

PEMILIHAN JENIS TELEFON, PELAN TELEKOMUNIKASI, DAN FAKTOR TIDAK MEMILIKI TELEFON DALAM KALANGAN GELANDANGAN: KAJIAN KES DI KUALA LUMPUR

Mohd Alif Jasni^{123*},
Pusat Pengajian Psikologi Gunaan¹, Dasar dan Kerja Sosial,
Universiti Utara Malaysia, Sintok, 06010, Kedah
mohd.alif.jasni@uum.edu.my / alevmikail@gmail.com
Institute for Psychotherapy²,
Correctional & Rehabilitation (*iPSYCORE*),
Universiti Utara Malaysia, Sintok 06010, Kedah
Pertubuhan Kebajikan Ar-Riqab Kuala Lumpur³, Menara Putra,
15-02-08, Lorong Tiong Nam 5, Chow Kit, 50350 Kuala Lumpur

Received Date: 19th September 2023 Accepted Date: 24th October 2023 Published Date: 31st October 2023

Abstrak

Kepesatan arus kemodenan yang sedang berlaku ditambah pula perkembangan evolusi teknologi dan jaringan internet yang semakin kompleks dan canggih menjadikan masyarakat moden pada hari ini sangat sinonim dengan penggunaan gajet dan pelbagai barangan elektronik dalam kehidupan harian. Salah satu daripada gajet tersebut ialah telefon bimbit iaitu sejenis medium telekomunikasi yang bersifat mudah dan memiliki pelbagai fungsi khususnya melibatkan aspek perhubungan tanpa wayar. Malahan, komuniti gelandangan juga tidak terlepas menikmati arus teknologi menerusi penggunaan telefon bimbit dalam kalangan mereka. Keadaan ini membawa kepada suatu usaha untuk menjalankan sebuah kajian kualitatif untuk meneroka penggunaan telefon bimbit dalam kalangan mereka bagi mengetahui lebih lanjut tentang pemilihan jenis telefon, pelan telekomunikasi yang dipilih dan faktor yang menyebabkan ada yang masih tidak memiliki telefon bimbit. Penggunaan tiga sampel yang berlainan iaitu seramai tujuh (7) orang informan yang memiliki telefon bimbit pintar, tiga (3) orang informan yang memiliki telefon bimbit selular dan tiga (3) orang informan yang tidak menggunakan telefon bimbit. Hasil dapatan kajian mendapati terdapat beberapa faktor yang ditemui dalam pemilihan sesuatu jenis telefon bimbit. Malahan, kajian juga menemui kesemua informan yang memiliki telefon bimbit memilih pelan telekomunikasi yang berbentuk prabayar berbanding pascabayar. Rata-rata disebabkan kurang kemampuan dan tidak mahukan komitmen. Malahan, dari segi tidak mahu memiliki telefon bimbit, informan mengatakan masih belum meluhat sebagai suatu yang penting, tidak mempunyai kewangan dan masih belum suatu kewajipan. Impak kajian ini membolehkan pihak Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia menjadi cakna tentang penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan.

Kata kunci: pelan telekomunikasi, jenis telefon, faktor tidak memiliki telefon, gelandangan

Abstract

The speed of modernity that is taking place coupled with the development of technological evolution and increasingly complex and sophisticated internet networks make modern society today very synonymous with the use of gadgets and various electronic goods in daily life. One of those gadgets is the mobile phone, which is a type of telecommunication medium that is simple and has various functions, especially involving aspects of wireless communication. In fact, the homeless community also does not miss to enjoy the current of technology through the use of mobile phones among them. This situation led to an effort to conduct a qualitative study to explore the use of mobile phones among them to find out more about the selection of the type of phone, the chosen telecommunications plan and the factors that cause some to still not own a mobile phone. The use of three different samples, namely seven (7) informants who have smart mobile phones, three (3) informants who have cellular mobile phones and three (3) informants who do not use mobile phones. The results of the study found that there are several factors found in the selection of a certain type of mobile phone. In fact, the study also found that all informants who own a mobile phone choose a telecommunications plan that is pre-paid instead of post-paid. Average due to lack of ability and lack of commitment. In fact, in terms of not wanting to own a mobile phone, the informant said that it was not yet considered important, did not have finances and was not yet an obligation. The impact of this study allows the Malaysian Communications and Multimedia Commission to be aware of the use of mobile phones among the homeless.

Keywords: telecommunications plan, type of phone, factors of not owning a phone, homeless

1.0 Pengenalan

Pada era globalisasi ini, tidak hairan lagi penumpuan terhadap komunikasi dan pengkomputeran untuk peranti mudah alih berada di tahap yang kemuncak dan masih lagi sedang berjalan menuju evolusi untuk membawa kemudahan dan memanfaatkan fungsinya terhadap industri dan juga kepada para pengguna. Malahan, perkembangan teknologi yang rancak pada hari ini telah menyaksikan suatu perubahan kepada aspek sosiologi manusia terutama dalam bentuk komunikasi dan perbualan di mana terdapat beberapa gajet elektronik yang telah menjadi suatu keperluan untuk dimiliki bagi memudahkan urusan harian [1]. Sebagaimana yang sedia maklum, telefon bimbit telah menjadi salah satu daripada keperluan asas manusia yang perlu dimiliki pada hari ini tanpa mengira status sosiodemografi, ekonomi, tahap pendidikan dan sebagainya. Ia tidak dapat dinafikan lagi, telefon bimbit telah menjadi keperluan penting untuk setiap manusia dalam melancarkan perjalanan kehidupan dan telah mengubah proses komunikasi secara signifikan [2]. Pelbagai maklumat dan info yang secara berterusan menjadikan pengguna tidak mahu ketinggalan. Buktinya ialah, hampir semua populasi dunia menggunakan telefon bimbit sebagai salah satu kemudahan penting yang diperlukan dalam kehidupan seharian mereka [3]. Kepentingan telefon bimbit telah menjadi sebagai suatu keperluan yang diperlukan dalam mengerakkan dan memudahkan perjalanan pengguna seharian. Tanpa telefon, ia boleh membataskan aktiviti seseorang. Hampir semua perkara di dunia telah mula dijalankan secara dalam talian selaras dengan era globalisasi yang berlaku di seluruh negara [4].

Hari ini, trend pembangunan dalam bidang teknologi telah memberi kesan besar kepada dunia [5]. Perkembangan dalam bidang teknologi ini terus berkembang dari semasa ke semasa. Selaras dengan perkembangan abad ke-21, teknologi ini telah memberi wajah baru kepada dunia. Kecekapan organisasi ditentukan oleh elemen kemajuan komunikasi yang telah dicetuskan oleh evolusi teknologi. Oleh itu, kebergantungan masyarakat sekarang terhadap telefon bimbit adalah tinggi selari dengan peredaran masa. Komunikasi yang memerlukan masa yang lama untuk diselesaikan, sekarang dengan perkembangan teknologi, semuanya menjadi sangat pantas, dan sepertinya tidak ada jarak [6]. Telefon bimbit atau telefon pintar didefinisikan sebagai alat yang sofistikated, dinamik serta bersifat mudah alih yang memberi ruang

kepada pengguna untuk mendapat akses maklumat tidak kira bila dan di mana [7] Fungsi telefon bimbit adalah bagi menyediakan medium media sosial untuk dicapai oleh penggunanya dengan lebih mudah [8]. Dengan erti kata lain, telefon bimbit yang mempunyai rangkaian internet ini dapat membantu penggunanya untuk melangkah lebih jauh bagi mengetahui sesuatu perkara atau maklumat [9] tidak kira dalam soal sosial, kesihatan mahupun pendidikan (Marpaung, 2018) [10].

Jumlah pengguna telefon bimbit semakin bertambah setiap tahun. Berlaku peningkatan penggunaan telefon bimbit yang agak ketara di mana hampir tujuh bilion pengguna direkodkan pada penghujung 2014 yang menyamai populasi 97% daripada penduduk dunia iaitu mencatatkan pertambahan sebanyak 738 milion yang direkodkan pada tahun 2000 [11]. Dalam konteks Malaysia pula berdasarkan Laporan Penggunaan dan Capaian ICT oleh Individu dan keluarga mendapati pengguna telefon bimbit mencatatkan 91.0% pada 2019 berbanding hanya 89.0% pada 2018 sekaligus menunjukkan berlakunya pertambahan bilangan pengguna telefon bimbit [12]. Peningkatan pengguna telefon bimbit sememangnya sudah dapat dijangka disebabkan kebanyakan urusan harian pada hari ini memerlukan penggunaan telefon bimbit. Sebagai contoh di Malaysia kebanyakan urusan rasmi yang melibatkan agensi-agensi kerajaan telah banyak beralih ke platform digital. Langkah ini diambil bagi memudahkan setiap pihak menyelesaikan urusan mereka tanpa perlu hadir ke kaunter sekaligus lebih fleksibel dan menyenangkan kedua belah pihak.

Telefon bimbit yang ada pada hari ini adalah sangat canggih seiring dengan teknologi [13]. Tidak dapat dinafikan bahawa teknologi yang tinggi kini, telah menyebabkan wujudnya pelbagai jenis telefon bimbit. Istilah telefon bimbit jarang digunakan pada hari ini kerana istilah tersebut ditukar kepada *smartphone* atau telefon pintar. Namun demikian, masih ada lagi pengguna yang menggunakan telefon bimbit yang berbentuk selular dalam menjalani kehidupan. Namun ingin diingatkan, penggunaan telefon pintar pada hari ini menjadi semakin rancak dalam kalangan pengguna [14]. Telefon pintar adalah telefon bimbit dengan ciri dan fungsi canggih di luar fungsi tradisional di mana fungsi tersebut hanyalah sekadar dapat membuat panggilan telefon dan menghantar pesanan teks [15]. Telefon pintar dilengkapi dengan kemampuan untuk memaparkan foto atau gambar, melayari web [16], pembelian atas talian, permainan mudah alih, rakaman audio atau video dan mengirim e-mel. Telefon pintar juga dilengkapi dengan akses untuk melayari laman web, internet tanpa wayar dan lain-lain lagi [17]. Terdapat banyak jenama yang mengeluarkan telefon pintar seiring dengan teknologi pada hari ini antaranya ialah Samsung, Apple, Huawei, Lg dan sebagainya.

Maka dengan ini jelaslah bahawa telefon pintar sangat penting kepada manusia pada hari ini. Hal ini dikatakan demikian kerana semua info atau maklumat dapat diakses melalui telefon bimbit. Sebagaimana yang telah dibincangkan, hampir semua manusia di dunia ini menggunakan telefon pintar dan termasuklah daripada pelbagai lapisan tanpa mengira umur, jantina, status ekonomi, dan sebagainya. Hal ini jelas menunjukkan telefon bimbit sudah termasuk dalam keperluan asas manusia pada hari ini.

Kajian ini datang dengan lensa yang lebih khusus untuk meneliti penggunaan telefon bimbit dalam kalangan mereka. Gelandangan merujuk kepada keadaan tidak mempunyai tempat tinggal yang stabil, selamat dan sesuai, yang boleh termasuk tidur di jalanan, di tempat perlindungan kecemasan, di perumahan peralihan, atau di tempat yang tidak dimaksudkan untuk kediaman manusia. Gelandangan ialah isu yang kompleks dan pelbagai aspek, dan punca, pengalaman dan demografinya boleh berbeza-beza secara meluas. Kemiskinan, kekurangan rumah mampu milik, pengangguran, dan gaji rendah merupakan penyumbang penting kepada gelandangan. Kesusahan ekonomi boleh menyebabkan pengusiran dan ketidakstabilan perumahan. Pelbagai kajian dijalankan untuk mengkaji tentang kepentingan akses kepada telefon bimbit dan teknologi buat bekas banduan, penagih dadah atau gelandangan [18]. Oleh kerana keadaan hidup dan keadaan tidak stabil, telefon bimbit dan akses internet menjadi medium yang sangat penting untuk mengekalkan hubungan sosial dan perkhidmatan dalam kalangan orang gelandangan [19]. Walau bagaimanapun, hanya sedikit kajian terdahulu mengkaji penggunaan teknologi dalam kalangan orang

dewasa yang hidup gelandangan. Kelaziman telefon bimbit dalam kalangan belia gelandangan, walaupun diselidiki dengan orang dewasa gelandangan telah menemui kadar dapatan yang berbeza-beza [20]. Sebuah kajian sistematik telah mendapati akses telefon selular dalam kalangan penduduk gelandangan adalah bervariasi dari 44 peratus hingga 62 peratus dan anggaran penggunaan Internet berkisar dari 19 peratus hingga 84 peratus [21]. Ketiadaan juga kajian tempatan yang membincangkan penggunaan telefon bimbit kepada gelandangan. Kedaan ini menyebabkan kajian ini cuba meneroka penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan dalam mendapatkan gambaran tentang ini. Masalah kajian yang lain ialah kurangnya kajian sebegini dilakukan kepada golongan gelandangan. Masalah ini sedikit sebanyak menyukarkan pengkaji yang lain untuk mengkaji masalah ini disebabkan kurangnya maklumat – maklumat akan tajuk yang dikaji. Perkara ini merencatkan pelbagai pihak untuk meneruskan kajian yang dilakukan. Oleh itu, pengkaji perlulah memulakan kajian dengan lebih mendalam disebabkan tidak mempunyai rujukan.

Dalam kajian ini, pengkaji ingin menyarankan agar SKMM perlu memastikan bahawa teknologi dalam negara berupaya diakses oleh pengguna terutamanya golongan gelandangan. Gelandangan merupakan pengguna teknologi yang penting untuk diberikan perhatian. Dalam kajian ini, pengkaji ingin mengenalpasti sejauhmanakah penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan di Malaysia. Kajian ni penting untuk meningkatkan penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan. Hal ini kerana, akan menjadi permasalahan sekiranya negara mempunyai teknologi tetapi golongan gelandangan ini berterusan terpinggir. Kajian ini penting sebagai garis panduan kepada SKMM supaya syarikat entiti yang ingin membantu golongan ini untuk menggalakkan komunikasi dalam kalangan mereka. Pembangunan komunikasi sangat penting untuk diberikan kepada gelandangan. Kajian ini membolehkan SKMM mengetahui penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan. Ianya membolehkan syarikat yang berminat untuk berusaha menyampaikan bantuan dalam membolehkan peluang penggunaan dalam kalangan gelandangan. Kajian ini dapat memberi garis panduan kepada SKMM. Apabila kita dapat meningkatkan tahap penggunaan gelandangan, kita dapat meningkatkan pembangunan komunikasi. Maka hasil kajian ini dijangka dapat membantu usaha SKMM meningkatkan aktiviti kawal selia dalam ruang siber.

2.0 Sorotan Literatur

2.1 Penggunaan Telefon Bimbit Dalam Kalangan Gelandangan

Zaman teknologi yang serba canggih ini membawa hadirnya telefon bimbit di seluruh dunia tanpa mengira negara maju, kurang maju atau tidak maju. Hal ini dikatakan demikian kerana, telefon merupakan salah satu medium yang sangat penting kepada manusia tanpa mengira bangsa dan juga negara. Teknologi ini telah menguasai global ini dengan berleluasa sehingga hampir setiap saat orang menggunakan teknologi ini dan dengan teknologi jugalah menyebabkan kita boleh menguasai dan mengawal hampir setiap perkara di hujung jari sahaja [22]. Secara tidak langsung, semua manusia pada zaman sekarang memerlukan telefon untuk dijadikan keperluan asas yang menjadi tempat kebergantungan manusia untuk mendapatkan sesuatu maklumat. Telefon bimbit ialah teknologi mudah alih yang sangat moden dan mengikut arus semasa kerana telefon bimbit ini telah diterima secara meluas di seluruh dunia, penggunaan telefon ini digunakan untuk menyatukan orang ramai dari pelbagai latar belakang [23]. Telefon merupakan alat yang digunakan untuk berkomunikasi dari lebih satu rangkaian tanpa halangan batasan dari segi fizikal, penggunaan telefon ini dan ia juga bersesuaian digunakan kepada gelandangan untuk memberikan sokongan sosial [24]. Teknologi merupakan sesuatu yang memberi manfaat kepada golongan manusia [25]. Hal ini dikatakan demikian kerana, kewujudan teknologi dapat memudahkan semua aspek kehidupan manusia. Penggunaan telefon ini

juga menunjukkan bahawa ia membantu individu untuk mengakses maklumat dengan lebih meluas dan senang untuk berhubungan secara sosial, ia juga membantu dari segi memberikan maklumat kepada gelandangan mengenai maklumat perawatan kesihatan.

Penggunaan telefon dalam kalangan gelandangan boleh menjadi terhad dan membawa kepada pelbagai faedah. Keadaan ini menyebabkan penting untuk memahami cabaran dan faedah yang berkaitan dengan teknologi ini dalam konteks gelandangan. Individu gelandangan selalunya mempunyai akses terhad kepada telefon kerana mereka mungkin tidak memiliki telefon peribadi. Mereka mungkin bergantung pada telefon awam, tempat perlindungan atau kemurahan hati orang lain untuk membuat panggilan. Sesetengah gelandangan mungkin memiliki telefon bimbit prabayar, yang membolehkan mereka membuat panggilan dan menghantar teks selagi mereka mempunyai pelan internet. Telefon ini boleh menjadi talian untuk komunikasi. Individu gelandangan boleh meminta orang yang tidak dikenali atau penyedia perkhidmatan untuk menggunakan telefon mereka untuk panggilan penting. Ini boleh menjadi usaha yang berisiko, kerana ia bergantung pada kesediaan orang lain. Di samping itu, memastikan telefon dicas boleh menjadi cabaran bagi individu yang tiada tempat tinggal, kerana akses kepada elektrik adalah terhad. Sesetengah mungkin bergantung pada stesen pengecas awam atau bantuan orang lain. Hal ini kerana mempunyai akses kepada telefon membolehkan individu gelandangan untuk terus berhubung dengan keluarga dan rakan. Ini boleh memberikan sokongan emosi dan membantu mengekalkan hubungan sosial. Banyak perkhidmatan penting kini diakses melalui panggilan telefon, termasuk temu janji perubatan, temu duga kerja dan bantuan kerajaan. Pengkaji mendapati mempunyai telefon boleh memudahkan individu gelandangan untuk mengakses perkhidmatan ini. Banyak peluang pekerjaan disiarkan dalam talian atau memerlukan permohonan dalam talian. Dengan mempunyai telefon membolehkan individu gelandangan mencari peluang pekerjaan dan berkomunikasi dengan majikan atau bakal majikan.

Sejak akhir – akhir ini, seiring dengan dunia yang serba moden ini telah menjadikan telefon bimbit sebagai satu teknologi yang berkembang begitu pesat sama ada memberi kebaikan ataupun memberi keburukan dalam pelbagai bidang. Dapat kita lihat pelbagai jenis jenama dan reka bentuk telefon bimbit yang amat canggih hadir dan berada di pasaran. Harga yang ditawarkan juga mampu milik. Boleh dikatakan setiap orang di Malaysia pada masa kini mempunyai sekurang – kurangnya satu telefon bimbit untuk digunapakai. Telefon bimbit merupakan sebagai keperluan asas yang perlu dimiliki oleh segenap lapisan masyarakat. Telefon bimbit merupakan alat perhubungan atau komunikasi dan telah menjadi gaya hidup masyarakat dunia sekarang. Tidak dapat dinafikan bahawa telefon bimbit mampu menghubungkan manusia walaupun tinggal secara berjauhan seperti dua negara yang berbeza atau pun di pelusuk dunia. Namun begitu, telefon bimbit juga terbahagi kepada dua iaitu telefon bimbit biasa dan juga telefon pintar. Kita sedia maklum bahawa, telefon pintar boleh mengakses banyak perkara dengan pantas dan cepat tetapi mestilah menggunakan jaringan internet. Namun begitu, telefon pintar juga berbeza dengan telefon bimbit biasa kerana telefon bimbit biasa tidak boleh mengakses banyak perkara. Hal ini dapat dilihat apabila, telefon bimbit biasa tidak boleh menghubungkan dengan jaringan internet untuk mengakses maklumat tertentu. Selain itu, telefon juga berfungsi sebagai satu peranti untuk memudahkan kerja manusia. Hal ini dapat dilihat telefon bimbit boleh melakukan perkara yang memudahkan urusan manusia.

Oleh itu, tidak dapat dinafikan bahawa manusia sangat bergantung kepada telefon bimbit tidak kira di mana mereka berada. Hal ini dikatakan demikian kerana, manusia telah memerlukan telefon bimbit sebagai keperluan asas mereka dan bukan lagi kehendak manusia. Telefon pintar adalah salah satu alat komunikasi yang mampu memberi pelbagai maklumat kepada pengguna tanpa mengira batas usia. Telefon pintar ini juga mempunyai kebaikan dan keburukannya dan juga penggunaannya sahaja yang mampu memilih dan menetapkan faedah penggunaan telefon pintar itu. Hari ini, dengan bantuan telefon bimbit kita dapat dengan mudah bercakap atau berbual video dengan sesiapa sahaja di seluruh dunia dengan hanya menggerakkan jari kita. Hari ini telefon bimbit tersedia dalam pelbagai bentuk dan ukuran, mempunyai

spesifikasi teknikal yang berbeza dan digunakan untuk beberapa tujuan seperti panggilan suara, perbualan video, pesanan teks atau SMS, pesanan multimedia, penyemakan internet, e-mel, permainan video, dan fotografi.

3.0 Metodologi Kajian

3.1 Reka Bentuk Kajian

Pengkaji memilih untuk melakukan satu kajian kaedah kualitatif untuk menjawab objektif kajian. Reka bentuk kajian ini dipilih kerana ia memberi tumpuan kepada profil demografi, dan meneroka faktor pemilihan penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan di sekitar bandar raya Kuala Lumpur.

3.2 Populasi, Sampel Dan Teknik Persampelan

Populasi kajian ini adalah gelandangan yang berada di sekitar Kuala Lumpur. 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. Sampel yang akan dipilih adalah gelandangan di sekitar Kuala Lumpur. 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 bagi kajian fenomenologi [26]. Kajian ini mengutilisasi dua jenis teknik persampelan bola salji dan persampelan bertujuan dalam mengenalpasti ciri-ciri kriteria gelandangan yang dilibatkan dalam kajian ini.

Namun demikian, sampel akan dikelompokkan kepada tiga kelompok sampel; 1. kelompok yang mempunyai telefon bimbit pintar, 2. Kelompok yang mempunyai telefon selular dan 3. kelompok yang tidak mempunyai telefon bimbit (rujuk jadual 1). Tujuan pengkaji menetapkan tiga kelompok sampel ini bagi membolehkan pengkaji membuat triangulasi di antara ketiga-tiga kelompok sampel tersebut. Dengan itu, pengkaji mengenalpasti kepentingan telefon bimbit kepada individu dan faktor yang menyebabkan terdapat sekumpulan gelandangan yang lain masih belum menggunakan telefon bimbit. Maka pengkaji akan menemubual ketiga-tiga kelompok tersebut.

Bagi memastikan prinsip inklusiviti dan ini 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
-

Kelompok sampel ketiga: Peserta gelandangan yang tidak mempunyai telefon bimbit

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

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Kajian ini telah menggunakan teknik temu bual dalam mengumpulkan dapatan kajian. Pemilihan teknik temu bual memandangkan ia membolehkan pengkaji meneroka isu yang dikaji. Penerokaan kajian tentang penggunaan dalam kalangan gelandangan dapat dilakukan dengan menggunakan teknik temu bual ini.

3.4 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. Protokol temu bual ini adalah berbentuk separa berstruktur. Hal ini kerana pengkaji dapat mengubah soalan mengikut kesesuaian daripada respons yang diberikan oleh informan. Sebelum temu bual dijalankan, protokol temu bual perlu disediakan dan pengesahan protokol temubual perlu disemak oleh pakar-pakar dalam bidang kerja sosial dan keadilan sosial. Protokol temu bual kajian ini berbentuk separa berstruktur; iaitu terdiri daripada beberapa soalan utama berkaitan isu yang dikaji. Temu bual separa berstruktur juga membolehkan pengkaji bertanyakan soalan dan sub soalan yang lain untuk mendapatkan idea atau jawapan yang lebih mendalam daripada informan kajian. Panduan temu bual menyenaraikan soalan atau isu yang akan diterokai semasa temu bual. Panduan menyediakan topik atau bidang subjek di mana pengkaji bebas untuk meneroka, menyiasat, dan bertanya soalan yang akan menjelaskan dan menerangkan topik tertentu. Protokol temu bual untuk gelandangan adalah seperti di Jadual 2.

Jadual 2: Senarai Topik Temubual

Informan Kumpulan Gelandangan

Bahagian pertama: (Demografi)

- 1) Umur
- 2) Jantina
- 3) Kenegerian
- 4) Tempoh bergelandangan

Bahagian Kedua: (Topik Temu bual)

- 1) Pemilihan jenis pelan telekomunikasi
-

- 2) Pemilihan jenis telefon
 - 3) Pemilihan tidak menggunakan telefon bimbit
-

3.5 Etika Penyelidikan

Semua butiran kajian telah dimaklumkan kepada informan sebelum mengisi borang soal selidik dan sebelum temubual dimulakan. Setiap informan 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 informan juga telah diminta untuk menandatangani borang keizinan untuk mengesahkan persetujuan mereka untuk mengambil bahagian dalam kajian ini. Para informan telah dimaklumkan tentang hak mereka untuk menarik diri daripada kajian dan juga hal untuk melangkau mana-mana soalan yang sukar atau yang tidak selesai bagi pihak informan.

3.6 Kesahan Dan Kebolehpercayaan

Pengkaji memastikan kesahan kebolehpercayaan dan kesahan kajian dengan melakukan triangulasi di antara kumpulan sampel yang berbeza; i) gelandangan yang mempunyai telefon bimbit pintar, ii) gelandangan yang mempunyai telefon bimbit selular dan iii) gelandangan yang tidak mempunyai telefon. Penggunaan tiga sampel ini membolehkan triangulasi dijalankan dan memastikan dapatan yang diperolehi adalah boleh dipercayai dan mencapai kesahan yang diperlukan. Kajian ini juga memastikan menerusi pemeriksaan dapatan oleh informan kajian atau turut dikenali sebagai proses *members check*. Penggunaan *members check* ini bagi memastikan hasil temu bual menepati maksud asal. Pengkaji telah berkongsi dapatan kajian dengan beberapa informan yang pernah ditemu bual. Mereka bersetuju dengan dapatan kajian yang diperolehi. Malahan, pengkaji turut menjalankan pemeriksaan dapatan. Protokol temu bual yang dibina ini telah berulang kali disemak dan turut menjalani proses semakan pakar. Kesahan dan kebolehpercayaan turut dipastikan dengan penggunaan jejak audit apabila pengkaji menggunakan perisian Atlas.ti dalam menjalankan proses mengekod tema dan sub-tema. Penggunaan perisian Atlas.ti ini sebenarnya membantu untuk menghasilkan jejak audit dari segi kod yang ditemui

3.7 Analisis Data

Analisis data merupakan bahagian paling kritikal dan mencabar bagi kajian kualitatif [27]. Penulisan bahagian ini perlu dilakukan dengan berhati-hati dan pengkaji perlu menerangkan secara terperinci bagaimana analisis dilakukan. Terdapat beberapa proses analisis dan ia diguna pakai secara meluas dalam kajian kualitatif. Harus diingat bahawa, penyelidik perlu menyediakan data teks yang telah ditukarkan dalam bentuk transkrip verbatim sebelum analisis dilakukan. Hal ini kerana sebaik rakaman temubual dilakukan, adalah penting untuk menyalin rakaman ke dalam bentuk bertulis. Proses penyalinan temu bual akan dilakukan secara manual dengan menggunakan microsoft word. Dalam proses penyalinan semula rakaman temubual adalah perlu untuk menambah nota-nota yang dibuat sepanjang proses temubual. Pengkaji telah memasukkan transkrip ini ke dalam Perisian Atlas.ti. Penggunaan perisian Atlas.ti membolehkan usaha pengkodan yang lebih lancar dan sistematik. Pengkaji dapat mengenalpasti susunan kod mengikut urutan yang timbul berdasarkan susunan senarai transkrip yang dimasukkan di dalam perisian. Pengkaji telah menggunakan analisis tematik dalam membuat pengkodan. Pengkaji telah mengenalpasti kod-kod

yang timbul dan memberi makna kepada setiap kod tersebut. Kemudian pengkaji mengelompokkan kod-kod ini mengikut tema yang bersesuaian. Pengkaji melampirkan kesemua kod-kod yang ditemui di dalam dapatan kajian ini.

4.0 Dapatan Kajian

4.1 Sosiodemografi Dan Latarbelakang Informan

Pengkaji juga memaparkan profil demografi sosial informan gelandangan bekas banduan untuk kajian kualitatif dalam Jadual 3. Maklumat informan dalam jadual 3 adalah seperti jantina, umur, taraf pendidikan, status perkahwinan, pekerjaan, sumber pendapatan, tempoh menjadi gelandangan dan rekod pemenjaraan. Kajian kualitatif ini melibatkan 12 orang informan dalam lingkungan 24 tahun hingga 62 tahun. 12 orang informan melibatkan daripada 3 sampel yang berlainan iaitu 7 orang adalah pengguna telefon bimbit pintar, 3 orang adalah pengguna telefon bimbit selular dan 3 orang yang tidak menggunakan telefon bimbit. Penggunaan 3 sampel berlainan bagi mendapatkan pandangan tentang pemilihan pengguna telefon bimbit dalam kalangan mereka. Kesemua informan didapati berasal dari negeri yang pelbagai. Hanya seorang sahaja informan yang sememangnya membesar di Kuala Lumpur. Manakalah terdapat seorang yang berasal dari Indonesia. Kesemua mempunyai tahap pendidikan yang rendah iaitu di antara sekolah rendah dan menengah.

Jadual 3: Demografi informan 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)	Baihtulmal (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	Tidak diketahui	10 tahun	Pintar	Second had (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	Maxis Prepaid	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 sehari

Sambungan Jadual 3: 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
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
6	Radhi	24	Negeri Sembilan	PMR	Bujang	Penganggur	Tiada	6 Bulan	Tiada	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	Tidak Berkaitan	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan
7	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	Digi	Tidak berkaitan	Tidak kerap
8	Saiful	62 Tahun	Indonesia	Darjah 3	Bercerai	Penganggur	Tiada	5 Tahun	Tiada	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	Tidak Berkaitan	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan

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
9	Amirul	52 Tahun	Pahang	Darjah 5	Bu'	Penganggur	Tiada	5 Tahun	Tiada	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan
10	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
11	Afif	61 Tahun	Negeri Sembilan	Tingkatan 5	Bercerai (2 orang anak)	Penganggur	Baitulmal (RM300)	20 Tahun	Smart phone	Second hand (RM100)	Berhubung	Prepaid	Facebook Whatsapp	Kerap
12	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

Sambungan Jadual 3: Demografi informan dan penggunaan telefon

Hanya seorang daripada informan yang berjaya memiliki Diploma dari Giat MARA. Dari segi status perkahwinan, 7 orang telah bercerai, 4 yang masih bujang dan seorang telah tinggal berjauhan dengan pasangannya. Hasil kajian mendapati 4 orang adalah penerima bantuan Baitulmal, 6 orang tidak mempunyai sebarang bentuk bantuan, seorang penerima pencen SOCSO, dan seorang mendapat elaun menjadi sukarelawan. Tempoh kesemua informan ini menjadi gelandangan di dalam lingkungan 6 bulan sehingga 20 tahun lamanya. Kiranya dalam kajian ini, sampel yang memiliki telefon bimbit tanpa mengira pintar atau selular melihatkan hanya 9 orang informan. 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 RM 100-RM 300. Ia membuktikan para gelandangan menggunakan telefon dengan harga yang jauh lebih murah daripada telefon berjenama di luar. Kesemua menggunakan telefon bimbit untuk fungsi 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 dari kalangan mereka yang memuat turun aplikasi seperti Bigo Live, Tiktok dan lain-lain yang lebih khusus. Daripada segi kekerapan penggunaan, hampir majoriti informan mengatakan penggunaan telefon yang kerap dan tinggi. Penggunaan telefon yang melebihi 3-7 kali sehari membuktikan tahap pergantungan yang tinggi informan pada telefon bimbit. Ia memberi gambaran tentang penggunaan tingkah laku penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan. Pengkaji akan membincangkan verbatim yang ditemui tentang bentuk tingkah laku kebergantungan gelandangan terhadap telefon di dalam bahagian seterusnya.

4.2 Faktor Pemilihan Telefon Pintar

Hasil kajian mendapati tujuh (7) informan mempunyai telefon pintar. Keadaan ini menyebabkan pengkaji cuba mengenalpasti faktor pemilihan telefon bimbit pintar dalam kalangan mereka. Hasil kajian mendapati terdapat enam (6) tema yang diperolehi daripada transkrip informan. Antaranya seperti berikut:

- i. mempunyai pelbagai fungsi dan aplikasi yang menarik.
- ii. memudahkan capaian internet
- iii. maklumat yang pelbagai dapat diperolehi menerusi telefon pintar
- iv. keupayaan untuk memiliki disebabkan harga yang berpatutan
- v. menjadi keperluan dalam berinteraksi dengan orang (termasuk keluarga, rakan-rakan, majikan).
- vi. telah menjadi satu keperluan asas dalam menjalani kehidupan di jalanan.

Pertama sekali, pengkaji mendapati rata-rata informan menyatakan tentang kepelbagaian fungsi dan aplikasi yang dapat diperolehi menerusi telefon pintar. Ia menjadi sebagai satu faktor penarik buat gelandangan ini untuk memiliki telefon bimbit pintar. Antaranya yang disebabkan ialah media sosial, hiburan, berita dan sebagainya yang mereka dengan mudah mendapat akses.

“Banyak fungsi dan aplikasi yang ada dalam telefon pintar. Sebab itu saya membelinya. Saya dapat menggunakan pelbagai bentuk aplikasi. Ada yang boleh berbual, ada juga yang berbentuk hiburan. Kepelbagaian fungsi ini menjadikan ramai orang (gelandangan) sudah menggunakan”

(Syafiq/ / Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Saya menggunakan telefon pintar sebab banyak aplikasi yang boleh memuat turun (download). Kadang-kadang sampai tak tahu nak guna fungsi mana dulu. Sebab semua aplikasi sangat seronok”

(Nazri / Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Saya memang lebih suka guna telefon pintar sebab banyak aplikasi ada dalam tu. Ada macam-macam benda boleh buat. Macam ada Facebook, Whatshap, Instagram dan macam-macam. Saya rasa ramai mula guna telefon pintar sebab benda-benda ini”

(Eddy/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Pelbagai fungsi yang ada dalam telefon pintar. Kesemuanya sangat mudah dan menarik. Ramai juga dari kami yang guna telefon pintar. Sebab masing-masing suka pada aplikasi yang ada”

(Faiz/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Keduanya, pengkaji mendapati ada yang menyebut tentang kemudahan dan capaian internet yang boleh diperolehi dari telefon pintar. Kebanyakan menggunakan telefon bimbit pintar disebabkan keperluan dalam mendapatkan capaian internet. Keadaan ini menyebabkan mereka mengambil peluang untuk menggunakan telefon bimbit pintar.

“Antara sebab saya suka telefon pintar sebab internet ada dalam itu. Bila dapat guna internet, maka banyak benda boleh buat dalamnya”

(Firdaus/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Boleh guna internet dan macam-macam. Kadang-kadang top up (masukkan duit) untuk guna internet. Sebab terlalu leka, kadang-kadang habis macam itu sahaja data”

(Eddy/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Saya rasa suka sebab boleh guna internet. Banyak benda saya boleh dapat bila sudah pasang internet di telefon bimbit pintar”

(Afif/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Ketiga, kajian ini turut mendapati informan turut mengatakan maklumat yang pelbagai dapat diperolehi. Mereka mengatakan maklumat dapat diperolehi di hujung jari dengan mengehadkan halangan geografi dan masa. Keadaan ini membuatkan mereka melihat kemudahan untuk mereka mendapatkan maklumat dengan pantas.

“Saya tengok dengan telefon pintar ini kita dapat banyak maklumat. Macam-macam maklumat dan berita keluar. Kadang-kadang duduk belek-belek pun sudah tahu banyak maklumat”

(Syafiq/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Hari ini semua orang nak guna telefon bimbit sebab boleh dapat macam-macam maklumat. Kita tengok sahaja di telefon. Macam-macam maklumat keluar”

(Eddy/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Keempat, informan turut mengatakan tentang harga telefon bimbit pintar yang mampu dimiliki dan pada harga berpatutan. Mereka menyebut dalam lingkungan RM 100 ke RM 300 mereka dapat

memiliki telefon pintar malahan untuk yang baru (*first-hand*). Mereka merasakan tidak menjadi penghalang untuk mereka memiliki telefon bimbit memandangkan pelbagai harga di pasaran dengan jenama yang berbeza-beza. Keadaan ini membuatkan mereka boleh membuat pilihan dalam membeli telefon bimbit yang mengikut kesesuaian dan bajet yang ada.

“Telefon bimbit pintar sudah tak mahal macam dulu-dulu. Sekarang ramai orang boleh beli. Harga pun sudah murah. Boleh dapat dalam RM 100 ke RM 300

(Nazri/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Telefon bimbit pintar boleh dapat pada harga murah sebenarnya. Banyak kedai dekat sini jual. Ada yang first-hand, ada yang second-hand (terpakai). Semua orang boleh beli dah.

(Faiz/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Saya rasa harga telefon pintar pun sudah tidak mahal dah hari ini. Macam-macam jenama ada. Ada dari China semua. Banyak harga yang memang murah lah. Ramai juga (gelandangan) yang sudah guna sebenarnya kat sini”

(Zainuddin/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Kelima, informan turut mengatakan tentang keupayaan telefon bimbit ini untuk menjadi sebagai medium berinteraksi dengan orang ramai. Antaranya termasuk seperti keluarga, rakan-rakan dan majikan. Dengan itu menjadikan telefon sangat penting untuk dimiliki disebabkan oleh fungsi komunikasi tersebut.

“Kebaikan telefon bimbit ini sebab dia boleh jadi tempat untuk berkomunikasi dengan keluarga. Saya kadang-kadang kol juga adik beradik saya di kampung. Saya tanya khabar mereka”

(Firdaus/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Telefon bimbit ini penting bila majikan nak bertanya tentang kita. Kadang-kadang kawan kita mencari kita. Dorank hanya kol sahaja. Kita terus angkat. Sebab itu saya guna telefon bimbit ini”

(Nazri// Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Saya suka guna telefon bimbit pintar sebab nak bercakap dengan rakan-rakan. Saya selalu whatshap mereka kadang-kadang. Telefon pintar banyak berguna juga pada saya”

(Afif/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Hari ini memang perlu telefon bimbit untuk berkerja. Sebab nak cari pekerjaan pun kena ada telefon. Kita boleh kol dan bertanya tentang pekerjaan yang ada di sekitar Kuala Lumpur”

(Zainuddin/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Dan tema akhir sekali, informan mengatakan tentang telefon bimbit sebagai salah satu keperluan asas untuk hidup di jalanan. Menerusi telefon bimbit, mereka sebagai gelandangan mendapat pelbagai maklumat penting seperti pemberian makanan, bantuan kewangan, tempat tinggal, pekerjaan dan sebagainya. Maka, adalah penting buat mereka untuk mempunyai telefon bimbit ini dalam menjalani kehidupan di jalanan.

“Saya rasa telefon bimbit pintar ini sudah menjadi keperluan kalau nak hidup di jalanan. Banyak juga maklumat macam pemberian makanan, bantuan-bantuan yang ada di sekitar

Kuala Lumpur. Orang sebar maklumat ini menerusi Whatshap. Kita terus ambil bila sudah tahu bantuan yang ada”

(Syafiq/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Telefon bimbit macam keperluan penting untuk gelandangan. Banyak juga bantuan yang diberikan menerusi telefon bimbit. NGO atau rakan-rakan akan beritahu tempat-tempat ada makanan. Kita dengan mudah boleh dapat maklumat macam ini”

(Nazri/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Saya guna telefon bimbit pintar sebab sudah menjadi keperluan untuk saya. Saya banyak dapat info orang kasih. Selalunya orang kasi maklumat kat Whatshap. Kadang-kadang rakan-rakan kita beritahu bantuan apa yang ada hari ini atau esok kah. Selalu sebab itu lah”

(Eddy/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Kalau tak ada telefon pintar memang susah sedikit. Saya tengok ia macam keperluan penting juga untuk kami (gelandangan). Selalu NGO kasi bantuan, memang dorank info di telefon ini. Kami akan bersiap sedia untuk ambil. Tanpa telefon, memang susah la. Terpaksa berharap pada kawan-kawan. Kadang-kadang tak sempat kawan nak beritahu, tengok-tengok sudah habis. Sebab itu telefon sudah menjadi kepentingan”

(Afif/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

4.2 Faktor Pemilihan Telefon Bimbit Selular

Dalam kajian ini, dua informan didapati menggunakan telefon bimbit. Bagi yang menggunakan telefon bimbit selular, pengkaji turut bertanyakan tentang faktor mereka menggunakan telefon bimbit selular. Terdapat tiga isu besar yang dimaklumkan oleh gelandangan ini. Antaranya seperti berikut:

- i. Kebimbangan hilang atau rosak
- ii. Tidak berkemampuan
- iii. Penggunaan yang lebih mudah dan tidak melibatkan kos yang tinggi

Pertama sekali, pengkaji mendapati disebabkan oleh kebimbangan hilang atau rosak. Keadaan hidup di jalanan ini menyebabkan gelandangan amat bimbang sekiranya telefon bimbit mereka dicuri atau hilang. Keadaan persekitaran yang tidak kondusif dan tidak aman menyebabkan kehidupan mereka sering berada dalam keadaan tidak selamat. Gelandangan yang tidur di tepi kedai, bawah jambatan dan bahu jalan ini turut mengalami bahaya dirompak oleh gelandangan lain. Hal ini menyebabkan apabila ditanya tentang keinginan menggunakan telefon bimbit pintar, ada yang di antara mereka mengatakan kebimbangan hilang atau rosak. Antara petikan temu bual yang diambil adalah seperti berikut:

“Kalau smartphone (telefon pintar), kita orang tidur tepi jalan , kadang-kadang takut jatuh , pecah , ya lah tidur tepi jalan itu, bila tidur orang boleh curi , ah macam selular ini orang tengok bertampal pun, orang tak nak pun

(Ishak/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Susah , beli telefon kadang –kadang ,kita tidur bersepah, kadang-kadang ada yang mencuri barang kita , Kad pengenalan saya baru baru ini pun kena curi ,habis kad pengenalan saya , saya dapat tahu bangun-bangun phone saya kena curi , kita tengah tidurkan , kadang-kadang

masa akita tidur di tempat macam itu, siapa-siapa akan lalu lalang. Sampai kita sendiri tak tahu siapa”

(Amirul/ Lokasi: Pertubuhan AR-Riqab)

Terdapat juga dari kalangan informan yang mengatakan tidak berkemampuan untuk memiliki telefon pintar. Keseluruhan gelandangan adalah dari kalangan menganggur atau mereka tidak mempunyai pendapatan yang stabil. Hanya 4 orang sahaja yang menerima bantuan baitulmal dalam anggaran RM 300-400. Namun begitu, bantuan baitulmal yang diterima kebanyakannya digunakan untuk membayar bilik sewa harian. Hanya seorang sahaja yang mendapat pencen dari SOCSO dan duit tersebut digunakan dalam membayar bilik sewa dan makanan. Keadaan ini menjadikan faktor yang membuatkan terdapat gelandangan yang kekal dengan telefon bimbit selular. Namun demikian, di dalam kajian ini, seramai tujuh orang gelandangan adalah pengguna telefon bimbit pintar.

Dari tujuh orang pengguna telefon bimbit pintar ini, hanya empat sahaja yang membeli telefon yang baru dan tiga lagi adalah pengguna telefon terpakai (second-hand). Walau bagaimanapun, setelah dikaji, pengkaji mula mendapati corak yang sama apabila harga telefon bimbit pintar yang digunakan adalah dengan harga yang lebih murah iaitu di bawah RM300. Hal ini membuktikan kewangan boleh menjadi satu penghalang buat gelandangan ini untuk mendapatkan telefon bimbit pintar yang mahal atau berjenama. Kebanyakan mereka memakai telefon bimbit pintar yang kurang berjenama dan memperolehnya dengan harga yang rendah. Antara petikan temu bual yang menyebut tentang ketidakmampuan dalam kalangan gelandangan yang menggunakan telefon bimbit selular adalah seperti berikut. Mereka menyebut tentang ketidakmampuan untuk mendapat telefon bimbit pintar:

“Tak mampu nak beli telefon bimbit pintar, lagi satu tiada kerja yang tetap”

(Ishak/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Mungkin juga, kita tahu kemampuan kita setakat mana , yang ada kita pakai sahaja , yang tak ada (tidak mempunyai telefon bimbit pintar), kita biarkan sahaja, saya fikir tak mampu je lah”

(Ikram/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Selain itu, terdapat juga gelandangan yang mengatakan penggunaan telefon bimbit selular adalah lebih mudah dan tidak melibatkan kos yang tinggi. Keadaan ini membuktikan tentang gelandangan yang memilih untuk menggunakan telefon bimbit selular berbanding pintar.

“Sebab saya rasa mudah sangat senang berurusan , kalau berbanding yang lain , kos dia besarkan , so telefon ini banyak juga membantu senang kita simpan nombor telefon, dia punya record pun senang nak cari , dari sekarang susah sedikit lah”

(Ikram/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Pengkaji turut bertanya tentang pemilihan telefon bimbit pintar pada informan. Mereka turut mengatakan yang mereka hanya membeli telefon mengikut kemampuan dan bajet. Malahan dua informan iaitu Afif dan Zainuddin memilih telefon bimbit pintar yang murah dan juga terpakai. Pengkaji memetik petikan temu bual yang menyebut perkara ini:

“Saya nak beli yang mahal sangat pun tidak mampu. Saya memilih yang terpakai sahaja. Janji telefon pintar”

(Afif/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Saya menggunakan yang murah dan secondhand (terpakai). Saya memang tak mampu nak pakai yang mahal. Saya sedar dengan keadaan kewangan saya”

(Zainuddin/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

4.3 Pelan Telekomunikasi Prabayar Atau Pascabayar

Di dalam kajian ini, pengkaji juga telah mengenalpasti faktor yang mendorong informan memilih untuk menggunakan prabayar atau pascabayar. Hal ini kerana kajian mendapati kesemua pengguna telefon bimbit memilih menggunakan perkhidmatan prabayar. Terdapat dua faktor terbesar yang dikenalpasti melalui kajian kualitatif iaitu:

- i. tidak mahu komitmen
- ii. tidak berkemampuan

Pengkaji mendapati tiga informan mengatakan mereka tidak mahu komitmen yang besar untuk menanggung perbelanjaan pascabayar setiap bulan. Keadaan ini menyebabkan mereka lebih selesa menggunakan prabayar. Antara verbatim yang mengatakan perkara ini:

“Saya tak nak terikat dengan penggunaan postpaid (pascabayar) sebab dia setiap bulan nak kena ada komitmen sebab saya tak bekerja. Saya memang tidak mampu nak bayar pascabayar”
(Faiz/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Senang tiada komitmen bulan-bulan. Tiada kena bayar ke, kalau pakai bil, memang ya, pakai terlebih kang nak bayar tak mampu lak. Saya pilih untuk terus dengan prepaid”
(Ishak/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Betul, memang terlalu berat untuk kita memikirkan bayar postpaid (pascabayar), sebab kena bayar bulanan. Jadi prepaid (prabayar) adalah lebih senang dan tidak terikat”
(Ikram/ Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Selain itu, kajian juga mendapati gelandangan mengatakan mereka tidak berkemampuan untuk membayar secara bulanan. Mereka memilih untuk menggunakan prabayar dengan memasukkan *top-up* apabila mempunyai kewangan atau memerlukan. Berikut merupakan petikan perbualan yang mengatakan perkara tersebut:

“Sebab saya mampu itu je lah, kalau saya ada duit topup, tak adalah, kalau pakai bil tak mampu lah”

(Ikram/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Kita ekonomi tidak stabil, kita tidak tahu bila ada duit lagi, ini hari kita ada RM 50, tetapi kita tidak tahu kemudiam hari, besok-besok kita tidak tahu lagi, gelandangan hidup kan kadang rezeki itu, tak ada, nak cari kerja gaji RM 30 itu tak ada”

(Afif/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

4.4 Faktor Tidak Mempunyai Telefon Bimbit

Pengkaji turut mendapatkan maklumat dan pandangan daripada informan yang tidak mempunyai telefon tentang kepentingan telefon pada masa kini. Terdapat empat tema yang diterima iaitu:

- i. penting untuk hal mustahak
- ii. Tidak mempunyai kewangan yang kukuh
- iii. Susah nak mendapatkan maklumat terkini

iv. Masih belum satu kewajipan

Terdapat informan yang mengatakan telefon sangat penting untuk sesuatu perkara yang mustahak terutama apabila ingin menghubungi seseorang ketika waktu kecemasan. Keadaan ini sangat sukar buat gelandangan yang tidak mempunyai telefon. Antara petikan temu bual yang dipetik:

“Kalau ada kecemasan, sangat susah apabila kita yang tidak mempunyai telefon”

(Radhi/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Telefon dapat digunakan apabila perlu membuat kol yang penting. Sukar buat saya yang tidak mempunyai telefon ini”

(Saiful/Lokasi: Persatuan Ar-Riqab)

“Perlu untuk membuat kol yang mustahak”

(Amirul/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Selain itu, terdapat juga informan yang mengatakan mereka tidak mempunyai kewangan yang kukuh. Ketiadaan pekerjaan menyebabkan mereka tidak mampu memiliki telefon. Antara berikut petikan temu bual yang mengatakan hal ini.

“Susah juga tu apabila kita yang tidak mempunyai kewangan yang mencukupi”

(Radhi/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

“Nak beli telefon pun tidak mempunyai duit”

(Amirul/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Malahan, ketiadaan telefon menyebabkan sukar untuk gelandangan ini mendapatkan maklumat terkini. Hal ini dengan arus semasa dan teknologi, kebanyakan maklumat diperolehi menerusi telefon. Namun ia adalah mustahil buat gelandangan yang tidak mempunyai kewangan yang cukup untuk mendapatkan telefon bimbit. Antara verbatim yang menyebut perkara ini:

“sangat sukar untuk mendapatkan maklumat terkini. Lebih-lebih lagi dalam keadaan pandemik. Saya banyak ketinggalan. Maklumat tidak sampai terus kepada saya berbanding rakan-rakan lain yang mempunyai telefon bimbit”

(Radhi/Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

Pengkaji turut bertanya tentang keinginan informan yang tidak mempunyai telefon ini untuk memiliki telefon. Namun, ada informan yang mengatakan ia belum menjadi satu kewajipan. Bagi beliau, tidak menjadi kepentingan yang mustahak untuk dia mempunyai telefon bimbit:

“Perlu tetapi tidak tahu lah tahap perlu macam mana. Ini disebabkan telefon kita pinjam kawan telefon tak ada lah kan , bila pinjam member tak boleh telefon , alah apa salahnya”

(Amirul /Lokasi: Pertubuhan Ar-Riqab)

4.5 Perbincangan

Kajian ini dijalankan untuk mengetahui akan penggunaan telefon bimbit dalam golongan gelandangan di Kuala Lumpur. Pengkaji mendapati telah mula berlakunya penggunaan dalam kalangan gelandangan atas pelbagai fungsi. Kajian mendapati telefon banyak memberi peluang kepada aksesibiliti dan manfaat dalam kalangan gelandangan. Kajian ini datang dengan objektif yang pelbagai di mana cuba melihat pemilihan penggunaan antara telefon bimbit pintar dan selular, pemilihan tidak menggunakan telefon langsung dan pemilihan jenis pelan telekomunikasi. Pelbagai tema yang kaya dengan penemuan telah memberi pendapat yang berbeza dalam penggunaan telefon bimbit. Malahan kajian ini turut berjaya meneroka faktor pemilihan tidak menggunakan telefon bimbit juga dalam kalangan gelandangan. Sedia kita maklum bahawa, golongan ini merupakan golongan yang disisihkan dan mereka tidak mempunyai keperluan asas yang lengkap terutamanya tempat tinggal, pakaian dan sebagainya. Namun hasil kajian mendapat terdapat juga di antara yang telah menggunakan telefon bimbit walaupun dalam keadaan kesempitan dan kemiskinan [28]. Keadaan ini membawa kepada suatu persoalan besar tentang pemilihan penggunaan telefon bimbit dalam kalangan mereka. Bagi pengkaji, telefon bimbit kini tidak lagi menjadi kehendak dalam kalangan masyarakat malah ia merupakan keperluan asas tidak kira sama ada golongan yang berpendapatan atau golongan yang kurang berpendapatan.

Telefon bimbit adalah keperluan asas hal ini demikian kerana tanpa telefon bimbit kumpulan masyarakat seperti gelandangan ini tidak dapat mengakses pelbagai kemudahan yang terdapat dalam aplikasi tersebut. Dalam era pasca teknologi maklumat ini, teknologi maklumat dan komunikasi atau ICT didapati turut penting buat kumpulan gelandangan [29]. Mereka yang terasing daripada kehidupan masyarakat tidak seharusnya terasing daripada maklumat yang ada di dalam telefon bimbit. Hal ini terbukti apabila telefon bimbit juga amat penting bagi golongan gelandangan kerana mereka dapat berhubung dengan individu lain [30]. Selain itu, telefon bimbit memudahkan komunikasi dalam kalangan mereka. Mereka boleh berhubung dengan rakan-rakan mereka di jalanan menerusi penggunaan telefon bimbit.

Gelandangan masa kini dapata memudahhkan perjalanan kehidupan di jalanan bersama teknologi seperti telefon bimbit dan ia disebabkan juga untuk kemudahan komunikasi sesama mereka dalam semua perkara. Ia menjadi satu rangkaian interkasi bersama golongan masyarakat. Aksesibiliti telefon bimbit dalam kalangan gelandangan ini kadangkala menjadi hal penting untuk mereka mengetahui segala maklumat-maklumat penting bagi memberikan kebaikan kepada kehidupan mereka. Mereka juga akan dapat mengakses segala maklumat yang berkaitan maklumat am untuk penjagaan diri sendiri. Namun demikian, bukanlah semua golongan gelandangan ini mampu memiliki telefon bimbit kerana latar belakang golongan gelandangan ini juga berlainan antara satu sama lain.

Telefon bimbit amat penting kerana ianya membawa pelbagai faedah kepada segenap masyarakat sekarang [31]. Di zaman teknologi, membawa hadirnya telefon bimbit ini boleh membantu kita berhubung dengan kawa-kawan serta ahli keluarga yang tinggal lebih jauh ladi kita. Hal ini kerana gelandangan boleh berhubung dengan mereka dengan menggunakan aplikasi dan lama sosial dalam telefon bimbit untuk berbual serta bertanya khabar. Berdasarkan kajian dijalankan, telefon bimbit untuk gelandangan ini turut dianggap sebagai keperluan asas dalam kehidupan seharian. Pengkaji mendapati semua orang memerlukan telefon bimbit walaupun fungsi setiap telefon bimbit itu berbeza tetapi secara amnya mempunyai fungsi yang sama iaitu untuk panggilan masuk dan keluar. penggunaan telefon bimbit dan telefon pintar menjadi keperluan buat sesetengah gelandangan. Hal ini kerana, semua jenis maklumat diberitahu melalui rangkaian atas talian yang perlu dibuka dalam telefon bimbit. Masyarakat seperti gelandangan pada masa kini perlu didedahkan dengan penggunaan telefon pintar yang dapat mengakses pelbagai perkara terutamanya berita dan info terkini. Terdapat juga pandangan gelandangan sendiri yang mengatakan harga telefon bimbit pintar yang boleh diperolehi dengan harga berpatutan menjadikan mereka ini dapat berpeluang untuk menggunakannya.

Selain itu, fungsi telefon bimbit dan telefon pintar yang mampu mengakses internet setiap masa, ia juga dapat mencari dan memperoleh maklumat semasa mengenai kesihatan yang perlu diberi perhatian oleh semua Masyarakat [32]. Hal ini, keperluan kepada gelandangan ini untuk memiliki telefon bimbit dan mampu mengakses internet adalah penting. Kefungsian telefon bimbit bukan sahaja sebagai alat penghubungan tetapi ia juga berfungsi untuk melayari media sosial seperti facebook, whatsapp, telegram, twitter, dan instagram, alat melakukan perniagaan, pembayaran dan membeli-belah dalam talian, dan lain-lain [33]. Seterusnya, penggunaan menggunakan telefon bimbit adalah sebagai alat penghubungan yang boleh pengguna yang berjauhan dengan ahli keluarga berhubung antara satu sama lain, digunakan untuk mengakses maklumat berkaitan ilmiah, sebagai alat hiburan kepada pengguna.

Namun demikian, pengkaji mendapati terdapat juga gelandangan yang masih menemui kegagalan dalam mendapat akses kepada telefon bimbit. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terdapat segelintir golongan gelandangan yang masih tidak mempunyai telefon bimbit. Antaranya ialah mereka kurang mampu untuk membeli telefon bimbit kerana mereka tidak mempunyai pendapatan yang tetap. Malahan, kajian menunjukkan ada di antara mereka yang melihat telefon bimbit ini masih belum menjadi kewajipan dan keperluan buat mereka. Akhirnya pengkaji mendapati dapatan daripada ketiga-tiga sampel ini menghasilkan pandangan yang pelbagai. Terdapat pelbagai faktor pemilihan penggunaan yang ditemui dalam kalangan gelandangan. Malahan, pengkaji tidak menafikan terdapat juga faktor mengapa terdapat juga segelintir gelandangan yang berterusan tidak menggunakan. Namun apa yang ingin ditekankan, penggunaan telefon bimbit menjadi sangat penting pada hari tanpa mengira keadaan mereka sebagai gelandangan. Ia telah terbukti telefon bimbit terutama jenis pintar yang membawa pelbagai manfaat dan kebaikan buat gelandangan ini serta memudahkan kehidupan mereka di jalanan.

5.0 KESIMPULAN

Sebagai rumusannya, telefon bimbit sangat diperlukan oleh gelandangan pada masa ini kerana peranti mudah alih ini sangat penting dalam menjalani kehidupan di jalanan. Telefon bimbit terutama telefon pintar yang canggih dapat memberi banyak manfaat kepada mereka (gelandangan) seperti membuat panggilan, berkomunikasi, mendapatkan maklumat dan lain-lain lagi. Sebagaimana yang sudah dijelaskan, salah satu manfaat telefon bimbit ialah dapat membuat panggilan dan memperolehi maklumat. Maksudnya di sini ialah, para gelandangan bukan sahaja dapat membuat panggilan terhadap individu lain (termasuk keluarga, rakan-rakan dan majikan) malah dapat juga membuat panggilan kecemasan. Kajian ini jelas menunjukkan bahawa pentingnya telefon bimbit kepada golongan ini. Namun begitu, masih terdapat gelandangan yang tidak dapat memiliki telefon bimbit seiring dengan teknologi pada hari ini. Kegagalan memiliki telefon bimbit boleh memberi kesan kepada aksesibiliti golongan ini terhadap info-info dan maklumat yang sangat terhad. Pada pendapat pengkaji, pihak yang bertanggungjawab seperti Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia dan agensi yang berkaitan untuk mencari jalan dalam meningkatkan aksesibiliti gelandangan terhadap telefon bagi membantu golongan gelandangan untuk mendapat akses kepada telefon bimbit. Malahan, uruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia dapat memperkenalkan strategi dalam mengawal ruang siber. Hal ini kerana, kajian ini telah membuktikan bagaimana telefon bimbit memberi manfaat dan kebaikan kepada golongan gelandangan dalam menjalani kehidupan jalanan. Sekaligus, dapat dirumuskan telefon bimbit boleh menjadi medium yang sangatlah penting dan bermakna kepada golongan gelandangan pada hari ini.

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.

SENARAI RUJUKAN

- [1] Ali, A., Salleh, M.A.M. & Mustafa, (2020). Memobilia dan Kesedaran Wasiat Digital dalam Kalangan Belia Malaysia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(2), 71-91
- [2] Timbowo, D. (2016). Manfaat penggunaan smartphone sebagai media komunikasi. 5(2), 1-13. <https://media.neliti.com/media/publications/91480-ID-manfaat-penggunaan-smartphone-sebagai-me.pdf>
- [3] Manumpil, B., Ismanto, Y., Onibala, F. Hubungan Penggunaan Gadget Dengan Tingkat Prestasi Siswa Di Sma Negeri 9 Manado. *e-journal Keperawatan (e-Kep)*, 3(2), 1-6.
- [4] Al-Barashdi, H. S., Bouazza, A., & Jabur, N. H. (2015). Smartphone Addiction among University Undergraduates: A Literature Review. *Journal of Scientific Research and Reports*, 4(3), 210-225.; Hassanzadeh R. & Rezaei A. (2011). Effect of sex, course and age on SMS addiction in students. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 10(5), 619
- [5] Choliz, M. (2012). Mobile phone addiction in adolescence: The test of mobile phone dependence. *Progress Health Sci*, 5, 33-44.
- [6] Bhupendra, S., Silva, C.L., Lykens, J.E., Gamedze, L., Williams, S., Ford, J.V., & Habel, M.A. (2016). YTH StreetConnect: Development and Usability of a Mobile App for Homeless and Unstably Housed Youth. *JMIR Mhealth Uhealth* 4, 3 (Jul.), e82. DOI: 10.2196/mhealth.5168.; Marpaung, J. (2018). Pengaruh penggunaan gadget dalam kehidupan. *Jurnal KOPASTA* 5(2), 55-64.
- [7] Al-Barashdi, H. S., Bouazza, A., & Jabur, N. H. (2015). Smartphone Addiction among University Undergraduates: A Literature Review. *Journal of Scientific Research and Reports*, 4(3), 210-225.
- [8] Manumpil, B., Ismanto, Y., Onibala, F. Hubungan Penggunaan Gadget Dengan Tingkat Prestasi Siswa Di Sma Negeri 9 Manado. *e-journal Keperawatan (e-Kep)*, 3(2), 1-6.
- [9] 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>
- [10] Marpaung, J. (2018). Pengaruh penggunaan gadget dalam kehidupan. *Jurnal KOPASTA* 5(2), 55-64.
- [11] International Telecommunication Union. (2015). *Facts and figure, The World in 2015*. <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2015.pdf>
- [12] Jabatan Perangkaan Malaysia. (2020). *Siaran akhbar Laporan Survei Penggunaan dan Capaian ICT oleh Individu dan Isi Rumah 2019*. <https://www.dosm.gov.my/v1/index.php?r=column/pdfPrev&id=WCtSeDBJa0tvUk5vekdIblBkcTVNQ09>
- [13] Mahamud, Z.I., Andrews, F.K., & Rockson, A. K. (2015). *Use of Mobile Phones to Support Coursework: Evidence from Wa Polytechnic, Ghana*. *Ghana Journal of Development Studies*, 12(1-2), 195. doi:10.4314/gjds.v12i1-2.12; Masiu, M.T & Chukwuere, J.E. (2018). The Effect of Smartphones on Students' Academic Life: A Perceptive from a South African University. International Conference on Business and Management Dynamics ICBM-2018.
- [14] Yang, X., Liu, Q., Lian, S. & Zhou, Z. (2020). Are bored minds more likely to be addicted? The relationship between boredom proneness and problematic mobile phone use.,” *Addict. Behav.*, vol. 108, p. 106426, 2019, doi: 10.1016/j.addbeh.2020.106426
- [15] Holt, B. (2017). A Smart(phone) Solution: Connected Care for Homeless. <https://www.healthify.us/healthify-insights/a-smartphone-solution-connected-care-for-homeless>
- [16] Iyengar, K., Upadhyaya, G.K., Vaishya, R., & Jain, V. (2020). *COVID-19 and applications of smartphone technology in the current pandemic*. *Diabetes & Metabolic Syndrome: Clinical Research & Reviews*. doi:10.1016/j.dsx.2020.05.033
- [17] Vally, Z. & El Hichami, F. (2019). An examination of problematic mobile phone use in the United Arab Emirates: Prevalence, correlates, and predictors in a college-aged sample of young adults.,” *Addict. Behav. Reports*, 9, 100185, doi: 10.1016/j.abrep.2019.100185.

- [18] 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> ; 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); 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; 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
- [19] 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> ; 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
- [20] 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> ; McInnes, D. K., Sawh, L., Petrakis, B. A., Rao, S. R., Shimada, S. L., Eyrich-Garg, K. M., Gifford, A.L., Anaya, H.D. & 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: 10.1089/tmj.2013.0329.; 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
- [21] 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.
- [22] Ahmad, A.R. (2011). Kepentingan Kemajuan Teknologi Maklumat dan Komunikasi. Di akses daripada <http://www.flashkitech.com/?p>
- [23] Carroll, J., Howard, S., Peck, J. & Murphy, J. (2002). A Field Study of Perceptions and Use of Mobile Telephones by 16 to 22 Year Olds. *The Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA)*, 4(2), 49-61.
- [24] 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>
- [25] Junierissa, M. (2018). Pengaruh penggunaan gadget dalam kehidupan. *Jurnal Program Studi Bimbingan dan Konseling KOPASTA*, 5(2),55-64. <https://www.jurnal.unrika.ac.id/index.php/kopastajournal/article/view/1521/1107>.
- [26] Creswell, J.W. (2014). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing among Five Approaches*. Edisi ke-4. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- [27] Creswell, J.W. (2014). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing among Five Approaches*. Edisi ke-4. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- [28] 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>; 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)

- [29] 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; 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
- [30] Ali, A., Salleh, M.A.M. & Mustafa, (2020). Memobilia dan Kesedaran Wasiat Digital dalam Kalangan Belia Malaysia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(2), 71-91
- [31] Junierissa, M. (2018). Pengaruh penggunaan gadget dalam kehidupan. *Jurnal Program Studi Bimbingan Konseling KOPASTA*, 5(2),55-64. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/kopastajournal/article/view/1521/1107>.
- [32] Yahya, M.S.S, Abdullah, M.N. & Masdar, N.F. (2019). Kajian kes tahap keberkesanan penggunaan antara telefon bimbit dan waklie talkie dalam melaksanakan tugas di Ibu Bejabat Polis Sabak Bernam, Selangor. *Jurnal Penyelidikan Sains Sosial*, 2(5), 81-97.
- [33] Iyengar, K., Upadhyaya, G.K., Vaishya, R., & Jain, V. (2020). *COVID-19 and applications of smartphome technology in the current pandemic. Diabetes & Metabolic Syndrome: Clinical Research & Reviews*. doi:10.1016/j.dsx.2020.05.033