

## Pengalaman dan Kesedaran Pengguna Dewasa terhadap Isu Pengawasan di Media Sosial

MOHD AZUL MOHAMAD SALLEH  
NURUL MADIHA MOHD ILHAM  
*Universiti Kebangsaan Malaysia*  
*azul@ukm.edu.my*  
*madihailham@gmail.com*

### ABSTRAK

Perkembangan Internet dan teknologi komunikasi seperti Web 2.0 telah memberi kesan dalam pembangunan pelbagai aplikasi yang lebih bersifat dinamik dan interaktif. Aplikasi-aplikasi yang dibangunkan merencanakan lagi pembentukan masyarakat jaringan, jaringan sosial dan proses komunikasi secara dalam talian. Sebagai contoh aplikasi media sosial seperti Facebook, Whatsapp, Instagram dan Twitter memberi kesan baharu kepada pengguna untuk lebih aktif berinteraksi dengan pelbagai khalayak. Walau bagaimana pun, penggunaan media sosial telah mewujudkan satu fenomena baharu iaitu isu pengawasan. Pengawasan melalui media sosial bukan sahaja membawa kebaikan, malah juga menimbulkan kesan yang negatif. Tujuan kajian ini adalah untuk membincangkan pengalaman, kesedaran dan pengetahuan pengguna terhadap isu pengawasan ketika mengguna media sosial. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif iaitu kaedah temubual mendalam dan perbincangan kumpulan fokus dalam kalangan individu dewasa yang mengguna sekurang-kurangnya satu aplikasi media sosial. Hasil kajian mendapati pengguna mempunyai pengalaman, kesedaran serta kefahaman terhadap isu pengawasan ketika mengguna aplikasi media sosial. Selain itu, mereka juga menggunakan aplikasi media sosial untuk mendapat dan mengawasi maklumat yang dikongsi oleh rakan. Majoriti pengguna sedar kepentingan untuk menjaga keselamatan dan privasi maklumat peribadi di media sosial. Kajian ini memberi implikasi terhadap kepentingan memahami pengawasan media sosial, keselamatan dan privasi maklumat peribadi ketika berkongsi melalui Internet.

**Kata Kunci:** *Pengalaman, kesedaran, pengawasan, keselamatan, media sosial*

## The Experience and Awareness of Adult Users of Surveillance Issues in Social Media

### ABSTRACT

The development of Internet and communication technologies such as Web 2.0 has affected the development of various applications that are more dynamic and interactive. The applications are developed to boost the creation of network society, social network and the process of online communication. For example social media applications, Facebook, Whatsapp, Instagram and Twitter bring significant affects to new users to more actively interact with a variety of audiences. However, the use of social media has created a new phenomenon, namely the issue of surveillance. Surveillance through social media is not only beneficial, but also lead to negative impact. The aim of this study is to discuss the experience, awareness and knowledge of users on the issue of surveillance when using social media. This study used a qualitative approach, in-depth interview and focus group discussion among adults who use at least one social media application. The study reveals that most of the users have experienced, are aware and understand the issue of surveillance when using social media applications. In addition, they also use social media applications to keep

updated on the information shared by their friends. The majority of them are aware of the importance of maintaining safety and privacy of personal information in social media. This research has implications in understanding the importance of social media surveillance, security and privacy of personal information when shared through the Internet.

**Keywords:** *Experience, awareness, surveillance, safety, social media*

## PENGENALAN

Perkembangan Internet, Web 2.0 dan teknologi komunikasi memberi peluang kepada pengguna untuk aktif berinteraksi melalui pelbagai aplikasi dirangkaian Internet secara wayar dan tanpa wayar. Pada hari ini, pelbagai aplikasi dibangunkan untuk memberi peluang kepada pengguna berkomunikasi, mengakses, berkongsi, serta menyebarkan informasi kepada pengguna lain diseluruh dunia. Kemajuan Internet dan teknologi komunikasi di Malaysia memberi impak yang begitu besar dalam kehidupan masyarakat pada hari ini. Sebagai contoh, teknologi komunikasi menyediakan peluang untuk individu dan organisasi meningkatkan kecekapan dalam menjalankan tugas harian, memperbaiki produktiviti dan daya saing dalam pelbagai bidang seperti politik dan ekonomi

Selain itu, pembangunan sistem atau aplikasi secara dalam talian juga membawa perubahan kepada kehidupan harian masyarakat dalam memproses, berkongsi dan penyebaran maklumat (Mohd Azul Mohamad Salleh et al. 2016). Selain itu, pembangunan teknologi sebegini juga merancakan lagi pembentukan sebuah masyarakat abad ke 21 yang baharu, iaitu masyarakat digital atau masyarakat jaringan. Menurut Castells (Castells, 2000), masyarakat jaringan merujuk kepada struktur asas masyarakat yang berkait rapat dengan masyarakat bermaklumat yang menggunakan infrastruktur dan aplikasi teknologi komunikasi untuk melaksanakan kerja harian mereka.

Sebagai contoh, teknologi Web 2.0 telah menyediakan satu platform kepada pembangun/pengaturcara untuk membangunkan pelbagai aplikasi media sosial yang memberi peluang kepada pengguna untuk bersosial secara dalam talian. Antara aplikasinya adalah seperti Facebook, Friendster, Myspace, Instagram, Youtube dan sebagainya. Aplikasi-aplikasi ini menyediakan kemudahan untuk pengguna berkongsi pelbagai maklumat dalam bentuk teks, grafik, audio dan video. Aplikasi media sosial ini menjadi salah satu medium yang memberi ruang supaya maklumat dapat dibaca, dilihat, didengar dan ditonton oleh pelbagai latarbelakang pengguna.

Media sosial yang mempunyai ciri Web yang dinamik menyediakan satu ruang sebenarnya kepada pengguna yang gemar untuk berkongsi pelbagai maklumat peribadi serta aktiviti-aktiviti harian kepada ahli keluarga dan kawan-kawan. Ciri ini juga memudahkan pengguna media sosial untuk menjalin hubungan, berkawan dan membina rangkaian secara dalam talian. Perkara sebegini sekaligus membuka satu peluang kepada sesiapa sahaja untuk mewujudkan rangkaian hubungan secara maya antara satu dengan yang lain. Di media sosial pengguna dibenarkan untuk berkomunikasi dan berjumpa secara maya dengan kawan yang baru dikenali dalam satu jaringan sosial yang cukup besar, atau sebenarnya menjadi ahli sebahagian daripada jaringan sosial di Internet.

Pengunaan aplikasi media sosial ini berkembang dengan rancak lagi dengan adanya sokongan pelbagai organisasi yang menyediakan rangkaian Internet, teknologi rangkaian telekomunikasi dan peralatan untuk mencapai rangkaian tanpa wayar. Impak dari perkembangan perkakasan dan peralatan pintar yang boleh mengakses Internet juga telah menyediakan satu platform perkongsian maklumat dalam satu jaringan yang cukup besar dalam

kalangan pengguna. Sebagai contoh, melalui aplikasi media sosial pengguna dapat membaca, berkongsi dan mengetahui apa yang dipaparkan, serta aktiviti serta perkembangan seseorang pengguna yang lain di media sosial tertentu (Andrews 2011).

Kaplan dan Haenlein (2010) menyifatkan aplikasi media sosial merupakan satu media yang dibentuk berasaskan interaksi sosial, dan dibangun untuk memudahkan proses capaian dan akses kepada maklumat yang dikongsi. Media sosial yang berasaskan penggunaan Internet dan teknologi Web membolehkan sistem penyiaran media yang sehalu ditransformasikan kepada sistem dialog yang lebih aktif dan interaktif. Sifat media sosial yang lebih interaktif dengan adanya ciri interaktiviti dapat mempertingkatkan kepuasan komunikasi secara dalam talian (Mohd Azul Mohamad Salleh 2012), dan menyebabkan ianya menjadi unik dan lebih dinamik kandungannya berbanding dengan media lain. Media sosial juga memberikan ruang dan kuasa kepada pengguna untuk mengekspresikan diri sendiri dan berhubung dengan individu lain dengan mudah.

Pew Research Center (2013) menyatakan bahawa pengguna laman sosial cenderung untuk berkongsi pelbagai maklumat peribadi secara dalam talian. Seterusnya, Madden et. al (2013) pula menyatakan pengguna mengelak daripada menggunakan beberapa aplikasi di telefon pintar dan tablet disebabkan kekusaran mengenai aspek keselamatan seperti privasi ketika berkomunikasi dan berkongsi maklumat secara dalam talian. Sebagai contoh, perkongsian maklumat peribadi yang tidak terkawal oleh pengguna di Internet atau media sosial membawa kepada impak yang negatif seperti kecurian maklumat peribadi, pencerobohan data, penyalahgunaan maklumat dan sebagainya. Mafaisu et al. (2015), menyatakan sebanyak 78% daripada responden kajian mereka tidak mempunyai kebimbangan terhadap maklumat peribadi yang didedahkan menerusi media sosial. Perkara ini sebenarnya membimbangkan kerana ia memberi peluang kepada pihak yang tidak bertanggung jawab untuk menyalahgunakan maklumat peribadi seseorang pengguna.

Pengawasan di media sosial boleh dilakukan oleh kawan-kawan pengguna media sosial itu sendiri atau pihak ketiga seperti *spammer*. Kebiasaannya, pengguna lain di media sosial mempunyai peluang untuk menghantar *spam* atau menyamar sebagai salah seorang kawan untuk mengawasi atau mendapat maklumat peribadi seseorang pengguna di Media sosial. Pada hari ini, pengguna media sosial rancak untuk berkongsi kandungan tetapi tidak menyedari implikasi atau risiko apabila mempamerkan maklumat peribadi secara terbuka. Maklumat peribadi di media sosial terbuka kepada risiko penyalahgunaan maklumat oleh penjenayah siber untuk menyamar mengguna identity pengguna yang sebenar untuk kegiatan yang salah. Sebenarnya mangsa jenayah siber tidak menyedari identiti dan maklumat peribadi mereka diawasi, diguna atau dicuri sehingga mereka menjadi mangsa.

Isunya disini, sejauhmana pengguna aplikasi media sosial di Malaysia mempunyai pengalaman, kesedaran, kefahaman dan pengetahuan bahawa wujudnya satu konsep pengawasan yang boleh mengganggu privasi ketika menggunakannya. Adakah pengguna mengetahui wujudnya pengguna lain yang sedang memerhati apa yang dikongsi? Sejaluhmana pengguna menerima dan memahami isu pengawasan melalui aplikasi media sosial ini membawa kesan yang positif dan negatif dalam kehidupan harian? Oleh itu, tujuan artikel ini adalah untuk membincangkan pengalaman pengguna aplikasi media sosial dalam kalangan golongan dewasa terhadap isu pengawasan.

#### ISU PENGAWASAN DI APLIKASI MEDIA SOSIAL

Kemunculan aplikasi media sosial telah menyebabkan pengguna, masyarakat dan organisasi mempunyai akses yang lebih besar ke atas maklumat, jaringan sosial serta medium

komunikasi. Malah, kemunculan aplikasi media sosial juga membantu memantapkan lagi proses penyampaian dan perkongsian maklumat secara dalam talian ini. Aplikasi media sosial telah menjadi satu medium penting dalam kalangan pengguna untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan lebih efisien. Pada masa kini, pengguna di Malaysia menggunakan media baharu dan teknologi terkini dalam kehidupan harian untuk kegiatan sosial, ekonomi dan politik. Semakin berkembangnya peralatan teknologi komunikasi, maka penggunaan aplikasi media sosial ini juga pesat berkembang dimana ia membolehkan pengguna untuk membina hubungan dengan berkongsi maklumat (teks, gambar, audio dan video) serta mengakses maklumat tanpa batasan sempadan.

Perkembangan aplikasi media sosial di Malaysia sebenarnya seiring dengan pertumbuhan peralatan dan perkakasan teknologi komunikasi seperti rangkaian telekomunikasi, telefon bimbit, komputer peribadi dan sebagainya. Aplikasi media sosial yang boleh dicapai melalui perkakasan sebegini dilihat sebagai satu medium baharu untuk berinteraksi dan berkomunikasi dalam kalangan pengguna. Ciri-ciri yang ada pada Web 2.0 untuk membentuk jaringan media sosial yang berkembang sejak 2008 membuka satu platform untuk pengguna bertukar maklumat secara dalam talian pada bila-bila masa dan dimana-mana. Kemudahan internet sebegini sekaligus membantu mempertingkatkan penggunaan aplikasi media sosial yang pelbagai seperti Facebook, Instagram, dan Twitter.

Andrews (2011) dalam bukunya yang berjudul *"I know who you are and I saw what you did"* menyatakan aplikasi media sosial banyak memberi ruang dan peluang kepada pengguna untuk mencari maklumat serta mengetahui apa aktiviti yang sedang dilakukan atau dilaksanakan oleh seseorang pengguna lain. Selain itu, penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi seperti aplikasi media sosial juga memberi kemudahan kepada pengguna untuk berkongsi, mencapai dan menyebarkan maklumat untuk tujuan tertentu. Ali Salman et. al (2014) juga menyatakan bahawa kebanyakan pengguna pada hari ini memperolehi banyak manfaat dengan kewujudan pelbagai aplikasi di Internet, antaranya daripada aspek komunikasi, pendidikan, hiburan dan perniagaan.

Aplikasi media sosial dilihat sebagai satu cara berinteraksi secara dalam talian dimana pengguna mempunyai kuasa untuk mencipta, berkongsi, bertukar maklumat dan idea dalam satu jaringan dan rangkaian Internet yang besar (Schiffman & Wisenblit 2015). Aplikasi media sosial merupakan satu jaringan yang membolehkan pengguna berkomunikasi dan mempamerkan maklumat peribadi kepada khalayak umum ataupun pengguna yang lain. Isu yang ingin disuarakan adalah sejauhmana pengguna aplikasi media sosial menyedari maklumat yang dikongsi itu telah dilihat oleh pengguna lain, dikongsi kepada pengguna lain dan disimpan oleh pengguna lain untuk tujuan-tujuan tertentu? Adakah pengguna menyedari ada pengguna lain sedang memerhati aktiviti mereka sewaktu mereka dalam talian (*online*) dalam aplikasi media sosial tertentu? Pengguna mungkin tidak menyedari wujudnya konsep pengawasan secara digital melalui aplikasi media sosial (Fuchs & Trottier 2015), yang seterusnya membawa kepada kesan yang positif dan negatif kepada diri sendiri, keluarga, masyarakat dan negara.

Kajian impak sosial dari media kepada pelbagai tahap pengguna telah banyak dikaji oleh penyelidik dalam dan luar negara. Contohnya, penyelidik dalam negara seperti Afendi Hamat, Mohamed Amin & Haslinda (2012), Farrah Dina Yusop & Melati Sumari (2013) dan Adam Mahamat Helou & Nor Zairah Ab. Rahim (2014) mengkaji pengguna media sosial dalam kalangan pelajar dan mereka tetapi tidak memberi penekanan dalam aspek pengawasan dan keselamatan maklumat peribadi pengguna. Sebenarnya, proses berinteraksi melalui media sosial tanpa disedari memberi kesan kepada pengguna,

antaranya ialah kecurian maklumat peribadi dan identiti oleh pihak yang tidak bertanggungjawab (Lai et al. 2012).

Zurawski (2005) telah menyatakan bahawa pengawasan merupakan satu aspek yang penting untuk dinilai apabila seseorang individu mengguna sesuatu teknologi. Beliau juga menyuarakan isu, sejauhmana pengawasan menggunakan teknologi boleh mengawal pelbagai aktiviti, mendapat maklumat serta menilai aktiviti seseorang individu pada masa kini? Isu ini kerap dibangkitkan di media cetak dan media elektronik. Kebanyakan pengguna gemar berkongsi maklumat peribadi di media sosial tanpa mengambil inisiatif untuk melindunginya. Ancaman terhadap keselamatan maklumat peribadi melalui rangkaian Internet merupakan isu penting kerana ia membolehkan pengguna berada dalam keadaan berisiko tinggi tanpa mereka sedari. Persoalannya ialah, adakah wujud satu kuasa yang membenarkan individu mengawal aktiviti individu lain seperti penggunaan kamera litar tertutup (CCTV) yang dipasang pada sesebuah bangunan?

Selain itu, Goldsmith dan Wu (2008) juga menyatakan, siapakah sebenarnya yang mengawal Internet dalam dunia digital dan tanpa sempadan pada masa ini? Dalam aspek ini sebenarnya, seseorang pengguna boleh mencari maklumat, aktiviti, profil individu lain apabila berhubung dalam satu jaringan yang besar melalui media sosial (Ansdraws 2011). Dalam hal ini, Fuchs (2012) menyatakan wujudnya konsep pengawasan apabila pengguna saling berhubung antara satu dengan lain melalui aplikasi secara dalam talian, seperti aplikasi media sosial. Perkara ini bukan sahaja memberi kesan kepada wujudnya konsep pengawasan melalui rangkaian Internet kepada individu atau pengguna itu sendiri, malah kepada ekonomi, politik dan sosial sesebuah negara.

Allmer (2011) menekankan kepentingan kajian pengawasan dalam masyarakat bermaklumat pada masa kini. Media sosial dilihat sebagai aplikasi yang menyediakan ruangan sosial kepada pengguna untuk bersosial tanpa mengira waktu dan tempat. Apabila data dan maklumat peribadi dipamerkan dengan mudah sewaktu bersosial secara dalam talian melalui aplikasi media sosial, sudah pasti ia memberi ruang yang luas kepada individu lain untuk membaca, berkongsi dan menyimpan tersebut. Seperti dinyatakan oleh Marwick (2012), pengguna begitu mudah untuk mendapat maklumat peribadi pengguna yang lain melalui aplikasi jaringan sosial seperti Twitter, Facebook dan Foursquare. Ini menunjukkan pengkaji-pengkaji di atas berpendapat konsep pengawasan telah wujud dalam dunia digital masa kini untuk memantau aktiviti dan seseorang individu atau sesebuah komuniti maya.

Maklumat yang mudah untuk dipantau oleh pihak ketiga melalui aplikasi media sosial memberi kesan kepada pencerobohan atau penyalahgunaan maklumat peribadi oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Apa sebenarnya punca kepada permasalahan dan isu ini, adakah kerana pengguna kurang mempunyai pengetahuan terhadap risiko keselamatan maklumat peribadi dan privasi ketika mendedahkan maklumat menerusi aplikasi media sosial? Kajian ini membantu pengkaji memahami dan mengkaji pengalaman, pengetahuan dan kesedaran golongan dewasa yang mengguna aplikasi media sosial dalam kehidupan harian mereka. Oleh itu, isu dan konsep pengawasan melalui aplikasi media sosial harus dibincangkan untuk mengenalpasti kesan positif dan negatifnya.

#### KAEDAH KAJIAN

Kajian awal ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui dua keadah kutipan data utama iaitu temubual secara mendalam dan kumpulan fokus. Kaedah temubual secara mendalam digunakan untuk mendapat maklumat secara terperinci berkaitan dengan pengalaman, kesedaran dan pengetahuan informan tentang konsep pengawasan melalui aplikasi media

sosial yang digunakan oleh mereka. Informan dalam kaedah ini dipilih menggunakan persampelan “snow ball” yang terdiri daripada 5 orang golongan dewasa dan mempunyai ciri-ciri yang telah ditetapkan seperti mengguna aplikasi media sosial diantara 2-3 jam sehari.

Selain itu, kaedah kumpulan fokus juga penting untuk mendapat maklumat secara lebih terperinci secara berdiskusi bersama beberapa orang informan yang lain. Kaedah ini penting untuk memahami dan mendapat maklumat berkaitan dengan kesedaran dan pengetahuan pengguna dalam aspek pengawasan sosial secara lebih interaktif. Dua kumpulan kajian fokus telah dilaksanakan dalam kajian ini. Informan dalam kaedah ini dipilih seramai 6 orang untuk setiap kumpulan mengguna kaedah persampelan bertujuan dari kalangan golongan dewasa yang mengguna sekurang-kurangnya 2-3 jam sehari, dan mempunyai sekurang-kurang satu akaun aplikasi media sosial seperti Facebook.

Proses temubual mendalam dan kumpulan fokus dikendalikan melebihi 40 minit setelah mendapat persetujuan dari kesemua informan. Sebelum proses temubual dan kumpulan fokus dilaksanakan, kesemua informan dijelaskan dengan tujuan kajian, etika dalam melaksanakan kajian serta kerahsiaan maklumat. Data-data temubual dan kumpulan fokus direkod mengguna digital audio. Data-data tersebut ditranskripsi ke dalam bentuk tek (format Microsoft Word) untuk dianalisis mengguna perisian NVivo mengikut tema yang diperlukan bagi menjawab objektif kajian.

#### DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Kajian mendapati kebanyakan informan menyatakan bahawa Facebook, Twitter dan Instagram merupakan antara media sosial yang kerap digunakan setiap hari. Selain itu informan juga banyak berinteraksi secara dalam talian melalui aplikasi Whatsapp. Sebagai contoh, informan D3 menyatakan beliau melihat kepentingan Facebook dan Whatsapp dalam kehidupan hariannya:

*“..yang lebih penting bagi saya adalah facebook dan...aaaaa..whatsapp” [D3]*

Kajian juga menunjukkan kesemua responden dewasa memiliki telefon pintar dan mengguna sekurang-kurangnya satu aplikasi media sosial untuk tujuan berkomunikasi dengan ahli keluarga atau rakan-rakan. Aplikasi media sosial ini menjadi keutamaan mereka kerana ia membolehkannya menghantar maklumat, berkongsi gambar dan aktiviti dengan cepat dan mudah.

#### *Tujuan Penggunaan Media Sosial*

Penggunaan aplikasi media sosial dalam kalangan golongan dewasa ini melibatkan beberapa aspek yang berkaitan dengan urusan kerja dan tanggungjawab sebagai seorang bapa atau ibu kepada anak-anak. Majoriti informan menyatakan mereka mengguna aplikasi media sosial untuk tujuan berkomunikasi dengan ahli keluarga dan rakan-rakan, mendapat berita dan aktiviti terkini serta berkongsi maklumat dengan orang lain. Selain itu, sebagai pengguna dewasa aplikasi media sosial, mereka juga mementingkan capaian atau akses kepada informasi isu-isu semasa di Malaysia dan juga luar negara.

Berdasarkan kepada dapatan temubual yang telah dijalankan, rata-rata informan juga mengguna aplikasi media sosial untuk berinteraksi, mendapatkan maklumat berkaitan dengan perniagaan secara dalam talian, resepi masakan serta maklumat yang berkaitan dengan pengurusan dalam organisasi dengan lebih cepat.

*“Kalau facebook sebab nak gather dengan kawan-kawan sekolah so facebook ini adalah menyatukan untuk kawan-kawan sekolah dulu tapi instagram more to macam kita tengok produk-produk or bisnes bisnes” [D5]*  
*“...perniagaan online ke, untuk berurusan dengan mana-mana, apa? Kenalan ataupun, ahh.. terlibat, ahh.. dalam pengurusan fakulti dan pusat lah..” [D1]*  
*“Macam facebook saya selalu gunakan untuk tengok berita-berita terkini kawan-kawan kita yang lama-lama yang lama kita tak jumpa, kita boleh detect dari situ, resipi selalu saya gunakan macam tulah.” [D4]*

Di samping itu, maklumat yang terdapat dalam media sosial juga membantu mereka untuk mencari barangan dan membuat pembelian secara dalam talian. Sebagai seorang ibubapa, mereka boleh mendapat maklumat berkaitan dengan harga barangan dipasaran, dan seterusnya membuat perbandingan harga dengan lebih mudah dan cepat. Fungsi aplikasi media sosial ini sebenarnya banyak membantu mereka membuat pengurusan keluarga dan kewangan dengan lebih baik dan bijak. Sebagai contoh, informan D4 menyatakan:

*“Bagi saya, saya dapat banyak ilmu dari situ tentang resipi-resipi masakan, saya baru tau macam mana nak beli barang-barang online yang murah, saya rasa lebih murah barang-barang online yang kita beli daripada kedai. Saya dapat comparekan harga-harga tulah.” [D4]*

Seterusnya, aspek bersosial merupakan perkara yang juga penting kepada golongan dewasa pada masa kini. Mereka mengoptimalkan pengguna aplikasi media sosial untuk membuka dan menambah jaringan dengan mencari maklumat rakan, berkongsi pengalaman dan bermain permainan secara dalam talian.

*“Macam kalau facebook dia more kepada information berita macam saya kurang tengok tv so kita boleh baca melalui facebook selain berita saya main game.[D5]*

Secara umumnya, kajian ini mendapati jenis dan tujuan penggunaan aplikasi media sosial dalam kalangan golongan dewasa adalah untuk tujuan yang melibatkan aktiviti harian seperti bersosial, membina jaringan kawan, mencari resipi makanan dan membuat pembelian barangan.

#### *Kesedaran Terhadap Pengawasan*

Kajian mendapati majoriti responden mempunyai kesedaran terhadap isu pengawasan oleh pihak lain melalui aplikasi media sosial yang digunakan. Sebagai contoh, informan D8 & D9 menyatakan mereka mendapati ada pihak ketiga yang terdiri daripada rakan-rakan dalam aplikasi yang sentiasa melihat status, gambar atau mesej yang disampaikan melalui media sosial yang digunakan.

*“Saya rasa macam tak selamat..banyak stalker..jadi..gambar-gambar peribadi semua saya akan letak dalam Instagram...” [D9]*

*“Macam kita share, macam kita upload any picture..mesti ada komen..mesti ada like kan..so that mean someone awasi kita...” [D8]*

Di samping itu, informan juga sebenarnya sedar akan kehadiran pihak ketiga dalam mengawasi kandungan yang disampaikan dalam aplikasi media sosial. Ini sebenarnya menunjukkan, pengguna aplikasi media sosial mengetahui dan mempunyai kesedaran bahawa ada individu lain yang sedang memerhati dan membaca maklumat peribadi yang disampaikan. Hal ini disedari apabila mereka mendapat tindakbalas seperti komen dan *like* daripada rakan-rakan dalam aplikasi berkenaan.

Kajian ini membuktikan bahawa kebanyakan pengguna aplikasi media sosial sebenarnya mengetahui dan mempunyai kesedaran terhadap isu pengawasan melalui aplikasi media sosial seperti dinyatakan oleh informan D3:

*“Saya faham aaa...saya tak faham keseluruhannya...tapi yang saya tahu dalam media sosial ni..apa yang kita buat..dipantau oleh badan tertentu...” [D3]*

#### *Kesan Positif Pengawasan*

Isu pengawasan dalam media sosial sebenarnya membawa kesan yang positif dan negatif kepada pengguna. Kajian mendapati pengguna aplikasi media sosial mengetahui kesan positif penggunaannya dari segi pengawasan. Pengguna dapat memberi beberapa kepentingan pengawasan melalui aplikasi media sosial seperti mendapat maklumat dan memantau aktiviti yang dilakukan oleh ahli keluarga. Sebagai contoh, informan D5 menyatakan:

*“Bagi kita yang dewasa mungkin kita boleh berfikir, tetapi kalau kanak-kanak ibu bapa berperanan penting dalam memantau anak-anak mereka.”[D5]*

Ini membuktikan pengawasan melalui media sosial berperanan dalam memantau aktiviti anak-anak ketika berada dalam talian. Iubapa sepatutnya menggunakan media sosial untuk mengetahui tempat yang sering dilawati anak-anak, siapa kawan-kawan mereka dan sebagainya. Kandungan dalam media sosial yang dimuat naik seperti teks, gambar dan video boleh membuktikan dan mempamerkan aktiviti yang dilakukan oleh anak-anak. Selain itu, pengawasan melalui media sosial membolehkan pengguna yang lain mengetahui status terkini rakan atau individu yang dikenali dengan pantas.

*“Kebaikan dia cepat dapat maklumat...aaa...tak perlu tunggu untuk orang tu untuk face to face...lepas tu..kita dapat mengetahui perkembangan semasa dengan cepat..tak payah tunggu untuk berita dekat tv ke ape...”[D9]*

Informan juga merasakan walaupun mereka berupaya untuk memuatnaik dan berkongsi maklumat di aplikasi media sosial, namun tetap berhati-hati dalam berkongsi status dan gambar. Hal ini adalah kerana mereka tahu dan sedar bahawa terdapat ramai rakan-rakan dan pengikut di media sosial yang ‘memerhatikan’ mereka.

*“Saya akan berfikir terlebih dahulu sebelum share sesuatu maklumat. Saya tidak sewenang-wenangnya untuk share sesuatu maklumat.” [D5]*



Dalam aspek yang lain, informan mendapati pengawasan di aplikasi media sosial oleh ahli keluarga, rakan-rakan dan sebagainya memberi kesan untuk lebih berhati-hati ketika memuatnaik kandungan teks, grafik, audio atau video. Pengguna juga merasakan aspek pengawasan yang boleh dilakukan melalui aplikasi media sosial sebenarnya membuktikan bahawa individu yang lain ingin mengetahui perkembangan sosial mereka. Pengawasan di media sosial ini sebenarnya dapat meningkatkan lagi tahap kawalan sendiri yang perlu diambil perhatian oleh pengguna untuk memastikan keselamatan, kerahsiaan dan ketepatan maklumat yang dikongsi.

#### *Kesan Negatif Pengawasan*

Penggunaan aplikasi media sosial untuk pengawasan juga memberi kesan yang membimbangkan pengguna terutama dalam aspek keselamatan maklumat peribadi, kerahsiaan dan privasi. Para informan cenderung untuk berkongsi maklumat yang terkini sama ada teks, gambar, audio atau video di aplikasi media sosial. Ada diantara mereka yang merasakan maklumat yang dikongsi tidak selamat, sebagai contoh:

*“Saya kalau Facebook saya tak...aaa.dedahkan sangat pasal gambar-gambar saya sebab saya rasa macam tak selamat.” [D9]*

Selain dari itu, pengguna juga lebih risau tentang keselamatan diri mereka, ahli keluarga serta harta benda. Informan merasa tidak selamat sekiranya maklumat yang dikongsi di media sosial disalahguna oleh pihak-pihak tertentu untuk aktiviti yang tidak baik. Sebagai contoh, informan takut sekiranya maklumat peribadi seperti gambar disalahgunakan dan dikongsi untuk tujuan yang salah.

Mereka menyatakan, sekiranya ibubapa atau mana-mana pihak berkongsi maklumat anak-anak melalui aplikasi media sosial, ini boleh mengugut keselamatan terhadap kanak-kanak tersebut. Pengawasan diaplikasi media sosial juga memberi kesan kepada aktiviti harian yang lebih jelas dipamerkan kepada pengguna lain, ini mendatangkan kerisauan dalam hal privasi dan keselamatan seseorang individu. Sebagai contoh, dengan melihat kepada dinding (*wall*) Facebook seseorang individu, kita dapat menilai aktiviti yang dilaksanakan dalam seharian.

*“Macam contoh kalau kita cuti mungkin bila orang kata kita cuti..ehh...dia ni mungkin mengular ke...ataupun dia kata banyaknya duit dia...pergi ke mana buat apa...aaa...memang dia ada baik buruk dia lah yang saya nampaklah...” [D3]*

Selain itu, informan juga berpendapat bahawa terdapat banyak perkara yang akan berlaku sekiranya pengguna tidak menapis bahan-bahan yang dikongsi atau diterima. Contohnya seperti kecurian identiti dan gambar, penipuan, pencerobohan akaun dan kekeliruan keatas sesuatu maklumat.

*“Media sosial keburukan dia...tapi macam kawan saya...macam kawan saya yang share tapi bukan dia yang share something hack-hack..haa “ [D10]  
“Dia satu facebook, dia guna akaun palsu, tapi guna gambar kawan say, jadi saya...jadi takut..kalau kita post gambar-gambar kita dan orang...akan amik*

*gambar kita...dia jadikan pulak facebook dia..dengan menggunakan gambar kita tapi nama..orang lain..aa..pastu dia pulak share..benda-benda yang tak senonoh"[D9]*

Kajian ini sebenarnya banyak memberi maklumat dan pengetahuan yang penting tentang pengalaman, pengetahuan dan kesedaran golongan dewasa dalam menggunakan aplikasi media sosial, terutama dalam aspek isu pengawasan. Dapatan kajian menunjukkan informan berpendapat pengguna perlu mengambil langkah untuk lebih berhati-hati dalam berkongsi segala maklumat di akaun aplikasi media sosial. Kajian membuktikan pengguna mengamalkan sikap berwaspada terhadap keselamatan dan privasi maklumat peribadi dengan pengguna yang lain di akaun media sosial. Pengguna yang mempunyai kesedaran bahawa wujudnya individu yang sedang mengawasi maklumat di media sosial akan lebih berhati-hati ketika berkongsi maklumat. Biasanya pengguna akan berkongsi maklumat atau mempamerkan maklumat peribadi hanya dengan ahli keluarga terdekat dan kawan-kawan yang dikenali sahaja. Sesetengah daripada mereka tidak selesa untuk berkongsi maklumat peribadi secara terbuka di aplikasi media sosial.

Pengguna sebenarnya menyedari kepentingan literasi media sosial dan pengetahuan berkaitan dengan keselamatan serta privasi maklumat peribadi ketika menggunakan aplikasi media sosial. Pengalaman pengguna dalam kajian ini menunjukkan sesetengah daripada mereka terlalu terbuka dalam perkongsian maklumat di media sosial. Kesannya, akaun media sosial mereka pernah digodam dan gambar peribadi dicuri oleh pihak yang tidak bertanggungjawab untuk membuka akaun media sosial yang lain oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Selain itu, terdapat juga pengguna yang pernah diikuti oleh orang yang tidak dikenali kerana terlalu kerap menggunakan ciri-ciri yang boleh menentukan lokasi (*check in*) di aplikasi media sosial.

Hal ini kerana setiap maklumat yang dikongsi berkemungkinan akan disalah guna dan disalah tafsir (interpretasi) oleh mereka yang tidak bertanggungjawab. Aspek keselamatan dan kerahsiaan maklumat peribadi memainkan peranan yang penting dalam isu pengawasan sosial ini. Keghairahan pengguna dalam berkongsi segala gambar, status dan lokasi secara berlebihan dikhuatiri boleh membahayakan diri, ahli keluarga dan individu yang lain. Pengawasan melalui Internet membawa kesan kepada kerahsiaan dan privasi maklumat peribadi seseorang individu atau organisasi. Pengguna media sosial hari ini rata-rata mengadaptasi isu pengawasan dalam kehidupan mereka kerana merasakan mudah untuk mencari kenalan yang terdiri dari ahli keluarga dan rakan-rakan (Odoemelum 2015). Pengguna mengadaptasi isu ini dengan berkongsi pelbagai maklumat dengan niat untuk membina jaringan seperti alamat e-mel, nombor telefon, nama, gambar, alamat rumah, tarikh lahir dan sebagainya.

Kajian ini memberi implikasi dalam aspek keselamatan Internet, privasi maklumat, kepentingan literasi media dan teknologi baru dalam kalangan pengguna. Individu sebenarnya mempunyai peranan yang penting untuk diri sendiri dalam menentukan dan memastikan pengurusan privasi maklumat masing-masing selamat (Mohd Sobhi Ishak & Junaidi Abd Ghani 2015). Isu privasi perlu diberi perhatian ketika berkongsi pelbagai maklumat melalui aplikasi media sosial kerana kadang-kadang maklumat boleh diguna oleh pihak ketiga tanpa sebarang pengetahuan dan kebenaran pemilik (Odoemelum 2015). Kajian ini membuktikan pengguna mengetahui, memahami dan mempunyai kesedaran tentang privasi maklumat ketika berada dalam talian, tetapi ada sesetengah daripada mereka tidak mengetahui untuk melindungi maklumat peribadi dari pada pihak ketiga.

Walau bagaimanapun, pengguna aplikasi media sosial pada hari ini sebenarnya semakin menitikberatkan isu keselamatan dan privasi maklumat peribadi ketika berkongsi pelbagai jenis maklumat. Sebenarnya, pengguna mempunyai pengetahuan dan kesedaran terhadap isu pengawasan di media sosial yang melibatkan pelbagai implikasi kepada aspek keselamatan individu, keluarga dan negara. Oleh sebab itu, kebanyakan pengguna aplikasi media sosial hanya berkongsi maklumat hanya kepada pengguna yang dikenali sahaja. Kesedaran dan pengetahuan yang dipraktikkan oleh pengguna akan mengurangkan mereka terdedah kepada ancaman atau jenayah siber yang lebih terbuka di Internet dan juga media sosial. Kajian membuktikan pentingnya pengetahuan dan literasi dalam aspek keselamatan siber, kerahsiaan maklumat peribadi dan privasi kepada seseorang individu ketika menggunakan aplikasi media sosial atau Internet sebagai medium untuk berkomunikasi.

Seterusnya, penggunaan kaedah kualitatif dalam kajian ini membantu penyelidik memahami dan menjelaskan dengan lebih baik pengalaman, kesedaran dan pengetahuan pengguna terhadap isu pengawasan yang wujud melalui aplikasi media sosial yang digunakan dengan meluas pada masa kini. Kajian ini memberi dapatan yang cukup baik dan penting untuk membentuk satu kerangka kajian atau membina model pada masa akan datang bagi mengkaji/menilai isu pengawasan dalam skop yang lebih besar melalui kaedah kuantitatif.

#### KESIMPULAN

Di sebalik kecanggihan dunia teknologi pada masa kini, para pengguna dilihat terlalu seronok berkongsi apa sahaja di aplikasi media sosial. Namun begitu, pengguna perlulah mengetahui serta memahami bahawa setiap bahan yang kongsi itu tidak sekadar dilihat oleh rakan-rakan sahaja, malah mungkin juga akan dikongsi oleh orang lain serta menjadi 'viral' di media sosial. Isu pengawasan melalui aplikasi media merupakan aspek yang perlu diberi perhatian kepada semua pengguna. Pengguna mungkin tidak menyedari wujudnya pengawasan secara digital atau pengawasan sosial sewaktu berada di dalam sesuatu aplikasi media sosial untuk berkongsi isi hati, pendapat, ilmu dan sebagainya dengan niat untuk bersosial. Pengguna harus berwaspada dan berhenti seketika untuk dari kerancangan berinteraksi dan berkomunikasi untuk berfikir sejenak tentang isu ini. Berdasarkan kepada kajian ini, dapat disimpulkan bahawa golongan dewasa pada hari ini mempunyai pengalaman dan kesedaran berkaitan dengan isu pengawasan di media sosial. Namun mereka masih belum memahami sepenuhnya mekanisme yang digunakan dalam mengawasi maklumat-maklumat yang kongsi. Selain itu mereka juga mampu untuk mengawal sendiri bahan-bahan yang kongsi agar segala maklumat peribadi tidak menjadi mangsa kepada pihak yang tidak bertanggungjawab.

#### BIODATA

*Mohd Azul Mohamad Salleh (PhD)* adalah pensyarah kanan di Pusat Penyelidikan Impak Media dan Industri Kreatif, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Bidang kajian beliau adalah media baharu dan teknologi komunikasi.

*Nurul Madiha Mohd Ilham* adalah pelajar Sarjana di Pusat Penyelidikan Impak Media dan Industri Kreatif, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

#### RUJUKAN

- Adam Mahamat Helou & Nor Zairah Ab. Rahim. 2014. The influence of social networking sites on student's academic performance in Malaysia. *International Journal of Electronic Commerce Studies*. 5(2). 247-254
- Afendi Hamat, Mohamed Amin Embi & Haslinda Abu Hassan. (2012). The use of social sites among Malaysian university students. *International Education Studies*, 5(3), 56-62.
- Ali Salman, Mohd Azul Mohamed Salleh, Mohd Yusof Hj. Abdullah, Normah Mustaffa, Abdul Latiff Ahmad, Chang Peng Kee & Suhana Saad. 2014. ICT acceptance among Malaysian urbanities: a study of additional variables in user acceptance of the new media. *Journal of Society and Space* 10(6): 86-96.
- Allmer, T. 2011. Critical surveillance studies in the information society. *triple: Communication, Capitalism & Critique. Open Access Journal for a Global Sustainable Information Society*. 9(2), 566-592.
- Andrews, L. 2011. *I know who you are and I saw what you did: social networks and the death of privacy*. New York: Free Press.
- Castells, M. 2000. *The rise of the network society*. USA: Blackwell Publishers Inc.
- Farrah Dina Yusop & Melati Sumari. 2013. The use of social media technologies among Malaysian youth. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 103. 1204-1209.
- Fuchs, C. 2012. The political economy of privacy on Facebook. *Television & New Media*.13(2), 139-159.
- Fuchc, C. & Trottier, D. 2015. Towards a theoretical model of social media surveillance in contemporary society. *Communication*. 40 (1). 113-135.
- Goldsmith, J. & Wu, T. *Who controls the Internet?: illusions of a borderless world*. New York: Oxford University Press.
- Kaplan, A. M. & Haenlein, M. 2010. Users of The World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media. *Business Horizons*. 53 (1).
- Lai, F., Li, D., & Hsieh, C. T. 2012. Fighting identity theft: The coping perspective. *Decision Support Systems* 52(2): 353-363.
- Madden, M., Lenhart, A., Cortesi, S. & Gasser, Urs. 2013. Teens and Mobile Apps Privacy. PewResearchCenter. <http://pewinternet.org/Reports/2013/Teens-and-Mobile-Apps-Privacy.aspx> [28 Ogos 2015]
- Mafaisu Chewae, Sameer Hayikader, Muhamad Hairulnizam Hassan & Jamaluddin Ibrahim. 2015. How much privacy we still have on social network. *Journal of Sciences and Research Publications* 5(1): 1-5.
- Marwick, A. E. 2012. The public domain: surveillance in everyday life. *Surveillance & Society*. 9(4), 378-393.
- Mohd Azul Mohamad Salleh. 2012. The impact of interactivity features in enhancing online communication satisfaction. *Malaysian Journal of Communication*. 28 (2). 21-26.
- Mohd Azul Mohamad Salleh, Ali Salman, Mohd Nor Shahizan Ali & Hasrul Hashim. 2016. The importance of usability features in enhancing online communication satisfaction. *Malaysian Journal of Communication*. 32 (1). 1-15.
- Mohd Sobhi Ishak & Junaidi Abd Ghani. 2015. Pengurusan privasi facebook penjawat awam: Pengaruh intensiti penggunaan, kemahiran swaawas dan orientasi privasi organisasi. *Malaysian Journal of Communication*. 31 (2). 61-82.
- Odoemelum, C. E. 2015. Adapting to surveillance and privacy issues in the era of technological and social networking. *International Journal of Social Science and Humanity*. 5(6). 572-577.

- PewResearchCenter. 2013. *Teens, Social Media, and Privacy*. The Berkman Center for Internet & Society. Harvard University.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. 2015. *Consumer behaviour*. Harlow, England: Pearson.
- Zurawski, N. 2005. I know where you live: aspects of watching, surveillance and social control in a conflict zone (Northern Ireland). *Surveillance and Society*. 2 (4). 498-512.