

---

# PENGGUNAAN INTERNET DALAM KALANGAN WARGA EMAS BANDAR

*Muhammad Zaiamri bin Zainal Abidin*

University of Malaya (UM)

zaiamrizainal@yahoo.com

---

## ABSTRACT

This article surveys internet use amongst older adults, and examining challenges that they face and motivation for using the internet. The study employs a mixed method research design combining survey questionnaires and in depth interviews. The survey examined patterns of internet use among 1108 urban older adults. In depth interviews explored their views and lived experiences with regards use of media and technology. Survey results found low rates of internet access and internet use among older adults. Interview data suggests this may be due to challenges faced by older adults, such as physical and cognitive decline, fear of technology, as well as negative perceptions and confusion regarding new media. Nevertheless, among those respondents who did use the internet, encouragement from family members plays an important role aiding older adults to adapt to using the internet for communication and information seeking.

**Keywords:** *older adults, internet use, new media, network society, digital immigrant*

## PENGENALAN

Kajian media dan teknologi komunikasi seringkali terarah dan difokuskan kepada golongan remaja serta belia. Situasi ini diakui oleh pengkaji seperti Xie (2007) yang menjelaskan jurang penyelidikan yang berlaku dalam bidang kajian kesan media terutamanya berdasarkan konteks media baharu. Walaupun begitu, fokus kajian terhadap warga emas juga turut menjadi pilihan beberapa pengkaji media lain seperti Swindell (2000), Czaja & Lee (2003), Selwyn (2004), dan Weaver & Zorn (2005) dalam membincangkan implikasi perubahan teknologi media kepada individu atau kelompok dalam kategori umur ini (Bernard & Philips 2000). Para pengkaji media berpendapat golongan ini juga mengalami dan merasai perkembangan persekitaran teknologi media yang berlaku masa kini. Walaupun begitu, timbul isu dan pandangan yang dibincangkan

dalam kalangan pengkaji mengenai keterasingan yang dihadapi oleh warga emas dalam persekitaran ini (Prensky 2001, Xie 2007). Dengan limitasi fizikal dan kognitif ekoran daripada peningkatan usia yang dihadapi, warga emas seringkali dikaitkan sebagai individu yang kurang mahir menggunakan peranti media baharu dan perkhidmatan internet (Prensky 2001; Czaja & Lee, 2003; Xie 2007 & 2005). Ini merangkumi kurangnya aktiviti berkomunikasi dan mencari informasi secara dalam talian oleh individu dalam kategori umur ini. Namun adakah situasi ini berlaku disebabkan perbezaan persekitaran media dan perubahan bentuk teknologi yang berlaku ketika ini? Apakah perubahan teknologi dan persekitaran ini memberi kesan tertentu terhadap aktiviti media mereka? Justeru artikel ini memberi tumpuan untuk mengkaji aktiviti media baharu menerusi penggunaan internet dalam kalangan warga emas bagi mengenalpasti halangan yang dihadapi oleh mereka untuk menggunakannya? Tiga soalan kajian dikupas iaitu 1) apakah pola penggunaan internet dalam kalangan warga emas bandar (penggunaan mengikut jantina dan penggunaan berdasarkan pemilikan akses internet) 2) apakah bentuk halangan yang dihadapi dan 3) adakah menerusi halangan ini memberi kesan kepada aktiviti media mereka secara keseluruhan?

Pengkaji seperti Prensky (2001) mempunyai penjelasan tersendiri dalam membincangkan perilaku penggunaan media baharu warga emas dengan menyatakan bahawa bukan semua individu dalam kategori umur ini tidak mampu menyesuaikan diri mereka dalam era teknologi dan media baharu. Ini kerana terdapat sebahagian individu dalam kategori umur tersebut yang mahir menggunakan peranti media baharu seperti komputer dan telefon pintar untuk aktiviti komunikasi dan mencari informasi. Walau bagaimanapun, situasi yang berlaku di Malaysia agak berlainan di mana kadar penggunaan internet dalam kalangan warga emas begitu rendah. Menurut Laporan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia (2015) menerusi tahun 2013 dan 2014 menunjukkan catatan peratusan penggunaan sebanyak sekecil 5.3 dan 7.3 bagi individu berumur 50 tahun dan ke atas. Walaupun peratusan ini memperlihatkan berlaku sedikit peningkatan penggunaan dalam kalangan warga emas, namun golongan ini masih berada dalam kelompok pengguna internet yang rendah. Berbeza dengan kategori umur lain, kadar penggunaan internet yang mencatatkan peratusan lebih tinggi antaranya bagi individu berumur 15 hingga 24 tahun iaitu sebanyak 43.4 peratus (tahun 2013) dan 38.1 peratus (tahun 2014), seterusnya bagi individu berumur 25 hingga 34 tahun pula mencatatkan peratus penggunaan berjumlah 30.7 pada tahun 2013 dan 32.4 pada tahun 2014, dan individu berumur 35 hingga 49 tahun adalah sebanyak 17.4 peratus (2013) dan 20.6 peratus pada tahun seterusnya.

Situasi ini menimbulkan persoalan mengenai sejauhmana individu warga emas boleh menyesuaikan diri mereka dengan penggunaan peranti media baharu dan perkhidmatan internet? Adakah wujud halangan yang membatasi penggunaan internet dalam kalangan warga emas? Atau adakah situasi ini berlaku disebabkan perubahan bentuk teknologi dan persekitaran media masa kini? Pada bahagian ini kita telah meneliti isu dan permasalahan disebalik penggunaan media baharu serta internet dalam kalangan warga emas. Sebelum membincangkan permasalahan ini dengan lebih mendalam lagi, penting untuk kita membincangkan terlebih dahulu perkembangan teknologi dan perubahan persekitaran media yang berlaku masa kini dan implikasi di sebaliknya. Hal ini selaras dengan pandangan beberapa pengkaji seperti Prensky (2001) dan Dresang (2005) yang menghubungkan perubahan teknologi dan persekitaran media dalam mempengaruhi perilaku penggunaan media individu terutamanya warga emas.

## PERKEMBANGAN MEDIA DAN MASYARAKAT

Sememangnya tidak dinafikan teknologi memainkan peranan yang penting dalam kehidupan manusia terutama dalam aspek komunikasi dan pencarian informasi dengan memberi kemudahan dari segi akses menerusi penggunaan peranti teknologi (media baharu) yang turut disokong dengan sistem internet. Menerusi perkembangan dan penciptaan teknologi ini juga, individu atau masyarakat menikmati pelbagai kemudahan dalam kehidupan harian mereka. Selain daripada menawarkan kemudahan, amat penting untuk kita mengetahui bahawa perkembangan teknologi dalam pelbagai aspek ini juga memberi implikasi tersendiri pada kehidupan sosial manusia. Implikasi yang dimaksudkan ini menerangkan bagaimana teknologi merubah dan mempengaruhi kehidupan harian masyarakat. Menurut teori *Technological Determinism* yang menerangkan fungsi teknologi dalam mempengaruhi struktur hidup masyarakat terutamanya dalam aspek komunikasi dan penyebaran informasi teknologi memang merubah dan mempengaruhi masyarakat. Teori ini menjelaskan pandangan seperti *the belief in technology as a key governing force in society* (Smith 1994), *the idea that technological development determines social change...* (Bimber 1990) dan *It changes the way people think and how they interact with others and can be described as'...a three-word logical proposition: "Technology determines history"* (Williams 2006). Menurut penjelasan teori ini, teknologi dianggap sebagai elemen berpengaruh yang membentuk kehidupan sosial manusia. Perkara yang sama juga diakui oleh McLuhan (1962) yang mengetengahkan kepada konsep *Media Determinism* dalam membincangkan peranan teknologi yang menyumbang kepada perkembangan sistem komunikasi dan informasi masyarakat. Menurutnya lagi, teknologi atau medium ini dianggap sebagai penggerak kepada proses komunikasi dan penyampaian informasi. Dengan itu lahirlah, pandangan seperti *the medium is the message*. Ini kerana bagi McLuhan (1962) teknologi bukan sahaja berperanan dalam mengubah proses komunikasi semata-mata malahan berupaya mempengaruhi mesej atau kandungan media yang ingin disampaikan.

Penjelasan mengenai peranan teknologi dalam sistem komunikasi dan informasi ini juga turut dijelaskan dengan lebih mendalam menerusi teori Ekologi Media (McLuhan 1962). Berdasarkan teori ini McLuhan (1962) memberi penjelasan terperinci mengenai perubahan teknologi dan bagaimana ianya mempengaruhi perkembangan persekitaran media. Menerusi teori ini, McLuhan mengkategorikan era media kepada empat merangkumi *Tribal*, *Literary*, *Print*, dan *Electronic*. Setiap era ini mempunyai sistem komunikasi tersendiri yang dibentuk menerusi elemen teknologi selari dengan perubahan medium atau jenis media yang dominan. Menerusi keempat era ini, kita dapat memahami peranan teknologi dalam mengubah sistem komunikasi dan informasi masyarakat serta pada peringkat akhirnya memberi kesan kehidupan sosial masyarakat melalui kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan. Era *Tribal* merupakan zaman permulaan dalam sistem perhubungan manusia apabila elemen pendengaran, rasa, sentuhan dan menghidu menjadi amalan komunikasi masyarakat. Ketika era ini, masyarakat memahami komunikasi menerusi pendengaran dan penglihatan menerusi kaedah komunikasi oral (Strate, Lance 2008).

Era *Literary* pula dikategorikan oleh McLuhan sebagai era komunikasi visual. Di zaman ini, komunikasi dan informasi diterjemahkan dalam bentuk huruf dan perkataan menerusi sistem bacaan (McLuhan 1962). Perkembangan komunikasi huruf ini juga turut membawa kepada era *Print* apabila mesin pencetak teks mula diperkenalkan menerusi penghasilan buku, surat khabar dan buletin. Era ini merupakan zaman di mana sistem komunikasi disebar secara meluas kepada masyarakat (berbanding era sebelumnya yang terbatas terhadap kelompok atau komuniti tertentu) menerusi bahan penerbitan seperti buku dan majalah.

Setelah itu, sistem media bersifat rangkaian mendominasi menerusi pengenalan peranti seperti telefon, radio dan televisyen. Ketika ini bermula perkembangan sistem komunikasi dan informasi berwayar yang dikenali sebagai era Electronic. Era ini membawa kepada perkembangan jaringan perhubungan (*network communication*) menerusi penyebaran komunikasi dan informasi antara masyarakat yang berlaku dalam konteks setempat dan global (Strate, Lance 2008). Berbanding media cetak yang menerapkan elemen teks dan ilustrasi visual, peranti elektronik seperti telefon dan radio pula menggunakan elemen audio menerusi rangkaian/berwayar dalam menyampaikan mesej media yang boleh diterima dan disebar secara meluas kepada masyarakat (Strate, Lance 2008). Selepas itu, televisyen mula mendominasi sistem perhubungan masyarakat menerusi kandungan media yang dihasilkan. Elemen komunikasi visual dan audio digabungkan yang bukan hanya berperanan dalam menyampaikan informasi dan komunikasi, kini turut berfungsi sebagai sumber hiburan masyarakat.

Kepesatan era *Electronic* ini juga membawa kepada pengenalan media baharu (Brody 1990, Poster 1995, Holmes 2005). Era media baharu atau lebih dikenali sebagai era digital ini menggabungkan pelbagai elemen seperti teks, visual, audio, dan membolehkan perkhidmatan dalam talian, bersifat global serta glokal dalam membentuk jaringan komunikasi. Melalui kepelbagaian ini, era digital telah mewujudkan persekitaran media yang berbeza dari sebelumnya yang disifatkan sebagai jaringan komunikasi digital. Kemunculan era ini juga turut melahirkan *network society*. *Network society* ini boleh didefinisikan sebagai kumpulan masyarakat yang lahir pada era digital yang memiliki kepelbagaian akses komunikasi dan informasi (Barney 2004; Castells; 2011; Dijk J.V 2012). Pengenalan era digital ini tidak hanya mempengaruhi sistem perhubungan, malahan mempengaruhi struktur politik, ekonomi, dan sosial masyarakat dengan menyediakan kepelbagaian sistem pengurusan digital yang berasaskan internet. Pelbagai perisian perhubungan diperkenalkan bukan hanya berfungsi untuk menggalakkan aktiviti komunikasi dalam talian (lahirlah laman sosial seperti Myspace, Friendster, Blog, Facebook dan Twitter yang menjadi medium komunikasi dan informasi sosial masyarakat), bahkan penerimaan informasi secara lokal dan global. Situasi ini bertepatan seperti dinyatakan oleh McLuhan (1962) mengenai *global village* apabila perhubungan antara masyarakat menjadi lebih mudah dan pelbagai menerusi perkembangan teknologi dalam sistem media. Selain daripada kemudahan yang ditawarkan menerusi kepelbagaian sistem komunikasi, perkembangan teknologi dalam era media baharu ini juga turut membantu masyarakat dalam memudahkan kehidupan harian mereka terutamanya dalam memberi akses komunikasi dan informasi kepada aspek pendidikan, kesihatan dan pekerjaan.

Namun peralihan kepada era digital ini diklasifikasikan oleh Dresang (2005) membawa *radical changes* atau perubahan besar sistem media masyarakat. Persekitaran ini bukan sahaja menggabungkan kepelbagaian elemen komunikasi, bahkan membawa ciri-ciri "digital" menerusi sistem internet dalam teknologi media yang diperkenalkan. Dengan kepelbagaian perkhidmatan yang ditawarkan, segala bentuk kemudahan elektronik digital diperkenalkan untuk memudahkan urusan harian masyarakat (Dresang 1990; 2005). Bagi Negroponte (1995) *computing is not about computers any more. It is about living*. Walaupun begitu, perubahan yang berlaku dalam era digital ini memberi implikasi tersendiri terutamanya kepada individu atau masyarakat terdahulu yang sudah terbiasa dengan sistem media bersifat tradisi. Menurut Prensky (2001), situasi ini berlaku disebabkan individu atau masyarakat terdahulu mempunyai kaedah komunikasi dan pencarian informasi yang berbeza jika dibandingkan dengan individu digital native (yang lahir dalam persekitaran digital). Lantas situasi ini

menimbulkan tanda tanya mengenai sejauhmana masyarakat yang sudah terbiasa dengan sistem media terdahulu ini mengharungi perubahan persekitaran media baharu yang disifatkan sebagai jaringan komunikasi digital? Adakah mereka dapat menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut?

Penjelasan teori *Technological Determinism* dan Ekologi Media merangkan bagaimana persekitaran media berubah selaras dengan pengenalan teknologi komunikasi yang diperkenalkan kepada masyarakat. Walaupun perkembangan dan perubahan teknologi media ini memberi kemudahan dalam aspek komunikasi dan pencarian informasi kepada masyarakat secara umumnya, tidak boleh dinafikan bahawa wujud implikasi sebaliknya seperti yang dibincangkan oleh pengkaji seperti Prensky (2001) dan Dresang (2005) mengenai perubahan perilaku penggunaan media individu. Ini amat penting untuk dibincang dalam menjelaskan perilaku masyarakat yang hidup dalam era media baharu ini. Situasi ini disebabkan terdapat beberapa pandangan mengenai perbezaan perilaku individu yang membezakan antara generasi digital (*digital native*) dan generasi pendatang (*digital immigrant*). Perbezaan ini penting sekiranya kita ingin mendalami perilaku warga emas dalam mengharungi persekitaran media baharu. Wujud pandangan dalam kalangan sarjana seperti Xie (2007) dan Selwyn (2004) yang menjelaskan kesukaran dan limitasi yang dialami oleh individu warga emas dari segi penggunaan peranti yang berasaskan sistem internet. Bagi Prensky (2001) kesukaran yang dialami ini berpunca daripada perubahan kaedah komunikasi dan sistem media yang berbeza jika dibandingkan dengan era media sebelumnya. Ini kerana penggunaan teknologi media digital ini memerlukan tahap kemahiran yang berbeza. Maka untuk memahami perlakuan individu warga emas daripada segi amalan penggunaan media baharu dan perkhidmatan internet, perbincangan mengenai kerangka konseptual *Network Society* dan *Digital Immigrant* amat relevan.

## **PEMBENTUKAN NETWORK SOCIETY DAN PERILAKU DIGITAL IMMIGRANT**

Perkembangan era media baharu ini mewujudkan masyarakat di mana ahli masyarakat berhubung kait melalui pelbagai jaringan, terutama jaringan komunikasi digital seperti internet. Masyarakat *network society* ini menikmati perubahan struktur masyarakat hasil daripada perkembangan jaringan komunikasi dan informasi yang mempengaruhi aspek kehidupan harian mereka. Ini kerana golongan tersebut bukan sahaja memiliki kepelbagaian akses jaringan dalam aspek perhubungan, bahkan jaringan ini mempengaruhi aspek politik, sosial dan ekonomi mereka (Barney 2004; Castells; 2011; Dijk J.V 2012). Walaupun era media baharu ini telah membentuk dan menggalakkan perkembangan *network society* dalam kalangan masyarakat, namun wujud jurang *digital/digital divide* seperti yang dinyatakan oleh Prensky (2001) dan Selwyn (2004).

Bukan keseluruhan warga *network society* mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi media terutamanya individu yang sudah terbiasa persekitaran media tradisi. Menurut Prensky (2001), wujud jurang yang memisahkan individu dalam persekitaran media digital ini, khususnya berdasarkan perilaku dan penerimaan mereka terhadap perubahan bentuk teknologi komunikasi (Prensky 2001; Bennett, Maton et al. 2008; Perin 2009). Dengan itu, terhasillah konsep *digital immigrant* dan *digital native* yang dirujuk sebagai kelompok dalam golongan *network society*. Apakah perbezaan antara kedua kelompok tersebut? Bagi Prensky (2001), perkembangan teknologi media dipercayai mengubah cara penerimaan dan perilaku individu terutamanya dalam aktiviti pencarian dan penerimaan informasi. Sehingga mewujudkan perbezaan penglibatan individu dalam persekitaran media

yang berlaku masa kini. Prensky mengkategorikan individu yang tidak terlahir dalam era digital (termasuk golongan warga emas) sebagai pendatang yang dikenali sebagai *digital immigrant*. Kebanyakannya memiliki perwatakan yang berbeza dari perspektif penggunaan dan pemilihan media berbanding individu yang lahir dalam era digital (dikenali sebagai *digital native*). Kebanyakan mereka biasa menggunakan media tradisi seperti media lisan, cetak dan elektronik. Lantas ini menimbulkan tanda tanya adakah individu warga emas yang hidup dalam era media cetak yang kebanyakannya dapat menerima media elektronik tetapi tidak dapat menyesuaikan diri dengan perubahan persekitaran jaringan komunikasi digital? Seperti yang dinyatakan Prensky (2001), penyesuaian individu dalam sesebuah persekitaran bergantung kepada pembinaan struktur minda yang turut dipengaruhi oleh suasana persekitaran individu dibesarkan. Situasi ini mempunyai persamaan seperti dialami oleh individu *digital immigrant* yang lahir dan sudah terbiasa dengan media bersifat analog. Justeru, keadaan ini telah mempengaruhi perlakuan individu tersebut dalam persekitaran media baharu masa kini yang memerlukan tahap kemahiran yang berbeza jika dibandingkan dengan persekitaran media sebelumnya (Dresang 2005).

Walaupun begitu, Prensky (2001) tidak menafikan masih terdapat sebahagian daripada kelompok *digital immigrants* ini boleh menggunakan peranti teknologi media tetapi masih mengekalkan *accent* (tabiat penggunaan) mereka yang tersendiri. Antaranya seperti membaca dokumen yang dicetak daripada komputer berbanding membaca secara terus dihadapan skrin (terutamanya ketika ingin menyunting kesalahan dokumen berkenaan), menunjukkan alamat pautan (link) laman sesawang secara bersemuka kepada rakan (berbanding menghantarnya terus menerusi email) dan membuat panggilan pengesahan kepada individu tertentu untuk memastikan emel atau sistem pesanan ringkas yang dihantar kepadanya diterima. Walaupun begitu, bagaimana pula dengan sebahagian individu warga emas yang tidak dapat menyesuaikan diri dengan penggunaan media baharu dan perkhidmatan internet? Adakah wujud halangan yang membatasi penerimaan penggunaan dalam kalangan mereka? Dengan rangkuman persoalan yang dinyatakan ini, artikel ini cuba mengkaji aktiviti media baharu menerusi penggunaan internet dalam kalangan warga emas bagi mengenalpasti bentuk-bentuk halangan yang dihadapi sehingga membataskan kadar penggunaan mereka.

## **BIDANG KAJIAN WARGA EMAS DAN JURANG PENYELIDIKAN**

Sebelum menjelaskan kajian ini dengan lebih mendalam lagi, kita akan meneliti terlebih dahulu rangkuman kajian lepas, ini bagi mengenalpasti skop atau fokus kajian yang sering diberi perhatian oleh pengkaji dalam bidang media baharu dan warga emas serta jurang kajian yang wujud. Ini bagi menjelaskan disebalik keperluan kajian ini dilakukan oleh pengkaji. Seperti yang dinyatakan sebelum ini, kajian warga emas dari perspektif teknologi media turut menjadi pilihan para penyelidik seperti Furlong (1989); Wright 2000; Prensky (2001) dan Kanayama (2003) dalam membincangkan aktiviti penggunaan bagi individu dalam kategori umur berikut. Walaupun begitu, apakah fokus yang diberi perhatian oleh para penyelidik dalam bidang kajian ini? Menerusi analisis terhadap rangkuman kajian lepas, terdapat dua sorotan yang menjadi fokus pengkaji merangkumi kajian penggunaan peranti dan perilaku individu. Bagi kajian penggunaan, Kobayashi et al. (2011); Plaza, Martin dan Medrano (2011); Hwangbo et al. (2012) antara pengkaji yang memfokuskan penyelidikan terhadap fungsi telefon pintar dalam kehidupan warga emas. Kajian dalam skop ini terarah untuk meneliti penggunaan perisian seperti komunikasi, informasi dan kesihatan. Selain itu,

terdapat juga penyelidikan yang berfokuskan komputer dan internet dijalankan. Penyelidikan dalam bidang ini kebanyakannya tertumpu untuk mengenalpasti aktiviti penggunaan media oleh warga emas. Ini boleh didapati menerusi kajian yang dilakukan oleh Selwyn et al. 2005, Richardson 2005, Xie 2007, Kanayama 2009, Sourbati 2009, dan Hakkarainen 2012. Walaupun wujud perbezaan dalam mengkaji peranti yang berbeza, namun kajian-kajian ini hanya membincangkan aktiviti penggunaan tanpa membuat penelitian secara mendalam bagi mengenalpasti bentuk halangan yang dihadapi warga emas dan cara mereka menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi media.

Di samping itu terdapat kajian yang membincangkan kepelbagaian penyelidikan yang dilakukan oleh para penyelidik untuk mengkaji perilaku individu dalam persekitaran jaringan komunikasi digital. Ini boleh dijelaskan menerusi kajian Prensky (2001) yang memperkenalkan konsep *digital native* dan *digital immigrant*. Konsep ini menjelaskan perilaku dua kelompok berbeza dalam golongan *network society*. Menurut Prensky (2001) individu yang lahir dalam era digital ini dilabelkan sebagai digital native atau penatap asal dalam persekitaran digital. *Digital native* dijelaskan memiliki kecekapan menggunakan pelbagai peranti teknologi berbanding warga emas atau *digital immigrant* yang dianggap terasing dalam persekitaran digital. Pelbagai kajian lain turut dilakukan oleh pengkaji seperti Tapscott (1998), Vanslyke (2003), Barnes, Ferris & Marateo (2007), Lane & Yamashiro (2008), Kennedy & Dalgarno (2009) dan Zur (2011) mula membincangkan dengan lebih mendalam mengenai perilaku individu dalam ruang digital. Walaupun begitu, kajian dalam aspek ini hanya memfokuskan perbincangan dari segi perilaku dan amalan kedua-dua golongan dengan memperlihatkan perbezaan penggunaan tanpa memberi perhatian sepenuhnya terhadap medium komunikasi tertentu.

Oleh yang demikian, wujud dua sisi penyelidikan dalam konteks kajian media baharu dan warga emas yang dikenalpasti bermula daripada kajian penggunaan seterusnya berkembang kepada perilaku individu dalam persekitaran digital. Walaupun begitu, kedua-dua aliran penyelidikan ini dilihat seakan terpisah kerana mempunyai fokus dan kehendak kajian yang tersendiri tanpa membincangkan isu perilaku penggunaan media baharu warga emas secara mendalam. Ini penting untuk diperinci dan dijelaskan kerana perbezaan perilaku ini wujud ekoran daripada limitasi dan halangan yang dihadapi sehingga menyebabkan kadar penggunaan media baharu mereka berada dalam kategori pengguna yang rendah. Namun tidak dinafikan fokus terhadap kajian penggunaan dan perilaku ini penting dalam memberi gambaran awal mengenai aktiviti penggunaan media oleh individu dalam kategori umur tersebut. Lantas dengan jurang penyelidikan yang dikenalpasti ini, pengkaji akan memberi fokus terhadap aktiviti media baharu warga emas menerusi pola penggunaan internet dan seterusnya meneliti bentuk halangan yang dihadapi oleh mereka sehingga membataskan kadar penggunaan. Dengan itu, dapatan kajian ini dilihat berupaya memberi penjelasan mengenai situasi perbezaan perilaku dan amalan penggunaan media baharu yang dihadapi oleh warga emas.

## **ATURCARA PENYELIDIKAN**

Kajian ini menggunakan kaedah penyelidikan “mixed method” melibatkan kajian borang soal selidik dan temu bual secara mendalam. Kajian soal selidik melibatkan 1108 responden kawasan bandar bertujuan meninjau pola penggunaan internet dalam kalangan warga emas. Temu bual secara mendalam pula menerokai pandangan dan pengalaman kehidupan “lived experience” warga emas berkaitan penggunaan media dan teknologi.

## Peserta Kajian

Peserta kajian dipilih berdasarkan tiga lokasi iaitu Petaling Jaya Utara, Petaling Jaya Selatan dan Lembah Pantai. Pemilihan peserta bagi kajian kuantitatif dilakukan menerusi kaedah persampelan rawak terhadap 1500 orang. Kaedah persampelan ini dilakukan berdasarkan senarai penduduk berusia 60 tahun ke atas sebanyak 10 ribu orang yang dibahagikan kepada 20 senarai lengkap (setiap senarai mengandungi 500 nama penduduk). Setiap daripada 75 peserta dipilih pada 20 senarai pengundi yang disediakan (setiap peserta dipilih melalui 75 orang pertama). Sebanyak 1108 orang responden yang bersetuju untuk terlibat menyertai kajian soal selidik<sup>1</sup>.

Bagi kajian kualitatif pula menggunakan kaedah persampelan bertujuan (*purposive sampling*) iaitu teknik *snowballing* di mana setiap peserta menamakan calon atau peserta lain. dan 12 orang peserta bagi kajian temu bual secara mendalam. Pada peringkat permulaan, pengkaji menetapkan sesi temu bual bersama 20 peserta. Walau bagaimanapun setelah melakukan temu bual sehingga individu ke 10 dan 11, penyelidik mendapati berlaku tahap ketepuan data. Ini kerana tidak wujud topik baru dalam perbualan bersama peserta (kebanyakan peserta memberi respon yang sama dan tiada topik baru dinyatakan) dan merasakan data yang diperolehi sudah mencukupi (dengan erti kata lain, sudah menjawab persoalan kajian yang dikehendaki) (Neuman 2006). Kebanyakan responden dan peserta kajian yang terlibat berumur lingkungan 60 tahun dan ke atas selaras dengan definisi Dasar Warga Emas Kebangsaan yang menetapkan individu warga emas berumur dalam kategori berikut. Latar belakang pendidikan responden dan peserta merangkumi pelbagai peringkat bermula daripada sekolah menengah sehingga ke universiti/kolej. Terdapat 12 peserta kajian yang terlibat dalam sesi temu bual secara mendalam yang dijalankan, seperti yang disenaraikan dalam Jadual 1 di bawah.

*Jadual 1. Profil Peserta Kajian (Temu Bual Secara Mendalam)*

Peserta Kajian	Umur	Pekerjaan	Tahap Pendidikan
W1	62 tahun	Suri Rumah Tangga	Sekolah Menengah
W2	65 tahun	Suri Rumah Tangga	Sekolah Menengah
W3	61 tahun	Suri Rumah Tangga	Sekolah Menengah
L1	60 tahun	Pesara (Juruteknik)	Sijil/Diploma
L2	60 tahun	Pesara (Pegawai Tentera)	Sijil/Diploma
L3	60 tahun	Pesara (Guru Sekolah)	Diploma/Ijazah
W4	62 tahun	Pembantu Projek	Sekolah Menengah
W5	61 tahun	Pesara (Guru Sekolah)	Diploma/Ijazah
W6	62 tahun	Suri Rumah Tangga	Sijil
W7	64 tahun	Pesara (Guru Sekolah)	Diploma/Ijazah
L4	70 tahun	Pesara (Pensyarah)	Diploma/Ijazah
W8	68 tahun	Suri Rumah Tangga	Sekolah Rendah



## Prosedur Kajian

Proses kajian soal selidik dilakukan selama setahun bermula daripada September 2013 sehingga September 2014. Bagi kajian temu bual secara mendalam pula dijalankan bermula September 2014 dan berakhir pada April 2015. Setiap proses soal selidik yang dijalankan mengambil masa 10 sehingga 20 minit. Proses temu bual pula dijalankan selama 40 minit sehingga satu jam dengan menggunakan alat perakam suara. Setiap peserta akan melengkapkan borang keizinan penyertaan sebelum sesi soal selidik dan temu bual dijalankan.

## Bentuk Soalan Soal Selidik dan Topik Temu Bual

Bentuk soalan soal selidik ini direka untuk meninjau pola penggunaan internet dalam kalangan warga emas. Ini merangkumi soalan yang memfokuskan pemilikan akses dan penggunaan internet dalam kehidupan harian mereka. Soalan soal selidik ini diadaptasi berdasarkan rujukan terhadap *Spring 2013 Tracking Survey* (Princeton Survey Research Associates International for the Pew Research Center's Internet & American Life Project).

Bagi soalan temu bual pula direka mengikut garis panduan kajian dan dibantu menerusi penelitian terhadap kajian lepas (Selwyn et al. 2005, Richardson 2005, Xie 2007, Kanayama 2009, Sourbati 2009). Topik temu bual memfokuskan aktiviti penggunaan internet dalam kehidupan harian mereka. Pada peringkat ini, beberapa soalan mengenai penggunaan peranti teknologi yang melibatkan sistem internet diajukan kepada peserta kajian. Ini bertujuan mengenalpasti adakah mereka menggunakan internet untuk tujuan perhubungan/informasi atau sebaliknya (atau tidak menggunakan) serta cuba memahami pandangan daripada perspektif mereka. Topik kedua pula menyentuh cabaran yang dihadapi ketika menggunakan peranti teknologi atau tidak menggunakannya. Bahagian ini merangkumkan soalan mengenai bentuk cabaran atau halangan yang dihadapi bagi mengenalpasti faktor-faktor penyumbang. Setelah kedua-dua topik tersebut selesai dibincangkan, topik temu bual seterusnya cuba meneliti kesan penggunaan dan penolakan internet terhadap aktiviti media peserta kajian secara keseluruhan. Ini bagi meninjau adakah situasi ini telah menghadkan aktiviti media warga emas.

## Analisis Data

Proses penganalisan data bagi kajian soal selidik menggunakan analisis statistik deskriptif (frekuensi/kekerapan). Analisis ini berfungsi dalam memberi gambaran pola kekerapan penggunaan internet dalam kalangan warga emas bandar. Justeru dapatan kajian akan dipersembahkan menerusi graf palang yang memperincikan catatan penggunaan menerusi jantina dan pemilikan akses. Bagi kajian kualitatif pula, kaedah analisis *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) telah digunakan. Kaedah analisis ini memberi peluang dalam memahami pengalaman kehidupan seharian/*lived experience* warga emas menerusi halangan yang dihadapi dan adakah situasi ini memberi kesan kepada aktiviti media mereka secara keseluruhan. Bagi proses ini, pengkaji menganalisis data dengan membahagikan kepada tema-tema berdasarkan kekerapan pernyataan oleh peserta semasa sesi temu bual dijalankan. Analisis ini dilakukan menerusi kaedah pembacaan dan analisis terhadap data temu bual yang dirangka dalam bentuk transkrip. Terdapat justifikasi di sebalik pemilihan kaedah analisis ini antaranya, IPA ini memberi peluang kepada pengkaji untuk mendalami pengalaman dan "*meaning-making*" yang dibentuk menerusi aktiviti penggunaan teknologi komunikasi dan penglibatan mereka. Selain itu, kaedah ini juga memberi kelebihan kepada pengkaji memahami bagaimana mereka menghadapi perubahan persekitaran dan proses penyesuaian dalam kehidupan individu dari perspektif warga emas.

## DAPATAN KAJIAN

### Kajian Soal Selidik

Selaras dengan soalan kajian pertama untuk mengenalpasti pola penggunaan internet dalam kalangan warga emas, terdapat dua bahagian dalam dapatan kajian soal selidik ini yang memfokuskan pola penggunaan mengikut jantina dan penggunaan berdasarkan pemilikan akses internet. Dapatan ini bertujuan untuk meninjau pola penggunaan mengikut jantina dan penggunaan berdasarkan pemilikan akses internet oleh golongan warga emas yang menetap di kawasan bandar. Bagi dapatan untuk pola penggunaan internet mengikut jantina, sebanyak 161 responden lelaki (34 %) menggunakan internet dan 312 responden lagi (66 %) tidak menggunakannya. Manakala penggunaan bagi jantina wanita pula mencatatkan sebanyak 143 responden (23 %) yang menggunakan internet dan 492 (77 %) lagi tidak menggunakan. Ini boleh dijelaskan menerusi jadual dan graf palang berikut:

**Jadual 2: Kekerapan Penggunaan Internet Dalam Kalangan Warga Emas Penggunaan Internet Dalam Kalangan Warga Emas Mengikut Jantina**

Penggunaan Internet Dalam Kalangan Warga Emas Mengikut Jantina	Lelaki	Wanita	Jumlah
Tidak	312 (66%)	492 (77%)	804 (73%)
Ya	161 (34%)	143 (23%)	304 (27%)
<b>Jumlah</b>	<b>473 (100%)</b>	<b>635 (100%)</b>	<b>1,108 responden (100%)</b>

Dapatan bagi pola penggunaan berdasarkan pemilikan akses internet pula dibahagikan kepada dua bahagian ini merangkumi penggunaan bagi individu yang memiliki akses dan penggunaan bagi individu yang tidak memiliki akses internet di rumah. Ini berdasarkan pemilikan akses internet berwayar dan WIFI (internet tanpa wayar) oleh responden kajian. Bagi jumlah keseluruhan hanya 715 responden memiliki akses internet di rumah (65 %) dan 393 (35%) pula tidak memiliki sebarang akses. Sebanyak 15 (3.8 %) responden yang tidak memiliki akses di rumah menggunakan internet dan 378 (96.2 %) responden lagi tidak menggunakan internet. Bagi individu yang memiliki akses internet di rumah pula mencatatkan penggunaan sebanyak 289 responden (40 %), manakala 426 responden (60 %) pula tidak menggunakan internet walaupun memiliki akses di rumah. Butiran penggunaan ini boleh dijelaskan menerusi jadual berikut:

**Jadual 3: Kekerapan Penggunaan Internet Mengikut Pemilikan Akses Internet**

Kekerapan Penggunaan Internet Dalam Kalangan Warga Emas Berdasarkan Pemilikan Akses Internet	Tidak Memiliki Akses Internet di Rumah	Memiliki Akses Internet di Rumah	Jumlah
Tidak	378 (96.2%)	426 (60%)	804 (73%)
Ya	15 (3.8%)	289 (40%)	304 (27%)
<b>Jumlah</b>	<b>393 (100%)</b>	<b>715 (100%)</b>	<b>1,108 responden (100%)</b>

Menerusi dapatan penggunaan mengikut jantina dan penggunaan berdasarkan pemilikan akses internet di rumah jelas memperlihatkan kadar penggunaan yang rendah dalam kalangan warga emas yang menetap di kawasan bandar. Situasi ini telah menimbulkan tanda tanya apabila kadar penggunaan internet di kawasan bandar (SKMM 2015) mencatatkan peratusan yang tinggi berbanding luar bandar walaupun jumlah penggunaan oleh golongan warga emas mencatatkan bilangan yang rendah. Dengan dapatan yang diperoleh menerusi kajian soal selidik ini telah menjawab soalan kajian pertama untuk mengenalpasti pola penggunaan internet dalam kategori umur berikut. Justeru mengapakah situasi penggunaan internet yang rendah ini berlaku? Maka untuk menjawab persoalan ini, dapatan bagi kajian temu bual akan diperjelaskan pada subtopik seterusnya bagi membincangkan isu dan bentuk halangan yang dihadapi untuk menggunakan internet dan seterusnya adakah ianya memberi kesan kepada aktiviti media warga emas secara keseluruhan.

### **Kajian Temu Bual Secara Mendalam**

Berdasarkan temu bual secara mendalam yang dijalankan terdapat dua tema utama yang dikenalpasti menerusi analisis terhadap pernyataan peserta kajian iaitu *limitasi* dan *halangan penggunaan* serta *kebergantungan pada media tradisi* dan *galakan penggunaan oleh ahli keluarga*. Setiap tema ini mengandungi beberapa tema kecil yang menyokong dan menerangkan bagaimana terbentuknya dua dapatan ini. Bagi *limitasi dan halangan penggunaan* terdapat tiga elemen yang mempengaruhi pembentukan tema ini, antaranya kurang aktiviti pencarian informasi dalam talian, ketidakperluan fungsi penggunaan, dan ketidakpercayaan atau kekeliruan persepsi. Manakala elemen yang menyokong tema *kebergantungan pada media tradisi dan galakan penggunaan oleh ahli keluarga* merangkumi perolehan sumber daripada media tradisi dan bimbingan penggunaan media baharu oleh ahli keluarga.

Setiap peserta diaju rangkuman soalan mengenai pengalaman dan pandangan mereka terhadap penggunaan internet. Hampir keseluruhan mereka seringkali menyatakan mengenai *limitasi dan halangan penggunaan* yang dihadapi. Kebanyakan mereka berkongsi pengalaman halangan yang dihadapi ketika diaju soalan mengenai penggunaan internet. Para peserta menganggap halangan ini sebagai limitasi untuk mereka menggunakan internet seperti yang ditemui dalam kajian Selwyn (2004) dan Renauld dan Bilijon (2008).

Limitasi ini dikenalpasti berdasarkan keterbatasan penggunaan dalam kalangan peserta yang lebih tertumpu pada aktiviti komunikasi berbanding pencarian informasi. W6 (62 tahun), selaku individu yang aktif penglibatan dalam persatuan politik *United Malay National Organization* (UMNO) berkongsi pengalaman penggunaan aplikasi Whatsapp menerusi telefon pintar untuk berkomunikasi. Penggunaan peranti ini dinyatakan mudah dan menjadi “trend” sesama rakan UMNO dalam kategori umur yang sama untuk berkomunikasi berbanding menggunakan komputer yang memerlukan tahap kemahiran yang berbeza. Dalam kata lain penggunaan telefon pintar ini dirasakan jauh lebih mudah. Situasi yang sama juga turut dikongsi oleh seorang pembantu projek yang menyatakan:

*Akak rasa berkomunikasi menggunakan telefon lebih cepat. Kalau internet (komputer) nak kena buka, dia macam slow sikitlah, tapi maklumatnya completelah kan, tapi berhubung menggunakan telefon macam bercakap face to face dan lebih cepat. Pasal lebih senang nak gunakan telefon (W4, 62 tahun).*

Pandangan yang sedemikian juga turut dinyatakan oleh peserta lain apabila penggunaan internet ini lebih tertumpu untuk berkomunikasi, kerana informasi terkini kebanyakannya diperoleh daripada media tradisi seperti surat khabar dan televisyen yang disifatkannya sah dan berautoriti.

Pandangan sedemikian juga turut dikongsi oleh seorang pesara guru yang menyatakan:

*Semua maklumat diperoleh melalui surat khabar, radio, dan televisyen. Makcik tak guna internet, pasal tak ada masa. Lagi pun kalau ada apa-apa maklumat, anak-anak akan beritahu. Anak-anak pun balik tiap-tiap minggu. Yela bukan tak nak guna internet sebab surat khabar maklumatnya lebih terkini. Kalau televisyen pula, maklumatnya lebih pada dalam dan luar negara. Lagi pun tak ada masa nak guna internet. Saya memang buta internet (komputer), tak tahu apa-apa. Saya ada komputer tapi saya memang tak guna. Saya hanya guna telefon, tapi untuk hubungi anak-anak. Dalam telefon whatsapp pun ada (W7, 64 tahun).*

Selain daripada limitasi yang dihadapi, aspek halangan penggunaan juga turut dikongsi oleh peserta kajian dalam mempengaruhi penerimaan dan penggunaan internet dalam kalangan mereka. Antaranya ketidakperluan fungsi internet menjadi faktor penolakan penggunaan seperti dinyatakan oleh salah seorang peserta kajian yang merupakan bekas pensyarah di Institut Teknologi Mara (dikenali pada masa kini Universiti Institut Teknologi Mara) berpendapat:

*Macam saya berbeza walaupun tinggal di kawasan bandar, terdedah dengan teknologi, dan media yang luas tapi saya tak gunakan teknologi ini sangat pasal tidak minat. Tidak minat ini pasal tidak ada keperluan lagi. Sebab pada peringkat umur ini kita tak ada apa nak buat. Kita hanya tumpu pada ibadah agama sahaja. Berbanding dengan teknologi sekarang ini, saya lagi suka media yang lama macam televisyen. Senang je, kita tekan kalau nak tengok. Media teknologi ini lagi sesuai untuk orang muda. Macam anak saya mereka beli dan guna pasal mereka terdedah dengan teknologi (L4, 70 tahun).*

Bahkan menurutnya lagi:

*Saya memang tak guna pasal tak ada kepentingannya. Saya memang tak mahir gunakan komputer. Sebab zaman kerja saya tak ada gunakan komputer. Bagi saya teknologi ini suatu benda yang moden. Tapi saya tak minat. Sebab tak ada kepentingan. Lagi pun banyak benda yang tak elok. Seperti cerita tipu dalam komputer, fitnah dan macam-macam lagi. Macam-macam fitnah yang ada. Mengata orang. Terutamanya benda-benda sosial, dalam facebook (L4, 70 tahun).*

Situasi yang sama juga turut dialami seorang suri rumah tangga yang tidak berminat untuk menggunakan internet kerana merasakan tidak mempunyai keperluan dan hanya menimbulkan kelekaan.

*Tak minat. Tu yang makcik tak belajar. Sebab makcik memang tak minat. Menyusahkan je. Tak tahulah macam mana makcik nak cakap. Kadang-kadang anak-anak, cucu-cucu tunjukkan, dia cakap senang nak belajar, tapi makcik cakap tak payahlah. Anak makcik*

*ada jugak ajar guna internet, dia ada juga buat facebook. Tapi bagi makcik, internet ini mengkhayalkan, banyak kerja tak boleh nak buat. Makcik cakap kat anak-anak, kalau makcik pandai guna internet ini alamat, korang tak makanlah. Kerja rumah tak siap. Internet ini melalaikan (W8, 68 tahun).*

Manakala aspek terakhir yang membawa kepada tema limitasi dan halangan penggunaan ialah ketidakpercayaan dan kekeliruan persepsi. Aspek ini merupakan pengalaman yang kerap dikongsi oleh peserta kajian. Kebanyakan mereka merasakan perkhidmatan internet ini lebih sesuai untuk golongan belia berbanding warga emas. Antaranya berkongsi pandangan, ahli keluarga mereka yang berusia muda mudah mempelajari dan menggunakan perkhidmatan internet. Ini diakui oleh seorang peserta yang merupakan pesara guru yang menyatakan:

*Saya akui teknologi ini lebih mesra dengan orang muda. Yela nak belajar pun sekarang kena guna teknologi. Tapi kita kena ingat kalau tak ada yang lama mana ada yang baru. Mungkin sebab kami dah biasa dengan sistem lama. Berbeza dengan sekarang yang mana teknologi mengajar kita untuk mencari ilmu sendiri. Tapi macam mana pula dengan orang kampung memandangkan mak bapak mereka pun tak ada teknologi, anak-anak pun tak boleh nak belajar. Kerajaan cuba bantu tapi kalau komputer yang diberi itu rosak habislah. Orang muda kini banyak bergantung pada teknologi (W7, 64 tahun).*

Pandangan yang sama juga turut dikongsi oleh seorang suri rumah tangga sepenuh masa. Ini kerana dia merasakan perkhidmatan internet lebih sesuai untuk digunakan oleh golongan belia berbanding warga emas. Dengan reka bentuk komputer dan sistem internet yang memerlukan kemahiran yang berbeza jika dibandingkan dengan sistem media yang dipelajari dan digunakan dahulu yang menyebabkan berlaku penolakan penggunaan internet yang dihadapinya.

Selain itu, aspek ketidakpercayaan terhadap perkhidmatan internet juga menjadi faktor kepada penolakan penggunaan dalam kalangan peserta kajian. Misalnya, menurut seorang pesara guru menyatakan pelbagai maklumat yang didapati daripada internet kerap kali memaparkan maklumat negatif berbanding positif. Pelbagai fitnah dan penipuan berlaku secara beleluasa dari segi penyampaian informasi:

*Sama jugak dengan makcik. Sebab kerajaan dah control maklumat. Internet ini banyak berita palsu. Macam televisyen ini, maklumat dia sah. Saya lebih pilih televisyenlah. Makcik memang tak pandai guna komputer. Biar anak je yang uruskan. Anak-anak ada je yang nak ajar, tapi makcik ini yang malas. Susahlah nak belajar. Nanti lupa balik. Nanti hilang semua dalam tu. Lagi pun saya dah selesa guna surat khabar dan televisyen ini. Lagi senang dan mudah. Tak payah kita nak tekan apa-apa, dia dah siap beritahu kita. Lagi pun maklumat dia lagi tepat (W5, 61 tahun).*

Seorang daripada peserta kajian juga turut menyatakan:

*Saya tidak mempercayai internet terutama dalam urusan kewangan ini. Banyak laporan kat televisyen dan surat khabar yang memaparkan berlaku pencurian dan penipuan. Dulu saya hampir-hampir kehilangan wang dalam bank, gara-gara menggunakan perkhidmatan internet. Bukan itu sahaja, kalau salah tekan nanti hilang duit kita (W6, 62 tahun).*

Kadar penggunaan internet yang rendah juga tidak hanya dipengaruhi oleh aspek limitasi dan halangan penggunaan yang dialami oleh peserta kajian, malahan kebergantungan pada media tradisi. Ini boleh dijelaskan menerusi pandangan yang dikongsikan oleh seorang pesara guru yang menyatakan:

*Bagi saya tak susah nak gunakan media tradisi ini. Sebab kita dah biasa kalau nak tahu pasal berita, tengok televisyen dan surat khabar. Kalau nak dengar muzik buka radio dan kalau nakhubungi orang ada telefon. Jadi makcik dan biasa dengan kaedah lama. Bagi saya, televisyen ini pun dah semua ada. Tak perlu gunakan internet. Kalau nak tengok apa-apa pun senang. Lagi cepat. Yela mata kita ini mana nampak tulisan kecil-kecil ini. Kalau televisyen ini kan besar, jadi senang nampaklah. Kalau komputer atau internet ini tulisan dia kecil-kecil je. Jadi susah nak nampak (W5, 61 tahun).*

Situasi yang sama juga turut diakui oleh salah seorang peserta (bekas pensyarah) yang merasakan segala informasi dan komunikasi sudah tersedia menerusi sistem media tradisi. Pelbagai maklumat terkini boleh diketahui menerusi televisyen dan surat khabar setiap hari. Begitu juga dengan komunikasi apabila dia lebih selasa menggunakan telefon lama berbanding smartphone yang memerlukan kemahiran untuk menggunakan perisian tertentu seperti Whatsapp dan WeChat. Dengan kebergantungan tersebut rata-rata peserta kajian lebih selesa mengekalkan tabiat penggunaan media tradisi berbanding perkhidmatan internet. Walau bagaimanapun, ini tidak menafikan proses penyesuaian diri daripada segi penggunaan internet yang berlaku dalam kalangan peserta kajian apabila terdapat faktor lain seperti aspek bantuan daripada ahli keluarga yang menggalakkan aktiviti media baharu para peserta kajian. Situasi ini turut dikongsikan oleh seorang suri rumah tangga yang menyatakan:

*Tapi anak makcik yang buatkanlah. Anak makcik ada nak ajar macam mana nak bayar bil guna komputer ini. Tapi macam makcik ini tak ada keperluan nak belajar. Jadi rasa macam malaslah. Biasanya bagi duit kat anak, kemudian, mereka yang uruskan. Gunaan internetlah. Makcik tengok jugak macam mana mereka buat (W4, 62 tahun).*

Aspek galakan penggunaan daripada ahli keluarga ini juga turut dinyatakan oleh pasangan kepada salah seorang peserta kajian yang merupakan bekas guru sekolah berpendapat:

*Macam saya anak-anak tak galakkan sangat, pasal memang saya sendiri minat. Memandangkan banyak peralatan teknologi komunikasi ini pun saya sendiri yang beli macam komputer dan telefon pintar. Macam isteri saya ini, walaupun anak-anak galakkan, memang dia tak nak gunakan. Sebab apa? Sebab dia ada pembantu. Yela nak ambik gambar pun, ada pembantu. Isteri saya ni tak boleh nak berdikari kalau guna teknologi komunikasi dan internet ini, tapi untuk benda lain dia boleh berdikarilah (L3, 60 tahun).*

## PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Berdasarkan dapatan kajian yang diperoleh jelas memperlihatkan kadar penggunaan internet yang rendah dalam kalangan warga emas yang menetap di kawasan bandar. Walaupun laporan oleh SKMM (2015) menunjukkan kadar penggunaan internet yang tinggi di kawasan bandar berbanding luar bandar dengan peratusan penggunaan sebanyak 75.8 bagi kawasan bandar, berbanding 24.2 di luar bandar, namun kadar penggunaan yang

tinggi ini berkemungkinan hanya melibatkan individu dalam kategori umur belia. Situasi ini boleh dijelaskan menerusi pola penggunaan internet yang rendah dalam kalangan warga emas yang dikaji disini berdasarkan dapatan kajian soal selidik. Bagi penggunaan mengikut jantina, sebanyak 161 responden lelaki (34 %) (daripada jumlah keseluruhan 473 / 100 % responden lelaki) yang menggunakan internet, manakala 312 responden lagi (66%) tidak menggunakannya. Responden wanita pula mencatatkan penggunaan sebanyak 143 orang (23%) dan 492 (77%) orang lagi tidak menggunakannya. Jika diteliti daripada jumlah keseluruhan hanya 304 responden (27%) (termasuk lelaki dan wanita) yang menggunakan internet, manakala 804 responden (73%) tidak menggunakan. Kadar penggunaan yang rendah ini juga turut dikesan menerusi penggunaan mengikut pemilikan akses apabila daripada 715 responden yang memiliki akses di rumah hanya 289 orang (40%) sahaja menggunakan perkhidmatan internet. Bagi yang tidak memiliki akses, sebanyak 15 responden (3.8%) menggunakan internet, manakala 378 responden (96.2%) lagi tidak menggunakannya. Situasi ini seakan memberi gambaran fenomena ketidakseimbangan penggunaan media baharu yang dihadapi oleh segelintir masyarakat bandar terutamanya bagi individu warga emas menerusi pola penggunaan mengikut jantina dan pemilikan akses yang diperolehi. Justeru apakah yang menyebabkan berlakunya situasi sedemikian? Dengan keterdekatan dalam persekitaran teknologi yang berlaku dan akses media baharu yang pelbagai, apakah yang menyebabkan kadar penggunaan internet yang rendah dalam kalangan warga emas bandar? Apakah bentuk halangan dan permasalahan yang dihadapi oleh mereka sehingga membatasi kadar penggunaan internet?

Dalam menjelaskan situasi penggunaan internet rendah yang dihadapi oleh warga emas, terdapat dua tema utama yang dikesan menerusi dapatan kajian temu bual yang menyumbang kepada pemahaman berlakunya permasalahan ini merangkumi limitasi dan halangan penggunaan serta kebergantungan pada media tradisi dan galakan penggunaan oleh ahli keluarga. Bagi limitasi dan halangan penggunaan ini merupakan faktor yang kerap dikongsikan oleh peserta kajian dalam menerangkan bagaimana berlakunya limitasi penggunaan internet dalam kehidupan harian mereka. Ini disebabkan terdapat beberapa faktor seperti kurangnya aktiviti pencarian informasi dalam talian, ketidakperluan fungsi penggunaan, dan ketidakpercayaan atau kekeliruan persepsi dalam mempengaruhi penerimaan penggunaan oleh mereka. Faktor limitasi pada peringkat permulaan ini dilihat berlaku disebabkan kebanyakan mereka merasakan kurangnya keperluan untuk menggunakan internet. Para peserta kajian hanya menggunakan perkhidmatan internet menerusi perisian *Whatsapp* menerusi telefon pintar yang dimiliki bagi tujuan komunikasi. Begitu juga dengan faktor ketidakperluan fungsi penggunaan apabila kebanyakan peserta merasakan tidak wujud keperluan menggunakan internet. Antaranya berkongsi pandangan tidak berminat apabila segala informasi boleh diperolehi menerusi media lain dan merasakan penggunaan internet hanya menimbulkan kekecewaan kepada mereka. Selain itu, ketidakpercayaan atau kekeliruan persepsi juga memainkan peranan tersendiri dalam mempengaruhi aktiviti penggunaan internet warga emas. Ini disebabkan hampir keseluruhan mereka menyatakan elemen ketidakpercayaan dan unsur penipuan yang berlaku menerusi perkhidmatan internet telah mengakibatkan penolakan penggunaan. Dalam menjelaskan aspek limitasi dan halangan penggunaan yang dihadapi, situasi ini turut dibincangkan menerusi beberapa kajian lain oleh Irizarry, C., Downing, A. (1997), Selwyn, Furlong & Madden (2003), Selwyn (2004), dan Gatto & Tak (2008) yang menjelaskan bagaimana faktor tersebut memberi kesan kepada tahap penerimaan internet oleh individu warga emas. Pandangan sedemikian juga diakui oleh Prensky (2001) yang menerangkan

faktor berlakunya jurang penerimaan dan penggunaan teknologi (merangkumi internet) ekoran daripada limitasi dan halangan yang dihadapi oleh *digital immigrant* (termasuklah individu warga emas) sehingga membataskan penglibatan mereka dalam persekitaran media yang berorientasikan internet (dalam talian). Menerusi kekangan ini dilihat seakan mempengaruhi tahap penerimaan teknologi oleh individu warga emas serta mengakibatkan penolakan penggunaan seperti yang dinyatakan dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) (Renaud & Biljon 2008) yang menekankan elemen seperti *ease of use*, *intention to use*, dan *acceptance* dalam proses penerimaan. Walaupun begitu adakah menerusi limitasi dan halangan yang dihadapi ini bakal memberi kesan kepada aktiviti media harian warga emas secara keseluruhan?

Walaupun berlaku halangan seperti yang dialami oleh para peserta kajian, namun tidak secara keseluruhan situasi ini memberi kesan kepada aktiviti media harian mereka. Sesi temu bual yang dijalankan telah memberi gambaran bagaimana menerusi kebergantungan pada media tradisi dan galakan penggunaan oleh ahli keluarga membantu dalam menggalakkan aktiviti media warga emas. Meskipun pelbagai informasi dan komunikasi boleh diperolehi secara pantas menerusi perkhidmatan internet (dalam talian), namun kebanyakan peserta kajian berkongsi pandangan tentang keselesaan menggunakan media tradisi seperti surat khabar, radio, televisyen. Hal ini disebabkan, kebanyakan mereka sudah terbiasa dengan penggunaan media bersifat tradisi. Selain itu faktor kepercayaan terhadap kredibiliti media tradisi juga menyebabkan mereka memilih untuk terus menggunakannya berbanding internet. Ini disebabkan media tradisi dianggap sebagai saluran komunikasi dan informasi yang disifatkan benar dan berautoriti. Situasi yang sama juga didapati oleh Williamson (1996) yang menjelaskan peranan media cetak dan elektronik sebagai medium informasi pilihan warga emas. Sememangnya tidak dinafikan halangan dan kebergantungan pada media tradisi menyebabkan kurangnya aktiviti media yang melibatkan penggunaan internet, namun tidak pula berlaku penolakan menyeluruh terhadap media baharu terutamanya internet. Situasi ini disebabkan faktor galakan penggunaan oleh ahli keluarga membantu para peserta untuk menyesuaikan diri dan mempelajari penggunaan internet walaupun fenomena ini berlaku dalam keadaan yang terhad. Kebanyakan peserta kajian memperoleh bimbingan daripada ahli keluarga sama ada untuk mempelajari atau membantu mereka menyelesaikan urusan melibatkan penggunaan internet (melibatkan perkhidmatan kerajaan dan swasta). Bahkan aspek bimbingan ini juga dikesan dan dipercayai membantu warga emas untuk menguasai penggunaan internet. Ini akui menerusi penjelasan daripada beberapa pengkaji seperti Cjaza dan Lee (2003), serta Xie (2007) yang menjelaskan faktor bimbingan individu dan persekitaran berperanan dalam membantu warga emas untuk mempelajari penggunaan internet. Dapatan yang sama juga dijelaskan oleh Selwyn (2004) yang mendapati bimbingan ahli keluarga dan rakan-rakan (dalam kategori umur yang sama) menjadi elemen yang mempengaruhi kebolehmahiran individu warga emas dalam proses penerimaan dan pembelajaran teknologi.

Justeru menerusi perbincangan ini, kita telah dapat mengenalpasti kadar penggunaan internet dalam kalangan warga emas bandar dan bentuk halangan yang dihadapi oleh mereka. Pola tersebut jelas memperlihatkan fenomena ketidakseimbangan penggunaan internet yang berlaku dalam kalangan warga emas yang menetap di bandar. Walau bagaimana, kajian ini ingin menjelaskan tidak berlaku penolakan penggunaan internet secara keseluruhan bagi individu dalam kategori umur tersebut kerana aspek persekitaran memainkan peranan dalam membantu proses penerimaan penggunaan internet dalam kalangan mereka. Menerusi kajian ini, kita telah dapat mengenalpasti apakah bentuk halangan yang dihadapi oleh warga emas



sehingga membataskan kadar penggunaan internet dan bagaimana situasi ini mempengaruhi perilaku mereka. Dengan dapatan yang diperoleh ini, terdapat cadangan kepada pengkaji lain di masa hadapan untuk menjalankan kajian yang lebih mendalam terutamanya untuk menguji kesahihan bentuk-bentuk halangan yang dihadapi oleh warga emas pada skala yang lebih besar melalui kajian kuantitatif. Kajian sebegini mampu menentukan sama ada bentuk-bentuk halangan penggunaan internet yang diperoleh menerusi kajian ini dialami oleh keseluruhan populasi warga emas di Malaysia. Justeru menerusi dapatan kajian tersebut diharap dapat membantu pihak berwajib untuk mengambil tindakan selanjutnya sebagai usaha untuk menggalakkan penggunaan media dan internet dalam kalangan warga emas di masa akan datang supaya individu dalam kategori umur tersebut tidak dipinggirkan dan menikmati kemudahan infrastruktur teknologi yang disediakan.

## PENGHARGAAN

Tinjauan soal selidik kajian merupakan sebahagian daripada kutipan data projek penyelidikan *Malaysian Elders Longitudinal Research (MELOR)* di bawah pembiayaan geran penyelidikan *High Impact Research (HIR)*, HIR: UM.C/625/1/HIR/MOHE/ASH/02

## SENARAI RUJUKAN

- Robertson, R. (1995). Glocalization: Time-space and homogeneity-heterogeneity. In M. Featherstone, S. Lash & R. Robertson (Eds.), *Global modernities* (pp. 24-44). London: SAGE Publications.
- Chafetz, P.K., Holmes, H., Lande, K., Childress, E., & Glazer, H.R. (1998). Older Adults and the News Media: Utilization, Opinions, and Preferred Reference Terms. *The Gerontological Society of America*, 38 (4), 481-489.
- Globalization and World Cities Research Network. (2008, 13 April 2010). The world According to GaWC 2008. Dipetik pada Mei 8 2015, daripada <http://www.lboro.ac.uk/gawc/world2008t.html>.
- Hakkarainen, P. (2012). No Good For Shovelling Snow and Carrying Firewood: Social Representations of Computers and The Internet By Elderly Finnish Non-Users. *New Media & Society*, 14 (7), 1198-1215.
- H. A, Karim. (1997). The Elderly In Malaysia: Demographic Trends. *Med J Malaysia*, 52 (3), 206-12.
- Hasebrink, U., & Domeyer, H. (2012). Media Repertoires As Patterns of Behaviour and As Meaningful Practices: A Multimethod Approach to Media Use In Converging Media Environments. *Journal of Audience & Reception Studies*, 9 (2), 757-779.
- Hasebrink, U. & Popp Jutta. (2006). Media Repertoires As a Result of Selective Media Use. A Conceptual Approach To The Analysis of Patterns of Exposure. *Communications*, 31 (3), 369-387.
- Hilt, M. L. & Lipschultz, J. H. (2004). Elderly Americans and The Internet: E-mail, TV News, Information and Entertainment Websites. *Educational Gerontology*, 30(1), 57-72.
- Kanayama, T. (2003). Ethnographic Research on the Experience of Japanese Elderly People Online. *New Media & Society*, 5(2), 267-288.
- Lai, M.C. & Yap, S. F. (2004). Technology Development In Malaysia and The Newly Industrializing Economies: A Comparative Analysis. *Asia-Pacific Development Journal*, 2 (11), 53-80.

- Livingstone, S. (1999). New Media, New Audiences?. *New Media and Society*, 1 (1), 59-66.
- Long, S.A. (2005). Digital Natives: If You Aren't One, Get To Know One. *New Library World*, 106 (3/4), 187-189.
- Mafauzy Mohamed. (2000). The Problems and Challenges of The Aging Population of Malaysia. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 7 (1), 1-3.
- Martin, E. M. P. (2011). Digital Natives and Digital Immigrants: Teaching with Technology. Kengwe, J. (Ed.). *Handbook of Research on Global Issues in Next-Generation Teacher Education*. Hersey PA, USA: IGI Global.
- Mast, C., Huck, S., & Zerfass, A. (2005). Innovation Communication. Outline of the Concept and Empirical Findings from Germany. *Innovation Journalism*, 2(7), 1-14.
- Mohd. Fauzi Yaacob. (2009). *Malaysia: Transformasi & Perubahan Sosial*. Shah Alam, MY: Arah Publications.
- Mohd. Khuzairi Ismail. (2010, Ogos 23). Pusat Jalur Lebar. Utusan Malaysia. Dipetik pada Mei 8 2015, daripada [http://ww1.utusan.com.my/utusan/info.asp?dt=0823&pg=me01.htm&pub=Utusan\\_Malaysia&sec=Megabait&y=2010](http://ww1.utusan.com.my/utusan/info.asp?dt=0823&pg=me01.htm&pub=Utusan_Malaysia&sec=Megabait&y=2010).
- Neuman, W. L. (2006). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. New York: Pearson.
- Prensky, M. (2001). *Teaching Digital Natives: Partnering for Real Learning*, SAGE Publications.
- Pusat Internet 1Malaysia Bandar Pertama Dilancar Di Pantai Dalam. (2013, Mac 25). *Sinar Harian*. Dipetik pada Mac 9 2014, daripada <http://www.sinarharian.com.my/pusat-internet-1malaysia-bandar-pertama-dilancar-di-pantai-dalam-1.142807>.
- Richardson, M., Weaver, C.K., & Zorn Jr, E.T. (2005). Getting on: Older New Zealanders Perceptions of Computing. *New Media & Society*, 7 (2), 219-245.
- Rikhye, R., Cook, S., & Berge, Z. L. (2009). Digital Natives vs. Digital Immigrants: Myth or Reality?. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 6 (22), 3-10.
- Selwyn, N. (2004). The Information Aged: A Qualitative Study of Older Adults Use of Information and Communications Technology. *Journal of Aging Studies*, 18,369-384.
- Shah, D. V., Kwak, N., & Holbert, R.L. (2001). Connecting and Disconnecting with Civic Life: Patterns of Internet Use and The Production of Social Capital. *Political Communications*, 18, 141-162.
- Sourbati, M. (2009). It Could Be Useful, But Not For Me at The Moment: Older People, Internet Access and E-Public Service Provision. *New Media & Society*, 11 (7), 1083-1100.
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia. (2013). *Komunikasi & Multimedia : Buku Maklumat Statistik, Q2 2013*. Dipetik pada Jun 6 2016, daripada <http://www.skmm.gov.my/Resources/Statistics/Communications-and-Multimedia-Pocket-Book-of-Statist.asp>.
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia. (2014). *Komunikasi & Multimedia : Buku Maklumat Statistik, Q2 2014*. Dipetik pada Jun 6 2016, daripada <http://www.skmm.gov.my/Resources/Statistics/Communications-and-Multimedia-Pocket-Book-of-Statist.asp>.
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia. (2015). *Komunikasi & Multimedia : Buku Maklumat Statistik, Q2 2015*. Dipetik pada Jun 6 2016, daripada <http://www.skmm.gov.my/Resources/Statistics/Communications-and-Multimedia-Pocket-Book-of-Statist.asp>.
- Stevenson, N. (1995). *Understanding Media Cultures: Social Theory and Mass Communication*. London: Sage.

- Swindell, R. (2000). Using the Internet to Build Bridges to Isolated Older People. *Australasian Journal on Ageing*, 19 (1), 38–40.
- Thompson, E.C. (2004). Rural Villages as Socially Urban Spaces in Malaysia. *Urban Studies*, 41 (12), 2357-2376.
- White, J., & Weatherall, A. (2000). A Grounded Theory Analysis of Older Adults and Information Technology. *Educational Gerontology*, 26, 371–86.
- Wicks, D. A. (2001). Older Adults and Their Information Seeking. *Behavioral & Social Sciences Librarian*, 22 (2), 1-26.
- Xie, Bo. (2007). Using The Internet For Offline Relationship Formation. *Social Science of Computer Review*, 25 (3), 394-404.
- Zur O., & Zur A. (2011). On Digital Immigrants And Digital Natives: How The Digital Divide Affects Families Educational Institutions, and the Workplace. Dipetik pada 25 Januari 2016, daripada [http://www.zurinstitute.com/digitaldivide\\_clinicalupdate.html](http://www.zurinstitute.com/digitaldivide_clinicalupdate.html).