



Interaksi sosial di ruang maya: Kajian kes jaringan sosial melalui laman *Facebook* di Malaysia

Mohd Khairuddin Mohad Sallehuddin¹, Mohamad Fauzi Sukimi¹

¹Program Antropologi & Sosiologi, Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia

Correspondence: Mohd Khairuddin Mohad Sallehuddin (email:mk7_usm@yahoo.com)

Abstrak

Interaksi sosial di laman sosial Facebook bukanlah perkara yang baharu. Malahan, mempunyai akaun Facebook dianggap sebagai satu kemestian untuk seseorang terus berhubung dengan rakan-rakan yang telah lama atau yang baharu dikenali. Namun, interaksi melalui laman sosial Facebook dikatakan masih mempunyai persamaan dengan interaksi sosial konvensional secara tatap muka, iaitu dari segi jenis, asas dan kesan tingkah laku berkenaan. Artikel ini bertujuan untuk membincangkan persamaan tersebut. Seramai 15 orang pelajar siswazah yang menginap di Kolej Keris Mas, UKM telah dikaji dengan menggunakan kaedah penyelidikan gabungan kuantitatif dan kualitatif. Hasil kajian mendapati bahawa corak interaksi sosial di Facebook sama seperti corak interaksi sosial konvensional. Jaringan interaksi sosial para aktor tersebut juga didapati bertindan lapis dengan jaringan persahabatan yang sedia ada. Tingkah laku para aktor di Facebook juga sama dengan tingkah laku secara konvensional dalam kehidupan seharian, terutamanya yang berasaskan minat, nilai dan sentimen. Kesan interaksi sosial di Facebook juga didapati sama dengan kesan interaksi konvensional seharian, iaitu dalam konteks sokongan sosial untuk mendapatkan maklumat, mudah menjalin hubungan, mengurangkan masalah kesunyian, mengurangkan tekanan dan mendorong aktor berfikiran lebih terbuka. Secara keseluruhannya, kajian ini menyimpulkan bahawa interaksi sosial di Facebook adalah sama seperti interaksi konvensional secara tatap muka.

Katakunci: hubungan sosial, interaksi sosial, jaringan sosial, laman jaringan sosial, media sosial, sokongan sosial

Cyberspace social interactions: A Malaysian case study of social networkings via *Facebook*

Abstract

Social Interactions via Facebook is an acceptable trend nowadays. Having a Facebook profile is a necessity to remain in touch with old friends and new cyber acquaintances. Nonetheless, interactions through Facebook are considered as similar to conventional interactions in terms of types of behaviours demonstrated, the bases of those behaviors and the effects experienced from the behaviours. This article examines these similarities by surveying the Facebook social networkings and in-depth interviews of 15 postgraduate students residing in Universiti Kebangsaan Malaysia based on survey dan temu bual secara mendalam qualitative and quantitative research methods. The study found that the students' Facebook social interactions and behaviours overlapped with their conventional non-cyber ones, particularly those which are based on values, interests and sentiments. Similarities were also observed between the effects of the students' Facebook interactions and those of their conventional interactions, namely, social supports in obtaining information, relative ease in developing relationships, reduced loneliness, reduced stress and open mindedness. Overall, the findings revealed that social interactions via Facebook were similar with those of face-to-face interactions.

Keywords: social media, social relation, social network site, social interaction, social networking, social supports

Pengenalan

Interaksi sosial pada masa kini sememangnya berbeza dengan bentuk interaksi pada zaman dahulu. Bermula dengan interaksi sosial secara tatap muka (lisan) (Macionis & Plummer, 2005) dan diikuti dengan interaksi sosial penulisan dan percetakan (Muhammad Asmi, 2004), kini interaksi sosial manusia telah melangkah ke satu era yang baharu, iaitu interaksi sosial di atas talian. Bertitik tolak dengan penggunaan emel pada tahun 1981 dan diikuti dengan *Internet Relay Chat Client* (1995), blog (1997) dan *Yahoo Messagger* (1998) di internet, seterusnya telah membawa pengguna kepada satu lagi bentuk interaksi sosial dimensi baru melalui medium yang dikenali sebagai laman jaringan sosial atau *Social Network Site* (SNS). Secara keseluruhannya, terdapat hampir 170 laman sesawang (web) jaringan sosial yang popular dan aktif, ini termasuklah Facebook (Nazrul Azim, 2010).

Facebook telah dicipta oleh seorang pelajar Universiti Harvard, iaitu Mark Zuckerberg pada tahun 2004. Pada awal kemunculannya, majoriti pengguna laman sosial ini adalah golongan pelajar universiti dan pelajar sekolah tinggi di Amerika Syarikat dan Canada (Boyd & Ellison, 2007). Oleh kerana sambutan yang menggalakan, Facebook seterusnya telah membuka keahliannya kepada syarikat-syarikat korporat dan kepada semua golongan yang berumur 13 tahun ke atas dengan alamat e-mel yang sah pada tahun 2006 (Sarah, 2006; Term of use Facebook, 2010). Sehingga tahun 2010, lebih 500 juta penduduk di seluruh dunia yang telah membuka akaun mereka di laman jaringan sosial tersebut (Facebook Statistics, 2010). Secara amnya, laman jaringan sosial Facebook membolehkan ahli-ahlinya terus berhubung dengan rakan-rakan yang telah lama dikenali atau orang-orang yang baru dikenali di atas talian (online) dengan lebih pantas, mudah, murah dan melangkaui sempadan geografi. Tidak semata-mata menyediakan platform perbincangan atau pertukaran pesanan di antara aktor, kehadiran laman sosial ini turut menawarkan pelbagai medium interaksi moden, ini termasuklah aplikasi perbualan dalam talian, perkhidmatan emel, paparan video, pembinaan blog dan perkongsian fail. Menerusinya, kemudahan interaksi sosial yang pelbagai ini membolehkan aktornya bukan sahaja berhubung antara satu dengan yang lain, tetapi pada masa yang sama boleh dilakukan secara bersama-sama walaupun mereka tidak bertemu secara tatap muka antara satu dengan yang lain.

Perkara yang menjadikan laman jaringan sosial Facebook unik bukanlah kerana ianya membenarkan individu bertemu dengan orang yang tidak dikenali secara maya, tetapi lebih daripada itu membolehkan pengguna untuk menunjukkan jaringan sosial mereka. Kebanyakan kajian awal ke atas komuniti di atas talian mendapati bahawa individu menggunakan sistem ini untuk menghubungkan mereka dengan kumpulan sosial yang tidak dikenali dan memberi kebebasan kepada mereka untuk membentuk komuniti dalam berkongsi minat yang sama melangkaui sempadan geografi (Wellman, Salaff, Dimitrova, Garton, Gulia & Haythornthwaite 1996), membolehkan seseorang individu mempamerkan diri dan corak jaringan sosial mereka, mudahnya untuk membina hubungan dengan orang lain (Ellison, Steinfield & Lampe, 2007), memperolehi sokongan sosial dan sokongan modal sosial, merapatkan hubungan persahabatan, berkongsi ilmu pengetahuan dan mewujudkan hubungan persahabatan (Boyd, 2007; Tse Hei-man, 2008; Hermanrud & Sornes, 2009; Tufekci, 2008). Bahkan kajian yang dilakukan oleh Sebastian, Park dan Kee (2008) mendapati bahawa terdapat hubungan yang positif antara Facebook, kumpulan yang menggunakan Facebook dengan kepuasan kehidupan pelajar, kepercayaan sosial, sivik dan penglibatan politik. Walaupun begitu, interaksi sosial di laman jaringan sosial Facebook masih mengikuti bentuk interaksi sosial konvensional, iaitu melibatkan individu yang telah bertemu dan saling mengenali antara satu dengan yang lain. Berdasarkan kajian tersebut, maka timbul persoalan di sini: (1) Adakah para pengguna laman jaringan sosial Facebook di Malaysia juga tidak pernah bertemu antara satu dengan yang lain dan juga saling tidak mengenali? (2) Apakah asas kepada interaksi sosial di Facebook? (3) Apakah jenis-jenis amalan atau aktiviti interaksi yang terdapat ataupun apakah tingkah laku yang ditunjukkan oleh para pengguna tersebut? (4) Apakah bentuk struktur interaksi tersebut? (5) Jika kesan di atas dikatakan berlaku ke atas aktor-aktor laman jaringan sosial di negara Barat, bagaimana pula dengan aktor-aktor yang terlibat dengan laman jaringan sosial di Malaysia? Adakah kesan yang dialami oleh aktor laman jaringan sosial di Malaysia sama seperti yang dialami oleh aktor laman jaringan sosial di Barat?

Sehubungan dengan itu, artikel ini bertujuan untuk membincangkan persamaan interaksi sosial di Facebook dengan interaksi konvensional secara tatap muka dari segi asas, jenis dan pola interaksi juga kesan yang dialami oleh aktor dalam bentuk sokongan sama seperti yang dialami oleh aktor-aktor di Barat.

Kaedah kajian

Kajian mikro ini dilakukan pada tahun 2010 dengan menggunakan kaedah survei dan temu bual secara mendalam bagi memperoleh data dan maklumat. Format soalan dalam borang kaji selidik kajian ini agak sedikit berbeza dengan yang biasa digunakan kerana soalan adalah dalam bentuk jadual. Ini untuk memudahkan borang kaji selidik ditadbir selain memudahkan pengkaji untuk memasukan data ke dalam perisian komputer UCINET IV. Setiap soalan dalam borang kaji selidik telah direka bentuk sedemikian rupa dengan mempunyai kata kunci dan nama samaran responden dicatatkan di bahagian tepi, iaitu paling atas dari segi susunan soalan. Soalan dalam kaji selidik ini berbentuk tertutup dan maklumat yang hendak dikumpul termasuklah latar belakang responden, tingkah laku yang menonjol yang ditunjukkan dalam laman jaringan sosial Facebook (semasa *online*) dan soalan lain yang berkaitan laman jaringan sosial Facebook responden. Pelbagai maklumat lain berkaitan interaksi sosial turut ditanyakan.

Oleh kerana responden kajian ini sangat spesifik, kajian ini hanya berjaya menemu bual secara intensif sekumpulan 15 orang pelajar siswazah etnik Melayu dan Cina yang mempunyai hubungan persahabatan di luar talian dengan pelajar siswazah lain, dan mempunyai akaun Facebook. Pemilihan pelajar siswazah ini adalah kerana bentuk pengajian yang mereka jalani kini jauh berbeza dengan bentuk pengajian yang dijalani oleh pelajar di peringkat sarjana muda yang mempunyai peluang lebih luas untuk berinteraksi disebabkan sistem pengajaran memerlukan pelajar hadir ke kelas dan perkuliahan melibatkan jumlah pelajar yang ramai. Bagi pelajar di peringkat siswazah, interaksi sosial mereka menjadi semakin terhad akibat sistem pengajian yang lebih bersifat berdikari, banyak masa pelajar diguakan untuk menjalankan penyelidikan, tidak selalu menghadiri kelas dan belajar secara individu atau dalam kumpulan kecil.

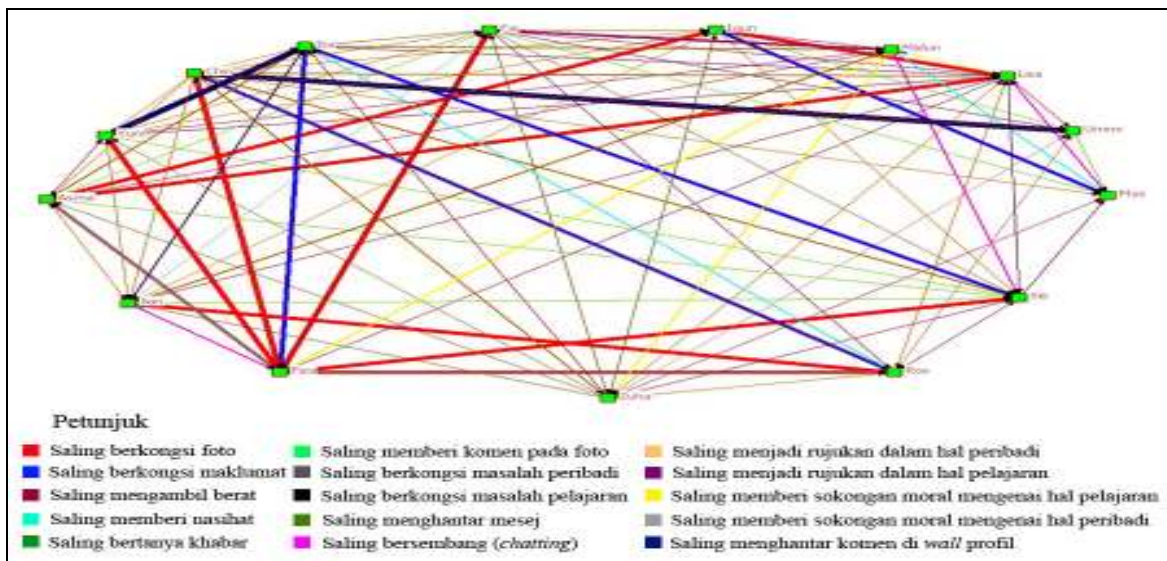
Hasil kajian dan perbincangan

Kajian ini meneliti sama ada wujud persamaan antara interaksi sosial di Facebook dengan interaksi sosial konvensional secara tatap muka dari segi asas, jenis dan pola interaksi yang dialami oleh aktor, juga kesan sokongan yang mereka rasakan. Hasilnya dijelas dan dibincangkan seperti berikut.

Persamaan dari segi asas dan jenis interaksi sosial

Secara teorinya, asas kepada pembentukan sesuatu jaringan sosial itu boleh difahami melalui perkongsian sentimen, nilai dan minat yang sama. Begitu juga dengan dengan para aktor di Kolej Keris Mas. Perkongsian sentimen, nilai dan minat yang sama ini ditunjukkan melalui tingkah laku yang sama yang ditunjukkan oleh aktor tersebut di laman jaringan sosial Facebook melalui aktiviti interaksi mereka. Jaringan sosial di laman jaringan sosial Facebook umumnya terbentuk apabila seseorang aktor itu mengenali aktor lain di dunia sebenar dan kemudiannya menjemput (*add*) aktor tersebut sebagai sebahagian daripada senarai rakannya di laman jaringan sosial Facebook. Jaringan persahabatan di laman jaringan sosial Facebook tidak akan terbentuk sekiranya aktor yang dijemput (*add*) tidak mengesahkan jempukan atau menolak jempukan tersebut. Ini bermakna aktor yang terlibat dengan laman jaringan sosial Facebook telah mempunyai hubungan sosial di luar talian (hubungan persahabatan) dan hubungan ini diteruskan di Facebook. Hubungan sosial ini seterusnya dikekalkan dan diteruskan melalui aktiviti tertentu di laman jaringan sosial Facebook yang dilakukan secara bersama-beasaskan kepada sentimen, nilai dan minat yang sama dalam kalangan aktor.

Hasil kajian juga mendapati bahawa tingkah laku para aktor di Kolej Keris Mas di laman jaringan sosial Facebook ditunjukkan melalui pola aktiviti seperti saling menghantar mesej, saling bersembang (*chatting*), saling menghantar komen di *wall* profil, saling berkongsi foto, saling memberi komen pada foto, saling berkongsi maklumat, saling bertanya khabar, saling mengambil berat, saling memberi nasihat, saling berkongsi masalah peribadi, saling berkongsi masalah pelajaran, saling memberi sokongan moral mengenai hal peribadi, saling memberi sokongan moral mengenai hal pelajaran, saling menjadi rujukan dalam hal peribadi dan pelajaran. Jaringan interaksi sosial yang berasaskan kepada pola tingkah laku sedemikian didapati didominasi oleh jenis jaringan interaksi sosial yang tidak bertimbal balik (Neuman, 2003:214). Interaksi sosial yang tidak bertimbal balik ini menggambarkan bahawa hubungan yang terbentuk dalam kalangan aktor adalah kurang mesra, kurang rapat, kurang kukuh dan kurang kuat. Secara teknikalnya, jaringan sosial tidak bertimbal balik ini merupakan interaksi yang bersifat sehalu sahaja dari seorang aktor kepada seorang aktor yang lain (Rajah 1).



Rajah 1. Jaringan interaksi berdasarkan tingkah laku bersama para aktor di laman jaringan sosial Facebook

Dalam konteks kajian ini, dominasi jenis jaringan interaksi sosial yang tidak bertimbal balik ini berkait rapat dengan hubungan persahabatan yang telah dibentuk oleh para aktor tersebut di luar talian. Hasil kajian ini juga disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Nurzafifa (2007) yang menyatakan bahawa interaksi tidak bertimbal balik sebegini dianggap lengkap dan penting sebagai pemangkin kepada jaringan interaksi yang lebih mesra dan rapat pada masa hadapan. Perkataan 'saling' yang digunakan adalah untuk menunjukkan perkara seperti berikut: pertama, jaringan interaksi yang bersifat bertimbal balik antara satu atau lebih aktor; dan kedua untuk menunjukkan interaksi yang bersifat tidak bertimbal balik dalam kalangan aktor. Kajian ini juga mendapati bahawa terdapat para aktor di Kolej Keris Mas yang tidak menunjukkan tingkah laku yang tidak bertimbal balik lazim, tetapi membentuk jaringan interaksi sosial dengan aktor lain melalui tingkah laku tertentu yang lain. Keadaan ini menunjukkan bahawa setiap aktor mungkin tidak membentuk jaringan interaksi sosial pada satu bentuk tingkah laku yang lazim sahaja tetapi membentuk jaringan interaksi sosial pada bentuk tingkah laku yang lain.

Selain bentuk jaringan sosial secara yang tidak bertimbal balik, para aktor di Kolej Keris Mas juga membentuk jaringan interaksi sosial bertimbal balik, iaitu melalui tingkah laku yang dilakukan secara bersama di laman jaringan sosial Facebook. Mengikut Neuman (2003), jaringan interaksi sosial yang bertimbal balik ini lebih padu, mesra dan rapat kerana hubungan bertimbal balik dikatakan dapat menyediakan sebuah jaringan sosial yang akhirnya menghasilkan hubungan yang lebih bermakna kepada para aktornya.

Secara keseluruhannya, hasil kajian ini menunjukkan bahawa setiap aktor di Kolej Keris Mas membentuk jaringan interaksi sosial di laman jaringan sosial Facebook berdasarkan hubungan persahabatan yang telah dipupuk di luar talian. Hubungan persahabatan di luar talian yang baik, rapat, mesra, kukuh dan kuat maka hubungan mereka di laman jaringan sosial pun demikian juga, iaitu dalam bentuk interaksi yang aktif. Begitulah juga jika berlaku yang sebaliknya, hubungan persahabatan yang kurang rapat, mesra, kuat dan kukuh di luar talian cenderung untuk diikuti oleh hubungan yang kurang aktif dan membentuk jaringan sosial secara tidak bertimbal balik. Hasil kajian ini juga berbeza dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Hiltz dan Turoff (1993) di Barat yang mendapati bahawa setiap aktor akan menganggap aktor lain sebagai rakan terdekat meskipun mereka jarang atau tidak pernah bertemu antara satu dengan yang lain di dunia sebenar.

Bentuk sokongan sosial yang dirasai oleh aktor melalui interaksi di Facebook

Sokongan sosial di laman jaringan sosial (internet) boleh didefinisikan sebagai sokongan yang memandu ke arah kepercayaan seseorang bahawa dirinya sering diperhatikan, disayangi, dihormati dan dihargai oleh aktor lain yang menjadi rakan jaringan komunikasinya. Bagi Cobb (1976), sebagai sahabat, perbuatan memberikan sokongan sosial dalam bentuk menghargai diri rakan, memberi sokongan emosi dan bantuan rangkaian merupakan suatu kewajipan bersama. Sokongan sosial di laman jaringan sosial juga merupakan interaksi yang menyokong komunikasi sama ada menggunakan perkataan atau bukan perkataan untuk mencari dan menyediakan bantuan emosi, maklumat atau rujukan bagi mengurangkan keraguan dan tekanan seseorang (Albrecht, Burselson & Goldsmith, 1994; Lin & Anol, 2008). Dalam konteks kajian ini, sokongan sosial yang dialami oleh para aktor melalui interaksi sosial di laman jaringan sosial Facebook boleh dibahagikan kepada lima bentuk, iaitu sokongan untuk mendapatkan maklumat; memudahkan pembentukan hubungan; mengurangkan masalah kesunyian; mengurangkan masalah tekanan; dan menggalakkan aktor berfikiran lebih terbuka.

1) Sokongan untuk mendapatkan maklumat

Hasil temu bual dengan informan mendapati bahawa majoriti mereka menyatakan bahawa laman jaringan sosial Facebook merupakan sumber maklumat utama untuk mereka mengetahui tentang perkara seperti keadaan kehidupan rakan-rakan, maklumat yang berkaitan dengan kolej dan isu-isu semasa. Malahan tujuan utama informan tersebut membuka akaun laman jaringan sosial adalah untuk mengumpul rakan-rakan lama dan baru serta untuk berkongsi maklumat. Maklumat dikongsikan adalah pelbagai, tetapi kebiasaannya maklumat yang diperolehi di laman jaringan sosial Facebook adalah yang berkaitan dengan hal ehwal diri seseorang. Keadaan ini secara tidak langsung telah menjadikan laman jaringan sosial Facebook sebagai diari peribadi seseorang aktor yang boleh dibaca dan diketahui oleh aktor lain dalam jaringannya. Seperti interaksi secara tatap muka, maklumat melalui interaksi di laman jaringan sosial Facebook bermula dengan satu medium atau topik maklumat dan kemudiannya bersambung dengan maklumat yang lain. Bagi Chakradhar, Raj dan Raj (2009) perkongsian maklumat tentang diri sendiri dan pengetahuan mengenai sesuatu maklumat yang dihantar oleh aktor lain di laman jaringan sosial dikenali sebagai sokongan fungsional. Dalam sokongan fungsional ini setiap aktor yang terlibat dengan laman jaringan sosial akan 'memisahkan dunia' yang wujud di antara mereka dengan meletakkan diri mereka ke dalam kumpulan (*groups*) yang tertentu.

2) Perhubungan yang mudah dibentuk

Bagi majoriti informan, peluang untuk berhubung secara tatap muka antara satu dengan yang lain pada setiap masa bukanlah merupakan satu perkara yang mudah kerana kekangan masa dan komitmen terhadap pengajian yang memerlukan perhatian (tugasan, projek dan penulisan tesis) serta pengurusan rutin kehidupan harian menyukarkan untuk mereka berjumpa secara bertatap muka dengan kerap. Selain itu, sebagai seorang pelajar, adalah tidak berbaloi untuk mereka sentiasa berkomunikasi menggunakan telefon

semata-mata untuk mengetahui perkembangan rakan-rakan yang lain kerana ianya melibatkan kos. Oleh yang demikian, alternatif yang mampu dilakukan untuk terus berhubung dan berinteraksi antara satu dengan yang lain adalah melalui laman jaringan sosial Facebook. Di laman jaringan sosial ini, masa untuk berinteraksi dengan aktor yang lain adalah fleksibel, kos yang murah dan mampu mendapat jawapan dengan kadar yang segera. Dengan ini hubungan yang telah sedia terjalin mampu untuk dibentuk (melalui interaksi sosial) dan dikekalkan di laman jaringan sosial Facebook.

Di laman jaringan sosial Facebook, informan bukan sahaja mampu untuk mengekalkan hubungan antara sesama mereka, bahkan mereka juga mampu untuk membentuk hubungan baru dengan orang lain. Umumnya setiap maklumat aktor yang terlibat dengan laman jaringan sosial Facebook akan dipaparkan di profil Facebook mereka. Melalui profil peribadi ini (nama, negara, status, tempat tinggal dan sebagainya) seseorang aktor itu mudah untuk mengenali aktor lain walaupun mereka tidak mengenali antara satu dengan yang lain secara formal. Analisis kajian ini mendapati bahawa sebanyak 40% daripada informan menyatakan bahawa mereka membuka akaun laman jaringan sosial Facebook adalah untuk menambah kenalan dan membentuk jaringan dengan orang lain.

3) Mengurangkan masalah kesunyian

Mudahnya untuk membentuk hubungan dengan rakan-rakan lama dan baru di laman jaringan sosial Facebook secara tidak langsung, membantu setiap aktor untuk mengurangkan masalah kesunyian. Melalui interaksi sosial di laman jaringan sosial Facebook setiap aktor mampu berinteraksi dengan rakan-rakan yang lain walaupun mereka bersendirian. Hal ini kerana walaupun bersendirian, seseorang aktor itu boleh berkomunikasi dan berkongsi masalahnya dengan rakan yang menjadi jaringannya di laman tersebut.

Interaksi sosial mungkin bermula dengan satu topik (berasaskan kepada status yang dihasilkan di Facebook) dan kemudiannya akan dilanjutkan dengan topik yang lain. Keadaan ini membolehkan setiap aktor berinteraksi dengan aktor yang lain dalam jangka masa yang panjang dan sekali gus mampu menghilangkan rasa kesunyian dalam diri. Ini diakui oleh seorang informan dalam kenyataannya '*lebih baik cari kawan-kawan kat Facebook, kurang-kurang boleh berborak dari duduk kebosanan kat dalam bilik sorang-sorang tanpa buat apa..*'. Analisis lanjut turut mendapati bahawa seramai tujuh aktor yang dikaji telah memperuntukkan masa mereka lebih daripada dua jam untuk melayari laman jaringan sosial Facebook.

Hasil kajian ini menunjukkan bahawa para aktor tersebut bukan sahaja menggunakan laman jaringan sosial Facebook untuk berinteraksi dan mengetahui perkembangan semasa aktor yang lain tetapi juga, lebih daripada itu digunakan sebagai medium untuk menghilangkan rasa kesunyian dalam diri. Hasil kajian ini didapati selari dengan apa yang perkatakan oleh Dr Saedah Siraj iaitu, kewujudan Facebook dianggap sebagai satu terapi untuk mengubah landskap kehidupan seseorang agar lebih berwarna warni dan bermakna terutamanya mereka yang kesunyian (Jami'ah Shukri, 2010). Melalui hubungan secara terus dengan rakan-rakan aktor dalam jumlah yang ramai sama ada yang lama atau yang baharu, perasaan kesunyian dapat dihilangkan. Aktiviti melayari Facebook adalah suatu bentuk terapi yang baik untuk mengurangkan masalah kemurungan dan kesunyian. Sekiranya tidak diatasi, seseorang boleh bertindak melakukan perkara buruk atau negatif (Jam'iah, 2010). Malahan kajian yang dilakukan oleh Burke, Marlow dan Lento (2010) turut menyokong pandangan bahawa mereka yang kurang mengalami kesunyian adalah aktor yang melayari laman jaringan sosial Facebook bagi mengikuti perkembangan rakan-rakan jaringan mereka di laman tersebut.

4) Mengurangkan masalah tekanan

Melalui interaksi di laman jaringan sosial Facebook, rata-rata para aktor kajian ini merasakan bahawa mereka dapat mengurangkan masalah tekanan (*stress*). Ini diakui oleh beberapa orang informan yang menyatakan bahawa '*...selalu juga pos masalah diri kat wall kemudian ada la kawan-kawan yang bagi nasihat dan pandangan, sekurang-kurangnya ada kawan-kawan yang prihatin dan nak tahu apa masalah kita, so bila ada kawan-kawan yang boleh kita kongsi masalah kita jadi taklah tertekan sangat*

dengan masalah tu. Manakala bagi seorang informan yang lain pula menyatakan '*...kadang-kadang apa yang kita rasa orang lain tak rasa, tapi bila kita masalah kita kat wall Facebook baru kita tahu yang ramai lagi pernah menghadapi masalah yang sama. Jadi bila sama-sama berkongsi masalah yang sama, kita rasa macam masalah tu tidak berlaku dan kita lupa yang kita sedang menghadapi masalah itu untuk seketika*'. Kenyataan dua informan tersebut menunjukkan bahawa interaksi sosial di laman jaringan sosial Facebook mampu untuk mengurangkan tekanan akibat pelbagai masalah yang mereka hadapi dalam kehidupan harian. Umumnya rakan di laman jaringan sosial Facebook boleh mententeramkan seseorang yang menghadapi masalah tekanan dengan berbual, bertukar fikiran, saling mententeramkan dan nasihat. Selain itu ketegangan fikiran seseorang juga mampu dilonggarkan dengan Facebook kerana ia mampu memberi maklum balas secara serta merta termasuk menghantar gambar, video, teka-teki dan karekter emosi yang berbentuk hiburan yang boleh dikongsi bersama.

Penemuan ini juga turut disokong oleh Toma (2010) yang mendapati bahawa tingkah laku seseorang aktor melihat profil seseorang aktor lain di Facebook dapat membantu aktor berkenaan mengurangkan masalah tekanan. Aktor yang menghabiskan masa di profil Facebooknya sendiri akan kurang defensif, berfikiran lebih terbuka dan lebih menerima maklum balas. Oleh yang demikian, apabila seseorang aktor itu berada di bawah keadaan tekanan, aktor tersebut mampu menanganinya dengan melayari laman jaringan Facebook. Hal ini membuatkan aktor tersebut berada dalam keadaan yang lebih stabil dan baik secara umumnya.

5) Lebih bersikap berfikiran terbuka

Kajian ini juga mendapati bahawa para aktor lebih bersikap terbuka semasa berinteraksi di laman jaringan sosial Facebook. Berfikiran terbuka dalam konteks interaksi sosial di laman jaringan sosial adalah sikap bebas dalam berfikir, tidak terkongkong atau merasa bimbang tentang perihal mendedahkan diri mereka sendiri kepada khalayak ramai. Sikap dan perasaan ini memudahkan aktor menulis di *wall* Facebook, tentang perasaan (suka, gembira, sedih, marah dan sebagainya), keadaan yang dialami pada ketika itu, masalah yang dihadapi, apa yang ingin dilakukan dan sebagainya. Keadaan ini menunjukkan bahawa para aktor di Kolej Keris Mas lebih berfikiran terbuka untuk berkongsi tentang diri mereka bukan sahaja dengan sesama aktor di Kolej Mas tetapi juga dengan aktor lain di luar yang berada dalam jaringan persahabatan mereka tanpa mengira jantina, bangsa, warna kulit, agama dan kedudukan geografi. Melalui keterbukaan ini, perasaan dan tekanan yang dialami aktor bukan lagi sesuatu yang perlu ditanggung secara bersendirian, sebaliknya kesemua perkara itu boleh dikongsi dan dirasai secara bersama dengan aktor-aktor yang lain. Penemuan ini selari dengan kajian Jamiah (2010) yang menyatakan bahawa laman jaringan sosial Facebook mampu menjadi medium terbaik untuk mewujudkan masyarakat yang berpengetahuan tinggi, berfikiran terbuka, meningkatkan percambahan fikiran dan merangsang persekitaran yang baik kerana penembusan menerusi pengumpulan rakan dalam laman sosial itu adalah merentasi sempadan negara dan bersifat global.

Kajian turut mendedahkan bahawa para aktor yang mempunyai akaun laman jaringan sosial Facebook selama dua hingga tiga tahun telahpun mencipta jaringan persahabatan dengan lebih daripada 300 orang aktor di laman jaringan sosial tersebut. Kebanyakan aktor yang berada dalam jaringan aktor tersebut terdiri daripada mereka yang dikenali di dunia realiti. Keadaan ini dapat dilihat daripada pernyataan salah seorang informan yang mengakui bahawa "*...Saya tidak akan menerima hubungan persahabatan daripada orang yang tidak dikenali. Facebook saya hanya untuk rakan-rakan lama dan baru yang saya kenali sahaja*". Hasil kajian ini menunjukkan bahawa majoriti (60%) informan di Kolej Keris Mas tidak bersedia menerima atau menambah kenalan yang mereka tidak kenali di laman jaringan sosial Facebook. Ini menunjukkan bahawa informan hanya akan berinteraksi dengan aktor yang mereka kenali di dunia realiti di laman jaringan sosial Facebook. Hasil kajian ini menyokong dapatan kajian yang dilakukan oleh Smoreda dan Thomas (2000), iaitu hubungan sosial lebih banyak terjadi dengan orang yang berada dalam satu kawasan yang sama, seterusnya menghapuskan pandangan bahawa internet lebih banyak digunakan untuk berhubung dengan orang di luar wilayah berdekatan.

Apabila soalan mengenai adakah mereka akan menutup akaun laman jaringan sosial Facebook sekiranya terdapat laman jaringan sosial yang mempunyai bentuk penapilan dan fungsi yang lebih baik daripada Facebook diajukan, majoriti informan menyatakan bahawa mereka tidak akan menutup akaun laman jaringan sosial pada masa hadapan kerana bagi mereka laman jaringan Facebook merupakan *platform* yang baik untuk mengekalkan hubungan dengan rakan-rakan lama mahupun rakan yang baru dikenali di dunia realiti. Selain dari itu, laman jaringan sosial Facebook juga merupakan salah satu medium perkongsian maklumat yang baik dengan rakan-rakan yang lain.

Sebagai rumusan, keseluruhan informan yang terlibat menyedari bahawa interaksi sosial di laman jaringan sosial Facebook mampu untuk mengekalkan hubungan persahabatan mereka selain kesan dalam pelbagai bentuk sokongan sosial kepada mereka. Hasil kajian ini selari dengan penemuan pengkaji seperti Tse Hei-man (2008), Tufecchi (2008) dan Huberman, Romero dan Wu (2008) yang mendedahkan bahawa interaksi sosial di laman jaringan sosial bukan sekadar tempat untuk 'melepak' di alam maya dan untuk mengekalkan hubungan persahabatan, malah interaksi sosial tersebut juga turut memberi pelbagai bentuk sokongan sosial seperti sokongan psikologi, emosi dan maklumat kepada mereka yang terlibat.

Bentuk sokongan sosial yang dialami oleh aktor ini bukan sahaja sebagai terapi emosi, membantu membuat rujukan maklumat, mengurangkan keraguan tetapi juga mengurangkan tekanan seseorang sebagaimana yang telah dibuktikan oleh Albrecht, Burleson dan Goldsmith (1994) dan Lin dan Anol (2008). Pada masa yang sama, interaksi di laman Facebook juga turut memberi sokongan ke atas proses pengajian para aktor yang terlibat. Hasil kajian ini secara langsung telah menyokong penemuan Kranckhardt dan Hanson (1993), iaitu jaringan persahabatan melalui laman sosial di internet bertujuan untuk memenuhi keperluan individu seperti keperluan psikologi, emosi dan keperluan untuk bersosial. Malahan kajian ini juga mendapati bahawa aktor yang terlibat bukan sahaja menggunakan laman jaringan sosial untuk mendapatkan maklumat seperti yang diperkatakan oleh Wellman, Salaff, Dimitrova, Garton, Gulia & Haythornthwaite (1996), tetapi lebih dari itu untuk mendapatkan sokongan sosial. Secara keseluruhannya, hasil kajian ini juga turut menyokong dapatan kajian yang dilakukan oleh Boyd (2007), Tse Hei-man (2008), Hermanrud dan Sornes (2009), dan Tufekci (2008) di Barat, iaitu interaksi sosial di laman jaringan sosial mampu memberi kesan seperti hubungan persahabatan yang semakin rapat, memperolehi sokongan sosial, memperolehi sokongan model sosial, berkongsi pengetahuan dan memudahkan pembinaan hubungan persahabatan.

Kesimpulan

Walaupun interaksi yang berlangsung di laman jaringan sosial Facebook dengan menggunakan komputer sebagai perkakasan dan internet sebagai perisian untuk membentuk rangkaian yang lebih luas di atas talian, namun secara umumnya bentuk interaksi di laman jaringan sosial Facebook ini juga sama seperti interaksi konvensional secara tatap muka. Hal ini kerana kedua-dua interaksi sosial ini berkongsi asas yang sama dalam pembentukan interaksi dalam kalangan aktornya. Asas interaksi tersebut adalah nilai, minat dan sentimen yang dikongsi secara bersama. Dengan wujudnya perkongsian nilai, minat dan sentimen yang sama ini, wujudlah interaksi sosial dalam kalangan aktor yang terlibat.

Kesan sokongan sosial seperti berkongsi maklumat, memudahkan pembinaan hubungan persahabatan, mengurangkan masalah kesunyian, mengurangkan tekanan dan berfikir lebih terbuka telah dialami aktor di Kolej Keris Mas. Sokongan sosial sama ada secara langsung atau tidak langsung itu, dirasakan semasa mereka berinteraksi di laman jaringan sosial Facebook. Bentuk sokongan sosial yang dialami oleh aktor ini bukan sahaja digunakan untuk menyediakan bantuan emosi, maklumat atau rujukan untuk mengurangkan keraguan tetapi juga mengurangkan tekanan perasaan seseorang aktor. Jadi jaringan sosial tidak formal seperti jaringan persahabatan melalui laman Facebook bukan sahaja bertujuan untuk memenuhi keperluan harian individu tentang pembelajaran dan maklumat lain, tetapi juga memenuhi keperluan psikologi, emosi dan afeksi para aktor. Hal ini menunjukkan bahawa kesan-kesan yang dialami oleh aktor di negara Barat turut dirasai oleh aktor di Kolej Keris Mas, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Rujukan

- Albrecht TL, Burlison BR, Goldsmith D (1994) Supportive communication. In: Knapp ML, Miller GR (ed) *Handbook of interpersonal communication*. Sage, London.
- Boyd DM (2007) Why youth (heart) social network sites: The role of networked publics in teenage social life. *MacArthur Foundation Series on Digital Learning Youth, Identity, and Digital Media Volume*. Mit Press, Cambridge.
- Boyd DM, Ellison NB (2007) Social network sites: Definition, history and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13, 210–230.
- Burke M, Marlow C, Lento T (2010) Social network activity and social well-being. *Proceedings of the 28th International Conference on Human Factors in Computing Systems*, pp.1909-1914. Atlanta.
- Chakradhar K, Raj V, Raj A (2009) Modern social support structures: Online social networks and their implications for social workers. *Advances in Social Work* 10,157-175.
- Cobb S (1976) Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine* 38, 300-314.
- Ellison BN, Steinfield C, Lampe C (2007) The benefits of Facebook “friends”: Social capital and college students use of online social network sites. *Journal of Computer-Mediated Communication* 12, 1143–1168.
- Hermanrud I, Sornes JO (2009) ICT use and network exploring knowledge-sharing networks in distributed organizations relations. *Journal of Issues in Informing Science and Information Technology* 6, 25-44.
- Hermanrud I, Sornes JO (2009) ICT use and network exploring knowledge-sharing networks in distributed organizations relations. *Journal of Issues in Informing Science and Information Technology* 6, 25-44.
- Hiltz SR, Turoff M (1993). *The network nation: Human communication via computer*. MIT Press, Cambridge.
- Huberman BA, Romero DM, Wu F (2009) Social networks that matter: Twitter under the microscope. *First Monday, Peer Review Journal on Internet* 14, 1-5.
- Jami'ah Shukri (2010) Teknologi komunikasi sebagai medium kurangkan tekanan perasaan. *Berita Harian*, 6 Mac, 24.
- Lin CP, Anol B (2008) Learning online social support: An investigation of network information technology based on UTAUT. *CyberPsychology & Behaviour* 11, 268-272.
- Macionis JJ, Plummer K (2005) *Sociology*. Edisi Ke-3. Prentice Hall, United States of America.
- Muhammad Asmi (2004) Rekabentuk dan pelaksanaan terminal VoIP. (Latihan Ilmiah). Universiti Sains Malaysia.
- Nazrul Azim Sharuddin (2010) Apabila Facebook menjadi fenomena dunia. *Utusan Malaysia*, 14 Jan, 30.
- Neuman WL (2003) *Social research methods: Qualitative and quantitative approach*. Edisi ke-5. Pearson Education, United States of America.
- Sarah L (2006) Facebook: Opening the doors wider. *Business Week*. [cited 12/8/2010]. Available from: http://www.businessweek.com/technology/content/sep2006/tc20060912_682123.htm?chan=top+news_top+news+index_technology.
- Sebastian V, Park N, Kee KF (2008) Lessons from Facebook: The effect of social network sites on college student's social capital. *9th International Symposium on Online Journalism*. Austin, Texas.
- Smoreda Z, Thomas F (2000) Social networks and residential ICT adoption and use. *EURESCOM Summit Meeting*. Heildilberg, 12-15 November.
- Term of Use Facebook (2010) [cited 12/8/2010]. Available from: <http://www.Facebook.com/terms.php>.
- Toma CL (2010) Affirming the self through online profiles: Beneficial effects of social networking sites *Proceedings of the 28th International Conference on Human Factors in Computing Systems*, pp.1749–1752. Atlanta.
- Tse Hei-man (2008) An ethnography of social network in cyberspace: The Facebook phenomenon. *The Hong Kong Anthropologist* 2, 53-77.

- Tufekci Z (2008) Grooming, gossip, Facebook and MySpace: What can we learn about these sites from those who won't assimilate? *Information, Communication & Society* **11**, 544-564.
- Wellman B, Salaff J, Dimitrova D, Garton L, Gulia M, Haythornthwaite C (1996) Computer networks as social networks: Collaborative work, telework, and virtual community. *Annual Review of Sociology* **22**, 213-238.