesihatan diri, keadaan, pergerakan dan aktiviti yang dilakukan oleh gelandangan tersebut. Hal ini disokong dengan kajian lepas yang telah dilakukan mendapati sebanyak 70 peratus gelandangan menggunakan telefon untuk berhubung dengan keluarga mereka manakala sebanyak 67 peratus daripada mereka menggunakannya untuk terus berhubung dengan rakan (Erich-Garg, 2010). Ini jelas menunjukkan bahawa telefon pintar dapat membantu gelandangan untuk terus berkomunikasi dan berhubung dengan persekitaran terdekatnya. Komunikasi amat penting di dalam sesebuah perhubungan (Ishii, 2006). Menurut Le Dantec dan Edwards (2008) wujud kebergantungan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan kerana telefon dapat menghubungkan mereka dengan keluarga yang berada jauh. Selain itu, telefon bimbit ini juga membantu gelandangan untuk bersosial dengan rakan alam maya ini bagi mendapatkan sokongan sosial dan ia secara tidak langsung membantu mereka untuk meningkatkan keupayaan diri (Eyrich-Garg, 2010).

Di samping itu, telefon dapat membantu mereka untuk menghubungi agensi perubatan sekiranya dalam kalangan mereka berhadapan dengan situasi kecemasan seperti serangan penyakit kronik (Erich-Garg, 2010). Selain itu juga telefon pintar juga dapat membantu mereka berhubung dengan agensi perubatan tertentu bagi mendapatkan sebarang rawatan daripada pakar psikiatri, pekerja sosial dan pekerja kes (McInnes; et. al, 2014). Seterusnya, kajian mendapati sebilangan besar gelandangan menggunakan telefon sebagai alat penggera untuk bangun tidur dan penggera peringatan temujanji dengan pihak perubatan (Moczygomba, et al, 2017). Justeru, sekiranya gelandangan tidak mempunyai akses telefon, tentunya ini akan menyukarkan mereka untuk memenuhi pelbagai keperluan termasuk mendapatkan khidmat perubatan. Oleh itu, jelas dapat dilihat kepentingan telefon kepada golongan gelandangan. Semua ini membuktikan fungsi telefon bimbit yang sangat pelbagai sehingga mewujudkan perasaan kebergantungan terhadap telefon bimbit yang sangat tinggi. Adakalanya, keperluan terhadap telefon bimbit menjadi begitu penting melebihi keperluan-keperluan asas yang sepatutnya dipenuhi terlebih dahulu.

## **METODOLOGI KAJIAN**

### **Reka Bentuk Kajian**

Pengkaji memilih untuk melakukan sebuah kajian menggunakan kaedah campuran dengan menggabungkan kaedah kuantitatif dan kualitatif untuk menjawab persoalan kajian. Reka bentuk kajian ini dipilih kerana ia memberi tumpuan kepada profil demografi, penggunaan telefon, fungsi telefon, akses telefon dalam kalangan gelandangan di sekitar bandar raya Kuala Lumpur. Kajian kuantitatif ini menggunakan rekabentuk survei melalui teknik lapor-sendiri (*self-report*). Teknik ini membolehkan responden kajian melaporkan secara bebas tentang pandangan dan pengalaman mereka terhadap isu yang dikaji. Sementara itu, penggunaan kaedah kualitatif membolehkan penerokaan kajian tentang bentuk tingkah laku kebergantungan gelandangan terhadap telefon bimbit.

### **Populasi Kajian, Sampel Dan Teknik Persampelan**

Populasi kajian ini adalah gelandangan yang berada di sekitar Kuala Lumpur. Unit-unit sampel dipilih berdasarkan ciri-ciri tertentu atau ciri-ciri yang akan membolehkan penerokaan terperinci dan pemahaman satu tema utama dan persoalan yang ingin dikaji. Dalam usaha untuk mengkaji akses telefon bimbit dalam kalangan gelandangan adalah penting untuk mempunyai sampel yang merangkumi kumpulan sampel yang menggunakan telefon dan tidak menggunakan telefon bagi mendapatkan variasi dapatan. Persampelan adalah proses memilih sampel yang mewakili jumlah populasi untuk mendapatkan maklumat mengenai penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan. Sampel yang akan dipilih adalah gelandangan di sekitar Kuala Lumpur.

Kajian ini menggunakan persampelan bertujuan dan persampelan bola salji dalam mengenalpasti 200 gelandangan yang mempunyai telefon bimbit di sekitar Kuala Lumpur. Hal ini telah dinyatakan oleh Tongco (2007) yang bersetuju dengan penggunaan persampelan bertujuan dalam kajian kuantitatif apabila terdapat kriteria yang ditetapkan pada sampel yang diperlukan. Malahan penggunaan persampelan bola salji di dalam kajian kuantitatif turut dipersetujui oleh Allen (2017) yang menyatakan bahawa ia bergantung dengan bentuk kajian yang dilakukan dan sampel kajian. Malahan Naderifar, Mahin, Goli dan Ghaljaei (2017) turut menyatakan penggunaan persampelan bola salji dalam kajian kuantitatif adalah dibenarkan. Hal ini disebabkan oleh kelompok sampel ini melibatkan gelandangan yang mempunyai telefon bimbit dengan inklusif kriteria yang telah ditetapkan. Maka, penggunaan kedua-dua teknik persampelan ini adalah bersesuaian memandangkan hadirnya Pertubuhan Kebajikan Ar-Riqab yang membantu mendapatkan dan mengenalpasti sampel kajian.

Bagi kajian kualitatif, pengkaji menetapkan bilangan sampel yang kecil untuk mengambil bahagian dalam kajian ini. Sampel kajian yang terdiri daripada anggaran 5 hingga 25 orang berdasarkan cadangan Cresswell (1998) bagi kajian fenomenologi. Kajian ini menggunakan dua jenis teknik persampelan bola salji dan persampelan bertujuan dalam mengenalpasti sampel dalam kajian ini.

Namun demikian, sampel dikelompokkan kepada dua; 1. kelompok yang mempunyai telefon bimbit pintar, dan 2. Kelompok yang mempunyai telefon selular (rujuk jadual 1). Tujuan pengkaji membuat pengelompokan ini adalah bagi membolehkan pengkaji membuat triangulasi di antara kelompok-kelompok tersebut. Dengan itu, pengkaji dapat mengenalpasti kepentingan telefon bimbit kepada individu dan faktor yang menyebabkan terdapat sekumpulan gelandangan yang lain masih belum menggunakan telefon bimbit.

Bagi memastikan prinsip inklusiviti dan menjamin pemilihan sampel perwakilan yang menyeluruh (*inclusive sampling*), kajian ini telah menetapkan kriteria (*inclusion criteria*) untuk ketiga-tiga kelompok tersebut:

Jadual 1 Ciri-ciri inklusif kelayakan untuk peserta kajian gelandangan

**Kelompok sampel pertama: Peserta kajian gelandangan yang mempunyai telefon bimbit pintar**

- i. Gelandangan berumur 21 tahun dan ke atas
- ii. Mempunyai telefon bimbit pintar
- iii. Tidak mempunyai tempat tinggal yang stabil
- iv. Merupakan warganegara Malaysia sahaja

**Kelompok sampel kedua: Peserta kajian gelandangan yang mempunyai telefon bimbit selular**

- i. Gelandangan berumur 21 tahun dan ke atas
- ii. Mempunyai telefon bimbit selular
- iii. tidak mempunyai tempat tinggal yang stabil
- iv. merupakan warganegara Malaysia sahaja

**Instrumen Kajian: Soal Selidik Dan Protokol Temu Bual**

Alat pengukuran ini digunakan bagi mengenal pasti akses telefon bimbit dalam kalangan gelandangan terhadap rawatan kesihatan. Bagi kajian kuantitatif, instrumen yang digunakan adalah borang soal selidik. Borang soal selidik ini terdiri kepada tiga bahagian iaitu; profil responden, pola penggunaan telefon bimbit, dan bentuk tingkah laku kebergantungan terhadap telefon bimbit, penggunaan telefon bimbit (rujuk jadual 2).

Jadual 2: Kandungan borang soal selidik

Bahagian	Kandungan Soal Selidik	Bil
A	Demografi Gelandangan di Kuala Lumpur	8 Item
B	Pola Penggunaan Telefon Bimbit	10 Item
C	Bentuk tingkah laku kebergantungan	18 Item

Item dalam borang soal selidik disesuaikan dengan konteks demografi dan budaya tempatan. Borang soal selidik disemak dengan pakar dalam bidang pembangunan manusia dan kerja sosial yang mengkhusus dalam gelandangan bagi memastikan ia bersesuaian dan mencapai objektif kajian yang diperlukan.

Bagi kajian kualitatif, instrumen kajian yang digunakan adalah protokol temu bual. Penggunaan protokol temu bual dapat membantu pengkaji menyediakan struktur sesi temu bual yang lebih tersusun dan berstruktur di samping dapat mengekalkan tahap fleksibiliti temubual tersebut. Sebelum temu bual dijalankan, protokol temu bual disediakan dan pengesahan protokol temubual perlu disemak oleh pakar-pakar dalam bidang kriminologi dan keadilan sosial. Protokol temu bual kajian ini berbentuk separa berstruktur; iaitu terdiri daripada beberapa soalan utama berkaitan isu yang dikaji.

**ETIKA PENYELIDIKAN**

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

## **KAJIAN RINTIS**

Baji kajian kuantitatif, kajian rintis telah dijalankan bagi memastikan tahap kebolehppercayaan dan kesahan instrumen kajian. Dalam kajian ini, sebanyak tiga instrumen telah digunakan bagi mengukur akses penggunaan telefon bimbit, jenis pemilikan dan bentuk tingkah laku kebergantungan telefon bimbit gelandangan terhadap telefon bimbit. Oleh kerana semua skala ini mencapai tahap yang amat memuaskan, keseluruhan struktur bagi skala-skala ini dikekalkan tanpa ada pengguguran item atau perubahan terhadap item sedia ada.

## **ANALISIS DATA**

Kajian ini menggunakan dua jenis perisian iaitu perisian SPSS dan Atlas.ti untuk menganalisis data. Penggunaan perisian SPSS digunakan untuk menganalisis data kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Penggunaan perisian Atlas.ti pula adalah untuk menganalisis data kualitatif.

## **DAPATAN KAJIAN**

### **PROFIL DEMOGRAFI DAN JENIS PEMILIKAN TELEFON BIMBIT RESPONDEN**

Kajian kuantitatif melibatkan 200 orang gelandangan yang telah mengisi borang soal selidik. Jadual 3 menunjukkan profil demografi responden.

Secara puratanya didapati responden kajian ini berusia 45.16 tahun. Taburan data normal dengan sisihan piawai ialah 13.25. Gelandangan termuda yang mempunyai telefon bimbit dalam kalangan responden berusia 10 tahun dan umur maksimum responden ialah 76 tahun. Ini memberi gambaran bahawa responden daripada pelbagai peringkat usia bermula kanak-kanak sehinggalah warga emas mempunyai telefon bimbit sendiri serta tahu menggunakannya. Berbeza dengan rata-rata populasi kajian yang lain, kajian yang memfokuskan populasi gelandangan ini mendapati majoriti responden adalah dari kalangan lelaki. Seramai 163 orang (81.5 peratus) ialah responden lelaki manakala hanya 37 orang (18.5 peratus) adalah perempuan. Ini menggambarkan kira-kira empat daripada lima orang yang tiada tempat tinggal yang tetap ialah lelaki.

Jadual 3 Demografi Responden Kajian

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratus (%)</b>	<b>Purata</b>
Umur		-	45.16
Jantina			
Lelaki	163	81.5	-
Perempuan	37	18.5	-
Status Perkahwinan			
Bujang	120	60	-
Berkahwin	31	15.5	-
Bercerai / Kematian Pasangan	49	24.5	-
Kaum			
Melayu	141	70.5	-
Cina	31	15.5	-
India	15	7.5	-
Lain-lain	13	6.5	-
Agama			
Islam	152	76	-
Buddha	24	12	-
Hindu	13	6.5	-
Lain-lain	11	5.5	-



Dari segi status perkahwinan, majoriti responden iaitu seramai 120 orang (60 peratus) adalah bujang dan tidak pernah berkahwin. Kelompok kedua yang mempunyai paling ramai responden ialah kelompok duda /balu /janda iaitu seramai 49 orang (24.5 peratus). Kelompok ini pernah berkahwin, walau bagaimanapun telah berpisah sama ada melalui penceraian ataupun kematian pasangan. Hanya 15.5 peratus atau 31 responden sahaja yang mempunyai berstatus kahwin dan masih mengekalkan perkahwinan tersebut. Dari sudut bangsa, majoriti responden seramai 141 orang (70.5 peratus) merupakan gelandangan berbangsa Melayu diikuti oleh gelandangan berbangsa Cina seramai 31 orang (15.5 peratus) dan India seramai 15 orang (7.5 peratus). Baki 13 orang (6.5 peratus) merupakan gelandangan daripada kaum lain seperti suku kaum daripada Sabah dan Sarawak. Hal ini menyamai trend komposisi kaum di Malaysia.

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

Dari segi pola penggunaan telefon bimbit, data kuantitatif menunjukkan kesemua responden mempunyai akses terhadap telefon bimbit dan mampu menggunakan telefon tersebut secara asas (rujuk jadual 4). Pun begitu, kajian ini memperincikan jenis telefon dan tujuan penggunaan telefon oleh para responden. Hal ini dapat membantu pengkaji untuk mengenalpasti akses pemilikan telefon sekali gus menyediakan rujukan kepada pihak kerajaan untuk mengenalpasti kaedah terbaik bagi menyampaikan maklumat dan servis kesihatan kepada kelompok rentan ini.

Harga telefon bimbit yang dimiliki oleh para responden adalah sekitar RM20 hingga RM700. Secara puratanya, telefon bimbit yang mereka miliki berharga RM257.45 setiap satu. Perbezaan harga ini agak ketara disebabkan oleh perbezaan jenis telefon dan status pemilikan telefon tersebut. Keadaan ini membuktikan jenis telefon bimbit yang jauh lebih murah dari telefon bimbit berjenama yang lebih tinggi yang ada di pasaran. Harga telefon yang digunakan dalam kalangan responden yang berada di bawah RM700. Ada juga antara responden yang tidak membayar untuk telefon mereka disebabkan telefon (38.5 peratus) yang mempunyai telefon bimbit baru. Hal ini dipengaruhi oleh status ekonomi para gelandangan yang tidak mempunyai pendapatan yang baik. Walau bagaimanapun tersebut dijumpai atau diberikan oleh orang lain.

Jadual 4 Pola Penggunaan Telefon Bimbit

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratus (%)</b>	<b>Nilai Purata</b>
Sumber Telefon Bimbit			
Beli Sendiri	174	87.0	
Pemberian Keluarga / Kawan	23	11.5	
Dijumpai	3	1.5	
Status Telefon Bimbit			
Baru	77	38.5	
Terpakai	123	61.5	
Jenis Telefon Bimbit			
Selular	79	39.5	
Pintar	121	60.5	
Pilihan Penyedia Perkhidmatan			
Maxis	71	35.5	
Umobile	70	35.2	
Digi	45	22.5	
Celcom	40	20	
Redone	3	1.5	
XOX	4	2.0	

Pelan Telefon		
Prabayar	188	94.0
Pascabayar	12	6.0
Sebab Menggunakan Pelan Yang Dipilih		
Tiada komitmen bulanan	30	14.0
Murah	86	40.2
Liputan yang baik	50	23.4
Cepat / Mudah	48	22.4

Majoriti responden memiliki telefon bimbit terpakai iaitu seramai 123 orang (61.5 peratus) dan hanya 77 orang, angka ini memberi gambaran bahawa telefon bimbit merupakan keperluan yang dimiliki oleh majoriti ahli masyarakat meskipun oleh mereka yang tidak mempunyai pendapatan yang baik dan stabil. Majoriti penggunaan telefon bimbit ini menunjukkan dan membuktikan telefon bimbit telah menjadi sebahagian daripada keperluan asas yang diperlukan dalam hidup gelandangan. Telefon bimbit mempunyai pelbagai fungsi kepada gelandangan dalam mengakses maklumat.

Dapatan kajian ini turut menunjukkan bahawa majoriti responden memiliki telefon pintar seramai 121 orang (60.5 peratus). Ia suatu yang menarik memandangkan dengan sumber kewangan yang ada dalam gelandangan menjadikan pemilikan telefon bimbit pintar sebagai suatu yang baru. Hanya seramai 79 orang (39.5 peratus) responden yang masih menggunakan telefon selular dengan fungsi yang boleh dikatakan amat terhad. Hal ini menunjukkan bahawa penggunaan telefon pintar di Malaysia sudah semakin meluas. Keinginan yang tinggi pada telefon bimbit pintar terbukti daripada jumlah pemilikan telefon bimbit yang ada dalam kalangan gelandangan ini. Walau bagaimanapun, kajian ini dijalankan di ibu kota, justeru akses telefon pintar juga berada pada tahap yang memberangsangkan.

Dari segi pemilikan, majoriti responden menyatakan bahawa telefon bimbit mereka telah dibeli iaitu seramai 174 orang (87 peratus) sementara baki seramai 23 orang (11.5 peratus) menyatakan bahawa telefon yang mereka peroleh adalah hasil pemberian daripada orang lain. Hanya 3 orang (1.5 peratus) sahaja yang menyatakan bahawa telefon bimbit mereka dijumpai atau dicuri. Pembelian sendiri telefon bimbit ini memberi bukti sokongan yang tinggi bahawa gelandangan memerlukan telefon bimbit dalam menjalankan kehidupan seharian.

Pengkaji juga memaparkan profil demografi sosial responden gelandangan untuk kajian kualitatif dalam Jadual 5. Maklumat responden dalam jadual 5 adalah seperti jantina, umur, taraf pendidikan, status perkahwinan, pekerjaan, sumber pendapatan, tempoh menjadi gelandangan dan rekod pemenjaraan.

Kajian kualitatif ini melibatkan 9 orang responden dalam lingkungan 36 tahun hingga 61 tahun. Kesemua responden didapati berasal dari negeri yang pelbagai. Hanya seorang sahaja responden yang sememangnya membesar di Kuala Lumpur. Kesemua mempunyai tahap pendidikan yang rendah iaitu di antara sekolah rendah dan menengah. Hanya seorang daripada responden yang berjaya memiliki Diploma dari Giat MARA. Dari segi status perkahwinan, 6 orang telah bercerai, 2 yang masih bujang dan seorang telah tinggal berjauhan dengan pasangannya.

Jadual 5: Demografi responden dan penggunaan telefon

No	Nama	Umur	Asal	Tahap Pendidikan	Status perkahwinan	Pekerjaan	Sumber pendapatan	Tempoh gelandangan	Jenis telefon	Status telefon	Tujuan	Servis perkhidmatan	Jenis aplikasi	Kekerapan menggunakan telefon
1	Syafiq	55	Pulang Pinang	Tingkatan 3	Bujang	Menganggur (mempunyai penyakit darah tinggi)	Baitulmal (RM400 sebulan)	10 Tahun	Pintar (Huawei)	Second hand (RM300)	Berhubung	Prabayar (Umobile)	Tiada	3-4 kali sehari
2	Firdaus	37	Perak	Diploma (Giat MARA)	Kahwin (sudah lama berjauhan dengan pasangan)	Penganggur	Tiada	10 tahun	Pintar	Second hand (RM80) Samsung	Berhubung	Prabayar	Instagram Facebook Whatsapp mysejahtera	4-5 kali sehari
3	Nazri	48	Melaka	Tingkatan 2	Bercerai (3 orang anak)	Menjual produk cawan (tidak boleh bekerja - OKU)	Pencen Socso	10 tahun	Pintar	Baru (RM300) (Oppo)	Berhubung	Prabayar (Maxis)	Instagram Facebook Whatsapp Youtube Mysejahtera	2-3 kali sehari
4	Eddy	51	Pulau Pinang	SPM	Bercerai (Satu anak)	Penganggur	Tiada	10 Tahun	Pintar	Baru	Berhubung	Prabayar	Facebook dan Whatsapp	6-7 kali
5	Faiz	36 Tahun	Pulau Pinang	Tingkatan 2	Bercerai (satu anak)	Sukarelawan - masih tidak bekerja secara formal kerana kebimbangan	Elaun menjadi sukarelawan	5 Tahun	Pintar (Xiami Note 5)	Baru (beli sendiri)	Berhubung	Prabayar (Maxis)	Youtube Mysejahtera Whatsapp Facebook Telegram	Kerap

Sambungan Jadual 5: Demografi Gelandangan dan penggunaan telefon

No	Nama	Umur	Asal	Tahap Pendidikan	Status perkahwinan	Pekerjaan	Sumber pendapatan	Tempoh gelandangan	Jenis telefon	Status telefon	Tujuan	Servis perkhidmatan	Jenis aplikasi	Kekerapan menggunakan telefon
6	Ishak	38	Asal dari Johor. Membesar di Kuala Lumpur	Darjah 6	Bercerai (dua orang anak)	Penganggur	Tiada	6 Tahun	Selular (Nokia)  (Second hand)	Second hand	Berhubung	Prabayar (Digi)	Tidak berkaitan	Tidak kerap
7	Ikram	39 Tahun	Negeri Sembilan	Tingkatan 3	Bercerai (anak satu)	Penganggur	Baitulmal (RM400)	3 Tahun	Selular (Sony Ericson)	First hand (sudah 10 tahun)	Berhubung	Prabayar (Celcom)	Tidak berkaitan	Kerap
8	Afif	61 Tahun	Negeri Sembilan	Tingkatan 5	Bercerai (2 orang anak)	Penganggur	Baitulmal (RM300)	20 Tahun	Smart phone	Second hand (RM100)	Berhubung	Prabayar	Facebook Whatsapp	Kerap
9	Zainudin	47 Tahun	Terengganu	Tingkatan 5	Bujang	Penganggur	Baitulmal (RM300)	Menyewa hampir 6 tahun di bilik sewa	Smartphone	Second hand (RM300)	Berhubung	Prabayar (Umobile)	Instagram Whatsapp, Facebook, Bigo live, Tiktok wechat	Kerap

Hasil kajian mendapati 4 orang adalah penerima bantuan Baitulmal, 3 orang tidak mempunyai sebarang bentuk bantuan, seorang penerima pencen SOCSO, dan seorang mendapat elaun menjadi sukarelawan. Tempoh menjadi gelandangan dalam lingkungan 3 tahun sehingga 20 tahun lamanya. Dari segi pemilikan telefon bimbit, 7 orang adalah pengguna telefon bimbit pintar manakala 2 lagi adalah telefon bimbit selular. Dari segi status pembelian telefon, 4 orang membeli telefon baru manakala 5 orang membeli secara terpakai. Berdasarkan dapatan kajian yang terkumpul, harga pembelian telefon dalam lingkungan RM100-RM300. Ia membuktikan golongan gelandangan menggunakan telefon yang berharga yang jauh lebih murah daripada telefon berjenama di luar. Kesemua menggunakan telefon bimbit untuk berkomunikasi. Pengkaji mendapati kesemuanya menggunakan pelan telekomunikasi prabayar berbanding pascabayar. Bagi yang menggunakan telefon bimbit pintar, kebanyakannya memuat turun pelbagai aplikasi media sosial seperti Facebook, Instagram, WhatsApp, Youtube dan sebagainya. Ada dalam kalangan mereka yang memuat turun aplikasi seperti Bigo Live, TikTok dan lain-lain yang lebih khusus. Daripada segi kekerapan penggunaan, hampir majoriti responden menyatakan penggunaan telefon yang kerap dan tinggi. Penggunaan telefon yang melebihi 3-7 kali sehari membuktikan tahap pergantungan yang tinggi responden terhadap telefon bimbit. Pengkaji akan membincangkan verbatim yang ditemui tentang bentuk tingkah laku kebergantungan gelandangan terhadap telefon di dalam bahagian seterusnya.

## **BENTUK TINGKAH LAKU KEBERGANTUNGAN**

Dalam bahagian ini, responden telah diberikan senarai soalan tentang bentuk tingkah laku kebergantungan terhadap telefon bimbit. Responden diminta untuk memberi nilai kekerapan 1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= setuju dan 4= sangat setuju pada 18 item yang disenaraikan oleh pengkaji. Kesemua nilai kekerapan ini di analisis menggunakan analisis frekuensi untuk mendapatkan turutan aplikasi yang paling kerap digunakan oleh kebanyakan gelandangan.

Majoriti responden sangat tidak setuju bergantung terhadap telefon bimbit seperti bagi membelanjakan lebih banyak wang untuk telefon bimbit berbanding pakaian atau makanan adalah sebanyak 76 orang responden (38 peratus) iaitu seramai 50 orang (25 peratus) menggunakan telefon pintar dan 26 orang (13 peratus) yang menggunakan telefon selular, tidak suka pergi ke tempat-tempat yang mempunyai capaian internet yang lemah adalah sebanyak 59 orang responden (29.5 peratus) iaitu seramai 36 orang (18 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 23 orang (11.5 peratus) yang menggunakan telefon selular, banyak menghabiskan masa dengan telefon bimbit semasa menaiki kenderaan adalah sebanyak 89 orang responden (44.5 peratus) iaitu seramai 51 orang (25.5 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 38 orang (19 peratus) yang menggunakan telefon selular, berbual di telefon sekurang-kurangnya sejam sehari adalah sebanyak 67 orang responden (33.5 peratus) iaitu seramai 41 orang (20.5 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 26 orang (13 peratus) yang menggunakan telefon selular, suka bersosial dengan orang yang mempunyai telefon bimbit sahaja adalah sebanyak 95 orang responden (47.5 peratus) iaitu seramai 59 orang (29.5 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 36 orang (18 peratus) yang menggunakan telefon selular, menghantar mesej meskipun sedang bekerja adalah sebanyak 73 orang responden (36.5 peratus) iaitu seramai 42 orang (21 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 31 orang (15.5 peratus) yang menggunakan telefon selular, menghantar sekurang-kurangnya sepuluh mesej dalam sehari adalah sebanyak 75 orang responden (37.5 peratus) iaitu 48 orang (24 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 27 orang (13.5 peratus) yang menggunakan telefon selular, suka menghantar mesej kepada orang lain walaupun tanpa sebab adalah sebanyak 106 orang responden iaitu seramai 64 orang (32 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 42 orang (21 peratus) yang menggunakan telefon selular, selalu menggunakan emoji ketika menghantar mesej adalah sebanyak 70 orang responden (35 peratus) iaitu seramai 41 orang (20.5 peratus) dan 29 orang (14.5 peratus), selalu menghantar mesej yang panjang adalah sebanyak 83 orang responden (41.5 peratus) iaitu seramai 45 orang (22.5 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 38 orang (19 peratus) yang menggunakan telefon selular serta lebih mudah menyatakan apa yang dirasai melalui mesej berbanding berbual di telefon atau bersemuka adalah sebanyak 62 orang responden (30.5 peratus) iaitu seramai 33 orang (16.5 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 29 orang (14.5 peratus) yang menggunakan telefon selular.

Seterusnya, majoriti responden tidak setuju bergantung terhadap telefon bimbit bagi tujuan sering membuat panggilan telefon walaupun sudah lewat malam adalah sebanyak 75 orang responden (37.5 peratus) iaitu seramai 45 orang (22.5 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 30 orang (15 peratus) yang menggunakan telefon selular. Majoriti responden melaporkan setuju bergantung terhadap telefon bimbit seperti bagi membuat atau menjawab panggilan telefon semasa berada di dalam pengangkutan awam adalah sebanyak 62 orang responden (31 peratus) iaitu seramai 43 orang (21.55 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 19 orang (9.5 peratus) yang menggunakan telefon selular, menjawab panggilan telefon meskipun semasa berbual dengan orang lain adalah sebanyak 65 orang responden (32.5 peratus) iaitu seramai 37 orang (18.5 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 28 orang (14 peratus) yang menggunakan telefon selular, menyemak telefon bimbit hanya untuk memastikan jika ada menerima sebarang panggilan atau mesej adalah sebanyak 91 orang responden (45.5 peratus) iaitu seramai 60 orang (30 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 31 orang (15.5 peratus) yang menggunakan telefon selular, berasa gembira apabila menerima mesej adalah sebanyak 79 orang responden (39.5 peratus) iaitu seramai 49 orang (24.5 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 30 orang (15 peratus) yang menggunakan telefon selular serta sentiasa membalas mesej yang saya terima adalah sebanyak 71 orang responden (35.5 peratus) iaitu seramai 49 orang (24.5 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 13 orang (11 peratus) yang menggunakan telefon selular. Tambahan lagi, majoriti responden sangat setuju bergantung terhadap telefon bimbit bagi tujuan mengecap telefon bimbit saya pada setiap hari adalah sebanyak 82 orang responden (41 peratus) iaitu seramai 52 orang (26 peratus) yang menggunakan telefon pintar dan 30 orang (15 peratus) yang menggunakan telefon selular.

Menerusi kajian kualitatif, pengkaji telah menemui beberapa tema yang berkaitan bentuk tingkah laku kebergantungan dengan telefon:

1. Menghabiskan masa menggunakan telefon
2. Bergantung pada telefon dalam mendapatkan maklumat
3. Ketagih pada telefon
4. Selesa menghantar mesej berbanding bersemuka

Dari segi kebergantungan terhadap telefon, pengkaji menemui tema tentang menghabiskan masa setiap hari dengan membelek telefon. Kebanyakannya menyatakan tentang penggunaan telefon yang panjang setiap hari. Pengkaji bertanya tentang jumlah masa seharian apabila menggunakan telefon. Antara petikan perbualan yang ditemui:

*“Saya menghabiskan setiap saat membelek telefon. Hal ini kerana tiada apa yang ingin dibuat, maka saya tengok itu (telefon) sahaja”*

(Syafiq/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

*“Kebanyakan tengok video dalam telefon. Saya scroll bila tidak ada benda nak buat”*

(Nazri/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

*“Saya banyak bermain telefon juga setiap hari. Kadang tak perasan masa habis menengok telefon”*

(Zainuddin/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Selain itu, terdapat juga gelandangan yang bergantung kepada telefon untuk mendapatkan maklumat. Pelbagai maklumat yang mereka perolehi dari segi makanan, tempat tinggal, pekerjaan dan sebagai menerima mesej di dalam telefon. Seseorang itu mempunyai kebergantungan yang tinggi kepada telefon bimbit kerana ia membolehkan seseorang itu memperoleh maklumat yang terkini. Hal ini dikatakan demikian kerana, ianya boleh digunakan untuk mengakses maklumat terkini secara pantas erti kata lain ianya dapat diperolehi hanya di hujung jari. Antara petikan temu bual yang menyatakan perkara ini adalah seperti berikut:

*“Telefon ini membantu saya mendapatkan makanan sebenarnya. Mana-mana port (tempat) yang ada orang kasi makanan. Kita akan tahu. Orang beritahu dekat mesej”*

(Firdaus/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

*“Saya sering mendapatkan banyak benda dari telefon. Kadang-kadang pasal kerja kosong, makanan orang kasi, ada juga pasal Covid”*

(Nazri/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

*“Selalunya pasal makanan la. NGO ada beritahu bila nak turun. Kadang-kadang kawan kat sekitar sini akan sebar maklumat. Maka kita pergi la sebab nak makan kan”*

(Eddy/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

*“Masa PKP itu, banyak tahu pasal Covid dari telefon la. Kerajaan kasi bantuan (BSH, BPN) memang dekat telefon banyak maklumat orang kasi.*

(Afif/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

*“Saya banyak bergantung dekat telefon gak bila pasal benda maklumat ini. Kadang-kadang hidup susah maca mini. Memang bantuan yang diperlukan”*

(Zainuddin/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Selain itu, pengkaji dapat mengenalpasti tema ketagihan pada telefon sepanjang menemubual. Mereka membentuk suatu bentuk pergantungan yang kuat pada telefon.

*“Masa kerja pun main telefon kadang-kadang. Tengok bila boss tak de. Saya main”*

(Syafiq/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

*“Kadang-kadang gelisah gak bila tak semak telefon, mesti nak tengok juga apa kawan-kawan hantar. Hampir setiap saat mesti tengok balik”*

(Nazri/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

*“Saya ni kadang-kadang macam tak perasan gak bila main telefon. Tengok-tengok masa sudah berlalu. Bila tak main telefon, masa jadi lama pula”*

(Eddy/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Malahan, responden juga menyatakan lebih selesa untuk menghantar mesej berbanding bersemuka. Ia merupakan suatu bentuk tingkah laku kebergantungan pada telefon yang dapat dikenalpasti di mana mereka lebih selesa untuk berkomunikasi di sebalik telefon ini. Selain itu, sebagai alat perhubungan dan komunikasi jarak jauh juga merupakan penyebab telefon bimbit mempunyai kebergantungan yang tinggi. Tujuan utama penggunaan telefon bimbit adalah untuk memudahkan manusia berhubung dengan mudah walaupun berada jauh melalui penggunaan panggilan video, *zoom meeting*, SMS dan lain-lain. Kemudahan ini bukan sahaja untuk memudahkan mereka menghubungi pihak keluarga dan rakan-rakan, malah menjadi tempat untuk mereka mendapatkan pelbagai maklumat mahupun menjadi medan untuk mereka bersosial. (Omar & Muda, 2019). Antara verbatim yang dikenalpasti adalah seperti berikut:

*“Saya selesa mesej lagi dari jumpa depan-depan. Saya rasa selesa la sebab saya boleh fikir dulu apa yang nak dibalas”*

(Firdaus/ Lokasi: *Persatuan Ar-Riqab*)

*“Menulis mesej ini macam seronok sebab kita balas membalas komen orang. Kalau tengok orang kat kedai makan, dorank banyak main telefon, dorank bukan nak bercakap pun”*

(Eddy/ Lokasi: *Persatuan Ar-Riqab*)

*“Kadang-kadang orang itu ada je kat area situ, Tapi saya pilih hantar mesej. Dengan ada telefon, hidup jadi mudah. Tak yah saya nak bergerak cari dia”*

(Afif/ Lokasi: *Persatuan Ar-Riqab*)

Penemuan kajian menunjukkan golongan gelandangan turut bergantung kepada telefon dalam beberapa aspek kehidupan. Hal ini mengesahkan lagi bahawa kehidupan pada zaman kemajuan teknologi dan komunikasi ni amat memerlukan seseorang itu memiliki telefon bimbit bagi memudahkan pelbagai urusan harian selain untuk tujuan perhubungan sosial dan hiburan.

## **PERBINCANGAN**

Hasil penyelidikan menunjukkan telefon bimbit telah menjadi alat komunikasi yang sangat penting kepada gelandangan. Ia terbukti daripada bentuk tingkah laku kebergantungan yang dipertunjukkan menerusi penemuan yang telah ditemui. Telefon bimbit didapati menjadi medium yang amat penting kepada golongan gelandangan. Hal ini kerana menerusi telefon telah membolehkan mereka untuk mendapatkan maklumat dan juga menjadi alat komunikasi dengan komuniti yang lain (Holt, 2017). Penemuan juga mendapati telefon pintar membantu golongan ini untuk menguruskan diri dan mencari maklumat yang penting (Spinks, 2015).

Hasil penyelidikan mendapati gelandangan menunjukkan tingkah laku kebergantungan dengan menghabiskan masa menggunakan telefon. Malahan mereka bergantung pada telefon untuk mendapatkan maklumat. Mereka juga menunjukkan ketagihan kepada telefon apabila menggunakan telefon untuk tempoh masa yang lama dengan kekerapan yang berulang kali. Selain itu, mereka lebih selesa menghantar mesej berbanding bersemuka. Kebergantungan terlalu tinggi boleh menjadikan mereka ketagihan kepada telefon. Ia dipersetujui oleh Shoukat (2019) yang menyatakan telefon bimbit bukan sahaja menjadikan kehidupan gelandangan lebih mudah, sebaliknya ia mengikat mereka sebenarnya. Hal ini dapat dilihat apabila gelandangan turut menunjukkan ciri-ciri ketagihan kepada penggunaan telefon bimbit. Ketagihan telefon bimbit tidak hanya mempunyai kesan fizikal tetapi juga kesan psikologi. Penggunaan telefon bimbit dapat membentuk kebergantungan, kebiasaan, dan ketagihan. Penjelasan tersebut membuktikan kebergantungan terhadap telefon bimbit boleh memberi kesan yang kurang bagus kepada seseorang.

Jika dilihat dari sudut yang lebih umum, kebergantungan telefon bimbit dapat kita dilihat berlaku kepada rakyat Malaysia tanpa mengira jantina, umur mahupun bangsa semuanya menggunakan telefon bimbit dalam kehidupan seharian (Hamdan, Din & Manaf, 2012). Tidak kurang juga buat subjek kajian ini iaitu gelandangan yang menunjukkan suatu bentuk tingkah laku kepada telefon bimbit. Punca kebergantungan telefon pintar dalam kalangan gelandangan yang seterusnya ialah sebagai alat untuk mendapatkan maklumat. Ia dipersetujui oleh Vidic (2020), yang juga menyatakan bahawa dengan menggunakan telefon pintar, semua maklumat terkini dapat diakses dengan pantas. Selain itu, semua maklumat boleh diakses melalui laman sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, TikTok yang mana ia boleh diakses menerusi telefon bimbit. Selain itu, maklumat juga dapat disampaikan melalui panggilan WhatsApp, atau melalui *share* maklumat melalui aplikasi media sosial di telefon bimbit.

Manusia menjadi bergantung kepada telefon bimbit disebabkan oleh fungsinya yang pelbagai seperti dapat menghantar e-mel, membuat panggilan, mendengar muzik dan juga mencari lokasi semasa. Justeru, tahap kebergantungan manusia terhadap alat telefon bimbit adalah sangat jelas. Namun



begitu, tidak boleh nafikan bahawa kecanggihan teknologi masa kini yang banyak memberikan kelebihan kepada manusia membuatkan manusia memilih untuk bergantung kepada alat ini. Selain itu, akibat daripada sering melihat telefon bimbit serta tidak dapat berenggang dengan telefon bimbit akan menyebabkan seseorang itu akan terkena sindrom *Fear of Missing Out* iaitu takut akan kehilangan sesuatu peristiwa atau perkembangan yang penting pada masa kini di dalam media sosial. Golongan ini akan menghabiskan masa yang lama untuk melihat media sosial dan sering kali mengemas kini aktiviti media sosial mereka. Golongan ini juga akan sering mengambil masa untuk melayari *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* untuk melihat perkembangan terkini dan jika golongan ini tidak berbuat demikian maka mereka akan mengalami tekanan yang akan menyebabkan berlakunya gangguan emosi (Ismail, 2021). Ia jelas tergambar menerusi kajian ini apabila gelandangan menunjukkan corak ketagihan kepada penggunaan telefon bimbit.

Kebergantungan seseorang ke atas telefon bimbit amat memberangsangkan dan mempunyai kebaikan tersendiri atas faktor yang mendorong seseorang itu bergantung kepada telefon bimbit. Kebergantungan ini sebagai satu medium untuk berkomunikasi dengan orang lain melalui penggunaan aplikasi seperti WhatsApp, Facebook, Instagram dan lain-lain yang digunakan untuk berhubung sesama mereka. Menurut Smura, Kivi dan Toyli (2009), dalam kebanyakan negara maju, telefon bimbit telah menjadi bahagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan seharian dan majoriti orang membawanya sepanjang masa

Seterusnya, fungsi telefon pintar sebagai medium untuk mendapatkan maklumat juga menyebabkan kebergantungan gelandangan kepada peranti ini. Menurut Rice, Lee dan Taitt (2011), menyatakan akses telefon pintar membuka peluang kepada gelandangan untuk mendapatkan sebarang maklumat berkaitan pekerjaan dan perumahan dengan lebih berkesan. Oleh itu, telefon pintar secara tidak langsung memudahkan gelandangan untuk mendapatkan maklumat berkaitan pekerjaan dengan lebih mudah dan meluas berbanding mereka yang tidak mempunyai akses kepada telefon pintar. Selain itu juga, akses kepada telefon pintar dapat membantu gelandangan mengakses maklumat berkaitan kesihatan dan agensi yang menyediakan sokongan sosial seperti pekerja sosial dengan lebih mudah (Rice et al., 2011). Oleh itu, jelaslah bahawa dari satu aspek, telefon bimbit berupaya meningkatkan kesejahteraan hidup gelandangan.

Penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan memberikan manfaat kepada kehidupan mereka di mana mereka boleh mendapat maklumat mengenai pelbagai bentuk bantuan. Selain itu, ia terbukti bahawa telefon bimbit juga membantu individu untuk mengakses maklumat dengan lebih meluas, mudah untuk berhubung secara sosial dan mendapatkan maklumat kesihatan.

## **KESIMPULAN**

Sebagai kesimpulan, telefon bimbit sangat diperlukan oleh setiap manusia pada masa ini kerana peranti mudah alih ini dapat memenuhi pelbagai keperluan dan memudahkan kehidupan manusia. Telefon bimbit terutama telefon pintar yang canggih memberi banyak manfaat kepada manusia seperti membuat panggilan, mengesan lokasi dan lain-lain lagi. Kajian ini membuktikan wujud tingkah laku kebergantungan dalam kalangan gelandangan terhadap telefon bimbit. Kajian ini mendapati tahap kebergantungan telefon ini mampu memberi manfaat kepada gelandangan kerana dengan adanya telefon bimbit mereka dapat mencari maklumat dengan lebih mudah dan pantas.

## **PENGHARGAAN**

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

## BIODATA

Mohd Alif Jasni merupakan Pensyarah Kanan di Pusat Pengajian Psikologi Gunaan, Dasar dan Kerja Sosial, Universiti Utara Malaysia.

Siti Hajar Abu Bakar Ah merupakan Professor di Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya.

Noralina Omar merupakan Pensyarah Kanan di Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya.

Norruzeyati Che Mohd Nasir merupakan Pensyarah Kanan di Pusat Pengajian Psikologi Gunaan, Dasar dan Kerja Sosial, Universiti Utara Malaysia.

## RUJUKAN

- Allen, M. (2017). *The sage encyclopedia of communication research methods* (Vols. 1-4). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc doi: 10.4135/9781483381411
- Bachok, A. S. (2017). *Telefon pintar jadikan manusia lebih pintar?* Kuala Lumpur: myMetro.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Eyrich-Garg, K. M. (2010). Mobile phone technology: A new paradigm for the prevention, treatment, and research of the non-sheltered “Street” homeless? *Journal of Urban Health*, 87(3), 365-380. <https://doi.org/10.1007/s11524-010-9456-2>
- Ghani, F. (2018). Rakyat Malaysia ketagih guna telefon bimbit. *MStar*. <https://www.mstar.com.my/lokal/semasa/2018/07/25/tak-lekang-telefon-bimbit>
- Griffith, C., (2020, September 28). *Smartphones are the Smarter Way to Fight Homelessness*. <https://invisiblepeople.tv/smartphones-are-the-smarter-way-to-fight-homelessness/#:~:text=Research%20Provided%20by%20the%20USC,%E2%80%9Cas%20important%20as%20food%E2%80%9D>.
- Guadagno, R., Muscanell, N. & Pollio, D. (2013). The homeless use Facebook?! Similarities of social network use between college students and homeless young adults. *Computers in Human Behavior* 29(1), 86–89. DOI: [10.1016/j.chb.2012.07.019](https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.07.019)
- Hamdan, A., Din, R. & Manaf, S. Z.A. (2012). Penerimaan M- Pembelajaran dalam Sistem Pendidikan di Malaysia. The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Satu Analisis Literatur. UKM, Malaysia 1st International Conference on Mobil Learning, Applications, and services (mobilcase2012)
- Holt, B., (2017, March 15). *A Smart(phone) Solution: Connected Care for Homeless*. <https://www.healthify.us/healthify-insights/a-smartphone-solution-connected-care-for-homeless>
- Ibrahim, N. (2016). Kesan perantaraan perilaku tabiat pelajar dan hubungan antara faktor peramal terhadap perilaku penggunaan sebenar telefon bimbit dalam aktiviti akademik. (Thesis Sarjana Universiti Putra Malaysia). 1-157
- Ishii, K. (2006). Implication of mobility: The uses of personal communication media in everyday life. *Journal of Communication*, 56, 346-356. Doi:10.1111/j.1460-2466.2006.00023.x
- Ismail, M. R. (2021, Januari 9 ). *Gangguan sindrom Fomo*. Retrieved from Harian Metro: <https://www.hmetro.com.my/WM/2021/01/661896/gangguan-sindrom-fomo>
- Khalil, H. (2018). *Malaysia negara ke-9 paling aktif media sosial, ke-5 paling ramai guna e-dagang – Laporan*. <https://www.astroawani.com/gaya-hidup/malaysia-negara-ke9-paling-aktif-media-sosial-ke5-paling-ramai-guna-edagang-laporan-166998>
- Le Dantec, C. A., & Edwards, W. K. (2008). Designs on dignity. Perception of Technology Among Homeless .CHI '08. <https://doi.org/10.1145/1357054.1357155>
- Marpaung, J. (2018). Pengaruh penggunaan gadget dalam kehidupan. *Jurnal KOPASTA* 5(2), 55-64.

- McInnes, D. K., Li, A. E. & Hogan, T.P. (2013). Opportunities for engaging low-income, vulnerable populations in health care: A systematic review of homeless persons' access to and use of information technologies. *American Journal of Public Health* 103(S2), e11–e24. doi: 10.2105/AJPH.2013.301623.
- McInnes, D. K., Sawh, L., Petrakis, B. A., Rao, S. R., Shimada, S. L., Eyrich-Garg, K. M., Smelson, D. A. (2014). The potential for health-related uses of mobile phones and Internet with homeless veterans: Results from a multisite survey. *Telemedicine and e-Health*, 20(9), 801-809. doi:<https://doi.org/10.1089/tmj.2013.0329>
- Moczygemba, L. R., Cox, L. S., Marks, S. A., Robinson, M. A., Goode, J. V. R., & Jafari, N. (2017). Homeless patients' perceptions about using cell phones to manage medications and attend appointments. *International Journal of Pharmacy Practice*, 25(3), 220-230. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7938952/>
- Naderifar, M. & Goli, H. & Ghaljaei, F. (2017). Snowball Sampling: A Purposeful Method of Sampling in Qualitative Research. *Strides in Development of Medical Education*. In Press. 10.5812/sdme.67670.
- Omar, M.S. & Muda, M. (2019). Kemahiran Komunikasi Penutur Asing: Aplikasi Pendekatan Telefon Pintar dan Internet. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*. Jilid 35(4), 353-367. E-ISSN: 2289-1528 <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3504-22>
- Pollio, D.E., Batey, S.S., Bender, K, Ferguson, K. & Thompson, S. (2013) Technology use among emerging adult homeless in two U.S. cities. *Social Work*. 58:173–175
- Rhoades, H., Wenzel, S. L., Rice, E., Winetrobe, H., & Henwood, B. (2017). No digital divide? Technology use among homeless adults. *Journal of Social Distress and the Homeless*. doi:10.1080/10530789.2017.1305140
- Rice, E., Lee, A., & Taitt, S. (2011). Cell Phone Use among Homeless Youth: Potential for New Health Interventions and Research. *Journal of Urban Health*, 88(6), 1175-1182. doi:10.1007/s11524-011-9624-z
- Sala, A., & Mignone, J. (2014). The benefits of information communication technology use by the homeless: a narrative synthesis review. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 23(1), 51–67. doi:10.1179/1573658x14y.0000000006
- Shoukat S. (2019). Cell phone addiction and psychological and physiological health in adolescents. *EXCLI journal*, 18, 47–50.
- Smura, T., Kivi, A. & Toyli, J. (2009). A framework for analysing the usage of mobile services. *Journal of Policy, Regulation and Strategy for Telecommunications, Information and Media*, 11(4), 53-67. <http://dx.doi.org/10.1108/14636690910970973>
- Spinks, R., (2015, October 1). *Smartphone are a lifeline for homeless people*. <https://www.theguardian.com/sustainable-business/2015/oct/01/smartphones-are-lifeline-for-homeless-people>
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedi Malaysia (2019). Video Dalam Talian Dan Suara Catatkan Pertumbuhan Terbesar Dalam Aktiviti Internet Pada 2018!. <https://www.mcmc.gov.my/ms/media/press-releases/online-video-and-voice-record-biggest-growth-among>
- Tongco, M.D.C. (2007). Purposive sampling as a tool for informant selection. *Ethnobotany Research & Applications* 5, 147-158.
- Vidic (2020). 5 kebaikan telefon pintar. <https://www.pelbagaiamacam.com/2020/11/5-kebaikan-telefon-pintar-tahun-2020.html>