

KEGUNAAN DAN KEPUASAN PORTAL BERITA DALAM KALANGAN BELIA MALAYSIA

LEE KUOK TIUNG
AISAH MERI
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

LIANA MAT NAYAN
UNIVERSITI TUNKU ABDUL RAHMAN

SITI SURIANI OTHMAN
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

Abstrak

Kajian eksploratori ini bertujuan mengenalpasti faktor pendorong dan kepuasan yang diperolehi daripada penggunaan portal berita dalam kalangan belia di Malaysia menerusi tiga perbincangan kumpulan fokus dan satu forum dalam media sosial di antara bulan Mac hingga Mei 2015. Dapatan kajian mendedahkan peningkatan populariti telefon pintar merupakan penyumbang utama belia memilih untuk mengakses kepada berita dalam portal berita berbanding saluran lain seperti televisyen, akhbar dan radio. Faktor pengaruh kawan telah mendorong mereka untuk turut memiliki telefon pintar yang mana telah melahir suatu trend penggunaan media yang baharu khususnya memudahkan mereka berkongsi maklumat dan bertukar pendapat. Portal berita Bahasa Melayu dan bahasa Inggeris akhbar arus perdana merupakan pilihan utama informan. Faktor utama yang dikenalpasti mendorong belia menggunakan portal berita adalah mudah, pantas, menjimatkan kos, fleksibel, mudah diakses, mengisi masa lapang, pembelajaran, mengetahui isu-isu semasa, dan keunikan portal berita itu sendiri. Mereka berasa lebih berpuas hati dengan portal berita kerana lebih mudah dan cepat untuk memperolehi maklumat tambahan yang diinginkan menerusi enjin pencarian seperti *Google*. Ciri-ciri berita dalam portal berita yang dipautkan dengan video kejadian selain berita-berita berkaitan yang lain menjadi daya penarik kepada belia memilih portal berita di samping tabiat golongan belia yang suka berkongsi informasi yang menarik dengan rakan-rakan menerusi aplikasi seperti *WhatsApp*. Bagi penuntut universiti, kesukaran mengakses kepada saluran-saluran media tradisional menyumbang kepada pemilihan portal berita. Perkhidmatan *wifi* yang disediakan secara percuma dalam kawasan kampus untuk pelajar menjadi sebab utama pemilihan portal berita. Bagi belia yang telah bekerja pula kekangan masa menjadi pendorong utama mereka memilih portal berita. Secara keseluruhannya dapat disimpulkan tabiat pencarian dan perkongsian maklumat itu masih sama, hanya bentuk berita yang diakses telah berubah kepada pendekatan yang lebih mudah dan jimat.

Kata kunci: *Portal Berita, Perbincangan Kumpulan Fokus (FGD), Teori Kegunaan dan Kepuasan (U&G), Berita, & Belia Malaysia.*

USES AND GRATIFICATIONS OF NEWS PORTAL AMONG MALAYSIAN YOUTHS

Abstract

The purpose of this exploratory study is to identify motivations and gratifications from the uses of news portals among Malaysia youths through three focus group discussions and a forum in social media that was carried out from March to May 2015. Findings reveal that the rise of the smartphones popularity has contributed tremendously to the youth's preference to access to the online news portal compare to television, newspapers, and radio. Friends' influence and the usefulness of smartphones itself has contributed to the new trend of media usage by which saw it is easier for them to share and exchange information. The Malay and English mainstream newspapers news portal are informant preference choice. The main reasons behind informants choosing the news portal are because it is easy, fast, cost-saving, flexible, easy to access, leisure time activity, education, follow current issues, and uniqueness of the news portal itself. They are satisfied with the news portal because it is faster and easier to access to the additional information when it's required through the search engine such as Google. The characteristics of the news portal itself that are linked to the video and related news emerge as the attraction to the youth beside it is easier to share the information with their friends through social media such as *WhatsApp*. For the university students, the difficulty of access to the traditional media in the campus encouraged them to choose news portal. The free *wifi* in the university also plays significant role why they prefer news portal. As for the working group, the time constraint is seen as the main factor contribute to the uses of online news. Overall it is seen that the information seeking behaviors is still there but the form of the news changed to approach that is much easier and cheaper.

Keywords: *News Portal, Focus Group Discussion (FGD), Uses and Gratifications Theory (U&G), Online News, & Malaysian Youths.*

PENGENALAN

Portal berita yang beroperasi sepenuhnya atas talian yang pertama diperkenalkan di Malaysia adalah *malaysiakini.com* pada tahun 1999 kini sudahpun berkembang hingga mampu menawarkan berita mereka dalam empat bahasa iaitu Bahasa Inggeris, Bahasa Malaysia, Bahasa Mandarin dan Bahasa Tamil. Pada ketika itu pengasasnya Steven Gan cuba memberikan alternatif berita kepada rakyat Malaysia selain daripada berita-berita akhbar arus perdana yang dilihat sebagai pro-kerajaan memerintah. Sambutan dan populariti portal berita berkenaan secara tidak langsung juga telah mendorong akhbar-akhbar arus perdana memperkenalkan versi online masing-masing sebagai *complimentary copy* kepada pembaca setia mereka. Bukan sahaja akhbar-akhbar cetak mengambil langkah drastik memperkenalkan versi online mereka tetapi

saluran-saluran media lain seperti televisyen juga telah memperkenalkan versi online mereka. Langkah sebergini juga dilihat sebagai strategi untuk mengekalkan dan menambah jumlah pembaca mereka menyedari generasi muda lebih dekat dengan komputer dan Internet.

Isi kandungan portal berita akhbar arus perdana pada ketika itu juga tidak seperti pada masa sekarang di mana mereka hanya memuat naik sebahagian ‘berita basi’ daripada versi cetak sahaja kerana bimbang akan memberi kesan terhadap jualan naskah cetak mereka. Senarionya berbeza sama sekali pada masa kini yang menyaksikan persaingan sengit berlumba siapakah yang lebih cepat muat naik berita dan jikalau boleh dari lokasi kejadian. Sebahagian besar artikel-artikel berita berkenaan juga sudah ditulis secara eksklusif untuk versi atas talian tersebut sahaja. Hampir kesemua akhbar arus perdana di Malaysia sudah mempunyai versi online mereka malahan ada yang mempunyai edisi khas seperti *Sinchew-i* oleh *Sin Chew Daily*. Edisi cetak mereka pula lebih banyak tertumpu kepada berita rencana, editorial dan komentar.

Akhbar arus perdana dipercayai telah mengalami kemerosotan jumlah pendapatan menerusi pengiklanan versi cetak apabila mereka memperkenalkan akhbar-akhbar *tabloid* yang baharu di samping pengenalan portal-portal online yang menelan kos perbelanjaan yang jauh lebih murah dan mencapai khayalak sasaran yang tiada batas. Usaha pernah dilakukan oleh Shahrul Nazmi Sannusi dan Normah Mustaffa (2015) perkara ini. Hampir kesemua pengusaha akhbar pada masa kini memiliki kedua-dua saluran tradisional iaitu akhbar cetak dan media baharu pada masa ini. Sebagai misalannya akhbar tempatan *New Sabah Times* dan *Daily Express* di Sabah sebelum ini hanya boleh dibaca oleh masyarakat di Sabah sahaja tetapi apabila memperkenalkan versi online mereka telah membolehkan ianya dibaca oleh sesiapa sahaja yang berminat di seluruh pelosok dunia. Ruang dan masa untuk menyampaikan cerita sesebuah peristiwa juga tidak terbatas. Penerbit juga boleh menyampaikan berita-berita baharu terutamanya *breaking news* mereka bila-bila masa. Begitu juga halnya dengan tiada masalah dengan rintangan-rintangan yang terpaksa dihadapi oleh akhbar cetak seperti perlu mendapatkan kebenaran daripada pihak kerajaan tempatan untuk membuka *outlet* menjual akhbar.

Media di Malaysia

Mediaskap di Malaysia memberikan ratusan pilihan saluran media sama ada akhbar, radio, televisyen dan media baharu dari dalam dan luar negara kepada pengguna di Malaysia. Masyarakat bebas memilih jenis rancangan dan saluran mana yang ingin diikuti. Laman sosial berita yang tertinggi mengikut *socialbakers* (2014) adalah *Channel 8 new* 8频道新闻新加坡 (153 533). Akhbar cetak yang mempunyai khalayak terbesar adalah *Berita Harian Online* (2 509 828), *Harian Metro Online* (2 112 431), dan *Sinar Harian* (1 725 385). Manakala akhbar online pula adalah *malaysiakini* (versi Bahasa Melayu) iaitu 918 261 diikuti *malaysiakini* (versi Bahasa Inggeris) dan *OrientalDailyNews* 東方日報 (596 762). Begitupun, angka ini sebenarnya berdasarkan jumlah *fans* (*total fans*) yang mana seseorang pengguna media sosial boleh klik jadi *fans* kepada mana-mana portal berita tetapi tidak semestinya menggambarkan individu berkenaan berkunjung ke laman portal berita berkenaan setiap hari untuk membaca beritanya. Ukuran yang lebih tepat mungkin adalah berdasarkan klik *Likes* pada setiap artikel berita yang disiarkan dan itupun sebenarnya masih boleh dipertikaikan disebabkan adanya membaca tajuknya sahaja.

Sumber lain mengikut statistik *www.alexa.com* (sehingga Disember 2014) dalam kategori *News and Media* berdasarkan purata pengunjung meletakkan portal berita online yang paling popular adalah *thestar.com.my* diikuti *malaysiakini.com* dan kemudian *Astro.com.my*. Maklumat ini yang meletakkan *The Star online* sebagai portal berita online paling banyak pembaca di Malaysia sama dengan maklumat yang ditunjukkan oleh Malaysian Digital Association (MDA) dan comScore Inc (*www.comscore.com*). Data pada Disember 2014 turut menunjukkan *The Malaysian Insider* (TMI) dan *The Rakyat Post* (TRP) mengatasi *malaysiakini.com*.

10 Portal Berita Paling Popular di Malaysia (sehingga Disember 2014)

	<u>www.alexa.com</u>	<u>www.comscore.com</u>
1.	<i>thestar.com</i>	<i>thestar.com.my</i>
2.	<i>malaysiakini.com</i>	<i>hmetro.com.my</i>
3.	<i>astro.com.my</i>	<i>sinarharian.com.my</i>
4.	<i>nst.com.my</i>	<i>themalaysianinsider.com.my</i>
5.	<i>bernama.com</i>	<i>therakyatpost.com</i>
6.	<i>malaysia-today.net</i>	<i>bharian.com.my</i>
7.	<i>theborneopost.com</i>	<i>malaysiakini.com</i>
8.	<i>rtm.gov.my</i>	<i>utusan.com.my</i>

9.	<i>tv3.com.my</i>	<i>astroawani.com</i>
10.	<i>hitz.fm</i>	<i>astro.com.my</i>

(Sumber: www.alexacom.com & www.comscore.com) *sehingga Disember 2014

Kedudukan dalam jadual di atas menjadikan portal berita yang paling popular di Malaysia adalah *thestar.com.my*. Sebanyak 71.5 peratus daripada pengunjung portal berita *thestar* adalah rakyat Malaysia dan laman yang paling tinggi dipautkan kepadanya (*sites link to*) adalah *youtube.com* dan diikuti *yahoo.com*. Sebahagian besar daripada portal berita tersebut misalannya *bharian.com.my* dan *utusan.com.my* merupakan saluran media tradisional yang memutuskan untuk memperkenalkan versi online ekoran perkembangan semasa penggunaan Internet dalam kalangan rakyat Malaysia. Dengan mengambil akhbar arus perdana sebagai contoh, jumlah jualan naskah cetak mereka dengan pembaca atas talian jika dijumlahkan sebenarnya menunjukkan jumlah keseluruhan pembaca akhbar di Malaysia meningkat secara mendadak dengan peningkatan pembaca akhbar berbahasa Melayu paling tinggi. Generasi lebih tua yang mendapat pendidikan sebelum sekolah kebangsaan diperkenalkan kekal lebih cenderung membaca akhbar Bahasa Inggeris dan Bahasa Mandarin.

SOROTAN LITERATUR

Teori kegunaan dan kepuasan (*uses and gratification – U&G*) yang diperkenalkan oleh Katz, Blumler, dan Gurevitch (1974) berasaskan khalayak media adalah khayak aktif (*active audiences*) yang menggunakan media bagi tujuan memenuhi keperluan spesifik daripada media. Keperluan terhadap media diterjemahkan kepada pelbagai faktor penggunaan media yang berlainan dan seterusnya memberikan jenis serta tahap kepuasan yang berbeza-beza kepada penggunanya. Persoalan pokok yang dilontarkan oleh Katz dan rakan-rakannya adalah “apa yang khalayak lakukan dengan media?” berbanding penyelidikan komunikasi sebelumnya yang menekankan persoalan “apa yang media lakukan dengan khalayak?”. Mereka bertiga mula dengan meneliti koleksi kajian-kajian oleh Lazarsfeld-Stanton pada 1940-an misalannya kajian Herzog (1942) berkenaan program-program kuiz dan kepuasan daripada mendengar drama bersiri radio, Suchman (1942) pada motif pendengaran muzik di radio, dan Wolfe dan Fiske (1949) tentang peningkatan minat pembacaan komik dalam kalangan kanak-kanak. Di Malaysia antara kajian yang terkini menggunakan *U&G* sebagai kerangka teoritikal kajian adalah usaha

oleh Hamed M. Adnan dan Samira Rahimi Mavi (2015) melihat kepuasan daripada penggunaan *facebook* di mana mereka merumuskan perkongsian identiti dan perhatian sosial sebagai kepuasan utama yang diperolehi oleh para pelajar. Mohd Zaidi Mahmud dan Bahiyah Omar (2013) melihat juga motif penggunaan *facebook* merumuskan tiga dapatan utama iaitu merasa hebat berteman, menghiburkan dan mencari maklumat.

Usaha Williams, Rice, dan Rogers (1988) boleh dilihat sebagai telah memperkenalkan asas kerangka teoritikal *U&G* paling sesuai digunakan untuk menganalisis penggunaan media baharu. Kaset, pemain CD, televisyen kabel, computer, Internet dan media sosial pada awal pengenalan masing-masing semuanya dikenali sebagai media baharu. Tiga ciri-ciri media baharu yang diutarakan oleh mereka iaitu *interactivity*, *demassification* dan *asynchronicity* masih relevan sehingga hari ini. Begitupun tiga variabel utama dalam kajian *U&G* yang berkembang seiringan dengan kemunculan media-media baharu masih lagi adalah keperluan, penggunaan dan kepuasan. Variabel-variabel demografi pula adalah apa yang mendasari ketiga-tiga variabel tersebut. Terdapat juga sarjana-sarjana seperti Lee (1998) yang menggunakan motivasi itu sebagai '*gratification sought*' (GS) dan kepuasan itu sebagai '*gratifications obtained*' (GO). Kupasan perkembangan kajian *U&G* boleh dibaca menerusi usaha oleh Ruggiero (2000) yang meneruskan kesinambungan analisis kajian-kajian *U&G* yang telah dijalankan oleh sarjana-sarjana komunikasi sambil menekankan kepentingannya untuk kajian-kajian komunikasi berpengantarakan komputer (*Computer Mediated Communication - CMC*) di masa depan. Beliau mendapati penyelidikan-penyelidikan *U&G* sebenarnya berkembang seiringan dengan perkembangan saluran-saluran media.

Keperluan terhadap penggunaan media yang menjadi titik permulaan kepada sesuatu aktiviti media oleh khalayak. Ini mendorong sarjana seperti McQuail (2000) menyatakan khalayak menggunakan media sebenarnya berorientasikan matlamat. Kepuasan akan diperolehi sekiranya matlamat yang memotivasi mereka bertindak menggunakan media tercapai. Sebaliknya jika matlamat atau tujuan tersebut gagal direalisasikan, pengguna akan berakhir dengan kekecewaan. Antara keperluan-keperluan terawal yang telah dikenalpasti oleh Katz, Gurevitch dan Hass (1973) adalah menambah pengetahuan, menghindari diri daripada kesepian, membuang masa, melepaskan diri, dan mengesahkan pengalaman diri dengan pengalaman orang

lain. Blumler (1979) telah memperkenalkan tiga jenis keperluan iaitu kognitif, hiburan, dan pembentukan identiti diri. Pelbagai jenis keperluan-keperluan lain lagi yang boleh ditemui misalnya *self-esteem* (Roe, 1992), keperluan penyertaan, kesukaan, istirehat, kawalan, interaksi sosial, mengisi masa lapang, memperoleh maklumat, tabiat, hiburan, dan bersosial (Flaherty, Pearce & Rubin, 1998), pendidikan (Roe & Vandebosch, 1996), mencari panduan untuk membuat keputusan (Bennett, 1988; & McLeod & Becker, 1981), dan banyak lagi. Davis dan Davis (1995) misalnya mendapati penonton televisyen, pendengaran muzik dan pembacaan majalah disebabkan khalayak ingin mencari modal cerita untuk dikongsi bersama rakan-rakan mereka yang mempunyai minat yang sama. Penemuan ini ada persamaan dengan dapatan Arnett, Larson, dan Offer (1995) iaitu bagi tujuan bersosial. Kajian Larson (1994) merumuskan khalayak mengakses kepada kandungan media yang boleh digunakan untuk memupuk keperibadian diri. Dapatan kajian Boa-hui Hwang dan Zhou He (1999) daripada penggunaan media oleh golongan imigran menemui persamaan dapatan seawal 1970-an yang dilakukan oleh Won (1977) iaitu asimilasi budaya untuk memperoleh maklumat dan pengetahuan tentang masyarakat tempatan untuk dipelajari sambil cuba menyesuaikan diri dengan budaya yang baharu bagi mereka tersebut. Hasil kajian Melkote dan Liu (2000) memperkukuhkan lagi penemuan tersebut apabila mereka merumuskan media membantu proses integrasi antara kaum. Banyak lagi kajian-kajian *U&G* yang boleh ditemui misalnya kajian yang dilakukan oleh Saodah Wok, Syed Arabi Idid, dan Norealya Misman (2012) melihat hubungan di antara tahap penggunaan media sosial dengan aktiviti perkongsian maklumat dalam kalangan remaja.

Faktor-faktor penggunaan media hasil terjemahan daripada keperluan tersebut misalnya berdasarkan dapatan kajian penggunaan Internet oleh Ebersole (1999) adalah pembelajaran dan penyelidikan, hiburan, komunikasi dan interaksi sosial, aktiviti ketika bosan, memperoleh bahan yang sukar diperolehi di tempat lain, dan pencarian maklumat (seperti untuk hobi dan tugas kerja rumah). Dalam kajian penggunaan Internet juga oleh Valkenburg dan Soeters (2001) menemui faktor penggunaan yang hampir serupa kecuali tambahan faktor daya tarikan komputer dan permainan komputer yakni ciri-ciri yang ada pada komputer. Terdahulu kajian Pimentel dan Teixeira (1993) mendedahkan alam maya memberi peluang kepada

pengguna yang tidak berani menyampaikan idea mereka dalam komunikasi interpersonal meluahkan pandangan mereka. Ini ada persamaan dengan dapatan Melkote dan Liu (2000) yang menyebutnya sebagai keselesaan berkomunikasi menerusi Internet yang tidak memerlukan penglibatan sosial yang tinggi.

Antara kepuasan-kepuasan yang diperolehi daripada penggunaan media berdasarkan penyelidikan *U&G* oleh sarjana-sarjana seperti Bennett (1995), Berger (1998) dan sebagainya termasuklah sifat teknologi, identiti personal, pemesongan (*diversion*), hubungan sosial, pengawasan (*surveillance*), dan fantasi. Penemuan-penemuan daripada kajian *U&G* ini ke atas media tradisional telah digunapakai untuk menguji penggunaan media baharu. Sebagai misalannya Kaye dan Johnson (2002) mendedahkan dapatan daripada kajian *U&G* televisyen telah digunapakai untuk kajian *U&G* untuk Internet. Di Malaysia usaha yang hampir sama dilakukan oleh Hasrul Hashim dan Bahiyah Omar (2011) dengan menjurus kepada khalayak remaja. Umumnya dapatan kajian *U&G* yang membuktikan wujud keperluan dalam penggunaan media dan keperluan ini bertambah seiringan dengan perkembangan media. Secara ringkasnya juga dapatan penyelidikan-penyelidikan berasaskan teori *U&G* ini telah membantu menambah pemahaman terhadap tingkahlaku penggunaan media.

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif penyelidikan ini adalah:

- i. Mengenalpasti pola akses kepada berita dalam kalangan belia di Sabah.
- ii. Mengenalpasti faktor-faktor mengakses portal berita online
- iii. Mengenalpasti jenis-jenis kepuasan diperolehi daripada pembacaan berita online.

METODOLOGI KAJIAN

Tiga perbincangan kumpulan fokus (*focus group discussion – FGD*) yang terdiri daripada 6, 8 dan 12 orang informan dan satu forum dalam *facebook page* telah dikendalikan di antara bulan Mac hingga Mei 2015 untuk memperolehi jawapan yang dikehendaki. Kedua-dua kaedah penyelidikan kualitatif ini membolehkan informan berkongsi dan bertukar-tukar pandangan persepsi, pendapat, kepercayaan dan sikap mereka terhadap portal berita online secara bebas

dengan penyelidik sebagai moderator. Kelebihan *FGD* termasuklah memperolehi makna dan cara pemahaman informan terhadap topik yang dibincangkan (Lunt & Livingstone, 1996). Pengendalian *FDG* mengambilkira garis panduan yang digariskan oleh Kitzinger (1995) khususnya peringatan tiada sebarang diskriminasi terhadap informan dalam meneroka pengetahuan dan pengalaman mereka. Informan untuk *FGD* terdiri daripada belia yang telah bekerja dan latar belakang demografi yang berlainan merangkumi etnik, umur, jantina, dan profesion. Peserta-peserta dalam forum pula terdiri daripada 97 orang penuntut tahun dua jurusan komunikasi di Universiti Malaysia Sabah (UMS). Soalan-soalan yang ditujukan kepada informan-informan dalam *FGD* dan forum adalah sama iaitu:

- i. Adakah saudara/i membaca berita? Berapa kerap? Berita bahasa apa yang selalu saudara/i baca?
- ii. Adakah saudara/i membaca berita dari portal berita online? Apakah portal-portal berita tersebut?
- iii. Apakah yang mendorong saudara/i membaca berita di portal berita online? (sebab; tujuan; motif-penggunaan)
- iv. Sejauhmanakah tahap kepercayaan saudara/i terhadap berita (isi kandungan) portal berita online?
- v. Secara umumnya, adakah saudara/i berpuas hati dengan portal berita online?
- vi. Apakah cadangan dan komen saudara/i terhadap prospek masa depan portal-portal berita online di Malaysia?

DAPATAN KAJIAN

Dapatan kajian ini disusun berdasarkan persoalan-persoalan penyelidikan.

Pembacaan berita secara umum

Secara umumnya kesemua informan membaca berita dengan purata dua hingga tiga sekali seminggu. Begitupun kekerapan pembacaan portal berita online lebih tinggi berbanding akhbar cetak disebabkan ianya lebih mudah digunakan (informan menggunakan istilah '*user friendly*') iaitu diakses menerusi telefon pintar, jimat kos dan menjadi pilihan sesetengah informan kerana berpendapat ia lebih *eco-friendly* (tidak memudaratkan alam sekitar). Akhbar cetak lazimnya hanya dibaca sewaktu di perpustakaan, kedai kopi atau pejabat yang ada melanggan akhbar. Mereka jarang membeli akhbar disebabkan ia menelan belanja apatah lagi berasakan leceh atau menyusahkan untuk pergi beli akhbar melainkan ada peristiwa penting berlaku yang mendorong

mereka membelinya untuk disimpan sebagai rujukan di masa depan. Mereka lebih suka membaca akhbar mengikut keselesaan masa dan tempat yang sesuai. Selalunya adalah semasa mereka memeriksa (*update*) media sosial semasa rehat diri sebagai pelencongan daripada kerja yang sedang dilakukan secara tidak langsung (tanpa niat *purposely* mencari berita untuk dibaca). Sekiranya mereka ada kelapangan masa yang lebih panjang mereka baru akan membaca berita. Jika tidak mereka akan *scroll down* sahaja tanpa membuka berita tersebut melainkan tajuk berita berkenaan betul-betul menarik perhatian mereka. Seperkara menarik di sini adalah rata-rata informan yang membaca berita online sebenarnya hanyalah membaca *pushed news* yang dikongsikan kepada mereka oleh portal berita yang mereka klik *Liked* dan yang dikongsikan sama ada melalui *share* atau *retweet* (bagi *twitter*) kepada mereka oleh rakan-rakan mereka.

Berita Bahasa Melayu paling popular dalam kalangan semua informan diikuti berita Bahasa Inggeris (itupun bergantung kepada tajuk berita). Ini ada perkaitan rapat dengan etnik informan yang majoriti terdiri daripada etnik Melayu dan Pasok Momogun di samping latar belakang pendidikan sekolah kebangsaan mereka. Berita bahasa Melayu turut dibaca oleh informan Cina meskipun pilihan utama mereka adalah berita Bahasa Mandarin bagi mereka yang pandai Bahasa Mandarin. Informan yang berbeza mempunyai keutamaan jenis berita yang berbeza misalnya informan lelaki lebih meminati berita sukan bola sepak. Portal berita online menjadi pilihan utama penuntut UMS kerana mereka disediakan perkhidmatan *wifi* secara percuma. Mereka hanya sekali sekala membaca akhbar cetak di perpustakaan apatah lagi naskah yang disediakan pihak universiti amat terhad. Informan yang sudah bekerja juga mempunyai tabiat yang sama kerana rata-rata mereka melanggan perkhidmatan internet untuk telefon pintar mereka. Kesemua mereka sependapat tiada keperluan untuk membazir duit membeli akhbar cetak apatah lagi bukan semua isi kandungan berita diminati mereka dan ia adalah menyusahkan untuk sengaja pergi ke kedai untuk mencari akhbar. Mereka hanya akan membeli akhbar bila ada peristiwa-peristiwa yang penting berlaku seperti kehilangan MH370, insiden MH17, rombakan kabinet baharu, pembentangan bajet tahunan, dan sebagainya.

Hampir kesemua informan yang telah bekerja berpendapat gaya hidup dan komitmen kerja menjadi penyebab utama menghalang mereka menonton berita televisyen meskipun kesemua mereka memiliki televisyen plasma di rumah. Kesibukan bekerja dan pelbagai

komitmen rutin harian mereka menyebabkan waktu lapang mereka tidak serentak waktu siaran berita. Mereka turut merasakan tiada keperluan untuk meluangkan masa untuk menonton berita televisyen kerana lazimnya pautan berita-berita hangat mahupun sensasi sering dihantar kepada mereka menerusi perkhidmatan *WhatsApp* oleh rakan-rakan. Mereka lebih suka mencari sendiri berita dari dalam dan luar negara bagi isu-isu yang menarik perhatian mereka ataupun *YouTube* yang di upload oleh saksi kejadian. Adakalanya dalam seminggu itu mereka langsung tidak menonton berita televisyen. Kebanyakan berita dalam portal berita juga mempunyai pautan rakaman video kejadian. Bagi informan yang masih menuntut di universiti, mereka dapati amat sukar bagi mereka untuk mengakses kepada berita saluran televisyen. Sekiranya ada itupun menerusi televisyen di kafe asrama pelajar. Ini tidak menarik hati mereka kerana tidak mempunyai pilihan untuk memilih saluran berita manakah satu yang mereka ingin tonton dan suasana bising dengan orang ramai lalu lalang menyebabkan mereka rasa tidak selesa. Makanya mereka hanya menonton berita televisyen bila kebetulan berada di situ.

Bagi informan yang sudah bekerja dan memiliki kenderaan sendiri mereka lebih kerap ‘terdengar’ berita radio daripada berita televisyen. Berita radio hanya didengari oleh informan sewaktu dalam kereta. Itupun apabila kebetulan ada selingan siaran berita dalam rancang hiburan radio yang mereka dengar. Tabiat memasang radio di tempat kerja seolah-olah sudah tiada. Informan lebih suka mengakses kepada media sosial bila ada masa lapang. Terdapat informan yang memberi gambaran seolah-olah sudah ketagih dengannya. Malahan sebahagian besar mereka akan membawa telefon pintar mereka ke hulu ke hilir dan akan memeriksa sama ada terdapat mesej baharu dalam *WhatsApp* mereka atau update info dalam *facebook* mereka. Berita radio tidak popular dalam kalangan penuntut IPTA kerana rata-rata mereka tidak mempunyai radio kerana mereka berpendapat tiada keperluan untuk membazir duit membeli radio. Mereka lebih suka membeli telefon pintar jika mereka berkemampuan kerana lebih banyak fungsi yang berguna kepada mereka.

Pembacaan Portal berita online

Sememangnya hampir kesemua informan mengakui mereka lebih banyak membaca atau menonton portal berita *online* berbanding saluran-saluran berita media tradisional. Berita-berita

daripada portal berita *b.harian (Berita Harian)*, *metro (Harian Metro)*, dan *Utusan*, diikuti *Sinar, malaysiakini.com, Bernama, Astro Awani, mStar (The Star), NST (New Straits Times)*, dan *MySinchew.com* merupakan pilihan utama informan dalam penyelidikan ini tetapi perlu diingatkan di sini bahawa kebarangkalian besar pola pemilihan ini disebabkan oleh ciri-ciri profil demografi informan. Terdapat juga informan yang lebih suka mengikuti portal-portal berita tempatan iaitu *Daily Express* dan *New Sabah Times* meskipun dari segi rekabentuk portalnya tidak secantik seperti portal-portal akhbar arus perdana. Isu-isu tempatan negeri Sabah yang mendorong mereka melakukan pemilihan berkenaan. Berita portal online yang mereka baca rata-rata adalah berita yang dikongsi oleh rakan-rakan mereka dan *pushed news* dalam platform *facebook* atau *twitter* mereka mahupun pautan berita yang dihantar kepada mereka menerusi *WhatsApp*. Sebahagian daripada mereka hanya akan klik pautan berita yang dihantar kepada mereka jika mereka merasakan tajuk berita tersebut menarik minat mereka. Pertimbangan-pertimbangan lain yang turut mempengaruhi tindakan mereka termasuklah had pakej internet yang dilanggan, kemudahan Internet, *wifi* percuma, dan daya tarikan tajuk berita.

Seperkara menarik di sini adalah informan-informan yang telah bekerja meminati apa-apa sahaja yang ada berkaitan dengan Perdana Menteri Datuk Seri Najib Tun Razak meskipun ramai yang melontarkan pelbagai kata-kata tidak baik terhadap beliau. Jumlah *Likes* di bawah sesebuah pautan berita memainkan peranan penting sama ada mereka akan klik untuk membacanya atau tidak. Komen-komen daripada pembaca terdahulu dalam ruangan *comment* turut akan mempengaruhi kesediaan mereka untuk berkongsi pandangan mereka. Mereka cenderung untuk memilih berdiam diri sekiranya majoriti komen yang di *post* di situ berbeza dengan pandangan diri mereka sebaliknya keinginan dan keberanian untuk berkongsi idea mereka lebih tinggi jika banyak komen pada dinding (*wall*) berkenaan sependapat dengan pemikiran mereka. Terdapat juga informan yang ingin membaca berita luar negara dalam Bahasa Melayu. Ini berbeza dengan informan yang terdiri daripada penuntut IPTA yang akan memilih berita-berita yang lebih ringan sekadar untuk mengisi masa lapang dan hiburan. Ini termasuklah gosip tentang artis-artis dan hal-hal berkaitan dengan zaman remaja mereka. Pencarian maklumat mereka hanyalah bagi tugas kerja kursus mereka.

Rata-rata informan memilih apakah atau berita manakah yang mereka ingin baca. Mereka jarang mengakses kepada laman utama (*Home* atau *main page*) portal-portal berita untuk memilih berita manakah yang mereka ingin baca tetapi mereka memilih daripada pautan-pautan berita yang terdapat pada hujung atau tepi artikel berita. Rata-rata informan juga akan mencari maklumat tambahan kepada berita yang mereka minati menerusi enjin pencarian mahupun berita-berita berkaitan. Namun tidak dinafikan terdapat juga segelintir kecil yang lebih suka berita tv dan akhbar. Mereka hanya akan mencari berita dalam portal berita jika mereka terlepas berita penting dalam televisyen dan akhbar.

Faktor-faktor pendorong penggunaan portal berita online

Terdapat pelbagai faktor yang telah dikenalpasti sebagai sebab dan motif pemilihan portal berita online. Jawapan seperti “*Perkara yang mendorong saya membaca portal berita secara online kerana menjimatkan masa dan saya boleh mendapatkan maklumat yang boleh diakses pada bila-bila masa sahaja*” biasa kedengaran dalam kalangan informan. Ciri-ciri portal berita turut menyumbang kepada penggunaannya berdasarkan jawapan seperti “*mostly, because the news are trending, isu semasa yg hangat diperkatakan org ramai dan punya kepentingan awam. Sometimes, untuk kegunaan buat assignment*”. Rata-rata adalah untuk mengetahui isu-isu semasa dan “*menambah pengetahuan*”. Terdapat informan yang meluahkan beliau sudah biasa atau menjadi tabiat membaca berita setiap hari. Justeru itu bila muncul portal berita yang boleh diakses menerusi telefon pintarnya telah mendorong beliau bertukar memilih pendekatan terbaharu tersebut. Sebahagian informan turut menceritakan isu-isu yang seringkali dikongsi oleh rakan-rakan di media sosial akan menarik minat mereka untuk mengetahui isu tersebut. Ini sepertimana dalam kata-kata informan “*Kadang-kadang saya akan membaca berita kerana tertarik dengan isu-isu yg seringkali dikongsi rakan-rakan di media sosial.*”

Ciri-ciri berita portal berita online itu sendiri yang ringkas, cepat, lebih menarik, mudah diakses (“*kita mudah tahu sesuatu isu atau fenomena yg berlaku...*”), jimat kos dan dipaut kepada media sosial memainkan peranan besar penggalak orang ramai menggunakannya. Ini misalnya “*juga saya boleh memilih beberapa berita yang saya suka hanya dengan hyperlink tajuk yang saya suka*”. Rata-rata portal berita telah memperkenalkan *android* untuk portal berita

mereka. Tidak kurang juga yang merasakan terpaksa bergantung kepada portal berita online sebab “*selalu ketinggalan tengok berita di TV dan kesukaran mendapatkan newspapers*”. Ramai yang sependapat susah mencari akhbar cetak pada dewasa ini disebabkan oleh kesesakan lalu lintas, lokasi yang jauh, kesukaran mencari *parking* kereta untuk membeli akhbar, dan sebagainya. Kedai-kedai buku dan penjaja akhbar di tepi-tepi jalan pun sudah semakin berkurangan bila makin banyak pusat membeli belah dibuka. Portal berita online pula lebih mudah di dapati dan mudah diakses selain lebih banyak informasi tanpa memerlukan kos yang banyak dan lebih laju tersebar. Meskipun ada dalam kalangan informan sudah menjadi rutin harian mereka membaca portal berita online untuk mengetahui isu-isu semasa, mereka bukan mengakses kepada laman utama portal-portal berita sebaliknya bergantung kepada *pushed news* yang dimuatnaik dalam platform media sosial mereka. Media sosial terutamanya *facebook* dan *twitter* dengan mudahnya digunakan untuk mengongsikan berita-berita yang menarik. Sesetengah portal berita seperti *malaysiakini.com* pula akan mengemail “*Singkatan Berita Malaysiakini*” hampir setiap hari kepada pembaca-pembaca yang mendaftar dengan mereka dan klik untuk menerima notis berkenaan. Begitupun tidak dinafikan terdapat informan yang sengaja mencari berita-berita yang berkaitan dengan minat dan hobi mereka khususnya berita sukan bola sepak luar negara dalam kalangan informan lelaki.

Bagi penuntut universiti mereka mendapati ia amat mudah untuk memperolehi pengetahuan am dan mencari maklumat *assignment*. Banyak artikel-artikel ilmiah yang berguna boleh membantu mereka “*memperbaiki cara menulis secara profesional*”. Mereka mencari maklumat dan menambah pengetahuan semasa. Rata-rata akan membaca tajuk berita begitupun tidak semua akan mengkliknya untuk membaca isi berita (keseluruhan) tersebut. Faktor kesukaran mengakses kepada saluran televisyen di kampus juga menyumbang kepada pemilihan portal berita misalannya menerusi pandangan “*sebab saya seorang pelajar, so kemudahan seperti televisyen tidak ada, hanya ada komputer riba dan internet*”. “*keperluan atau keinginan untuk mengetahui isu-isu semasa sentiasa ada, kita pun tidak mahu dikatakan katak di bawah tempurung apatah lagi pelajar universiti mesti tahu isu-isu negara, so apabila tiada tv tiada radio, kita terpaksa mencari jalan sendiri bagaimana caranya dan kebetulan ada laptop, ada internet dan handphone pun boleh pakai asalkan ada register id student*”. Ini berdasarkan

keinginan mengetahui isu-isu semasa yang berlaku di sekeliling mereka. Ciri-ciri berita portal berita yang dibaca pada bila-bila masa turut memainkan peranan penting bagi pendapat informan - *“tidak mahu bazir masa menunggu bas begitu saja, .. so keluarkan handphone untuk serve internet. Kadang kala juga kerana tidak mahu dilihat kekok seseorang tiada orang peduli tidak buat apa-apa ... atau kadang kala tidak mahu diganggu orang so nampak macam busy”*.

Kredibiliti portal berita online

Tahap kepercayaan informan terhadap kebenaran berita-berita di dalam portal berita adalah berbeza mengikut jenis akhbar itu. Tidak kurang juga bagi sesetengah informan tidak timbul isu percaya atau tidak kerana mereka baca sekadar untuk mengisi masa lapang sahaja. Informan yang peka berpesan kepada rakan-rakan agar tidak terlalu meletakkan sepenuhnya kepercayaan sebab adakalanya sesetengah portal berita lebih menumpukan kepada isu-isu kontroversi atau mensensasikan cerita berbanding fakta. Ini berdasarkan pandangan seperti *“Tiada sesiapa yang harus mempercayai 100% apa yang dilaporkan dalam berita baik dalam portal berita mahupun akhbar dan tv. I would prefer to reserve my opinion ...”*. Kesemua informan berpendapat mereka hendaklah bijak menilai kesahihan sesuatu berita yang dibaca. Sebahagian informan berpendapat berita dalam portal berita akhbar arus perdana lebih boleh dipercayai disebabkan proses pengampangan yang lebih rumit. Sebaliknya sebahagian informan lebih suka portal berita yang juga dikenali saluran alternatif kerana mereka inginkan *“sumber maklumat benar”*. Informan lazimnya akan cuba mencari maklumat daripada portal-portal berita lain untuk mendapatkan pengesahan cerita yang dikongsi oleh rakan mereka sekiranya mereka merasakan isu tersebut menarik atau penting kepada mereka. Sebagai misalannya pada pandangan sesetengah informan, mereka *“.... akan rujuk mana-mana portal utk mengetahui kesahihan berita yang dikongsi rakan media sosial”*. Terdapat pelbagai kaedah pengguna portal berita mengesahkan kesahihan sesebuah cerita. Sebagai misalannya informan *“... akan percaya isi kandungan berita online sekiranya ianya banyak disiarkan di media sosial dan masuk berita di televisyen”*. Sebahagian informan pula akan membaca komen-komen daripada pembaca lain di bawah berita tersebut untuk membuat penilaian kesahihan maklumat yang mereka dapat. Begitupun terdapat juga informan yang teruja mengongsikan berita yang mereka perolehi seolah-olah terdapat pertandingan siapa yang duluan memperolehi maklumat berkenaan mahupun boleh berkongsi berita susulan terkini yang mereka perihatin. Jumlah *liked* dan komen pada sesuatu

berita menjadi pengukur kesahihan berita. Lebih tinggi jumlah *Liked* lebih besar kebarangkalian mereka meluangkan masa membacanya. Begitupun ini semua bergantung kepada kelapangan masa yang mereka ada. Sekiranya mereka kesuntukkan masa biasanya mereka akan tinggalkan isu tersebut begitu sahaja kerana bukan semua isu mereka perlu ada pendirian terutama yang tiada kaitan langsung dengan kehidupan mereka.

Secara keseluruhannya terdapat informan yang berpendapat tahap kesedaran. Ini kerana “*ianya mudah diolah atau direka-reka untuk tujuan mengelirukan pembaca*” bagi mencapai agenda peribadi sesetengah pihak yang tidak bertanggungjawab. Kesedaran ini mulai ada dan sedang berkembang berbanding dahulunya termasuk dirinya mempercayai “*bulat-bulat*” apa yang disampaikan kepada mereka. Ada informan yang berpendirian “*Saya tidak terlalu taksab dengan setiap perkara yang disampaikan dan menerimanya secara bulat-bulat*”. Selepas suatu tempoh waktu mereka merasakan terdapat begitu banyak limpahan maklumat yang sebahagiannya bercanggah menyebabkan mereka mulai mengambil inisiatif untuk lebih berhati-hati dengan apa yang mereka dengari. Mereka ini turut berkongsi pengalaman mereka tertipu dan ada juga yang menasihati rakan-rakan mereka agar lebih berhati-hati. Tidak dinafikan masih ada lagi segelintir kecil yang mempercayai sepenuhnya berita dalam media alternatif tetapi tidak kurang juga yang tidak mempercayai cerita dalam *blog*. Masih ada yang sebelum ini telah pasrah dengan saluran-saluran media arus perdana mempunyai stereotaip semua yang disiarkan media arus perdana adalah suatu pembohongan.

Kepuasan terhadap portal berita online

Salah satu ciri utama yang menjadi pendorong informan memilih portal berita online adalah ruangan kepada pembaca untuk memberikan maklum balas pandangan-pandangan mereka terhadap berita yang dilaporkan. Kepantasan berita dalam portal berita turut memainkan penting menyumbang kepuasan penggunaan portal berita. Ini boleh dilihat pada komen-komen seperti “*mudah dan cepat dalam mendapatkan maklumat*”, “*mudah, jimat kos, pantas ...*”, dan “*mudah untuk diakses dan tidak memerlukan kos*”. Ciri-ciri berita portal online itu sendiri membolehkan pengguna “*berkongsi berita tersebut dengan rakan dan keluarga*”. Di dalam ruangan alam maya tersebut pengguna juga berpeluang berkenalan dengan pengguna lain yang mempunyai *kepentingan bersama* dan *persamaan* terhadap sesuatu isu. Tidak kurang juga yang memperoleh

kawan alam maya baharu menerusi interaksi sewaktu bertukar-tukar pandangan dalam ruangan komen. Kepuasan yang diperolehi dari portal berita juga berbeza akhbar cetak yang adakalanya cerita peristiwa yang menarik tergantung di situ sahaja (“... *untuk dapatkan berita yang sepenuhnya*”) berbanding kalau internet di mana “*dengan beberapa klik sahaja*” pengguna boleh memperoleh maklumat tambahan, berita terperinci dan latar belakang peristiwa (“*retrieve balik berita yang lama*”). Kesempatan untuk membaca berita yang terkini dan yang dahulu memberikan kepuasan kepada mereka (“*rasa kecewa jika dapat cerita separuh-separuh, macam tergantung di situ. Menyakitkan hati kita*”). Portal berita juga lebih mudah untuk memperoleh laporan daripada dalam dan luar negara. Maklumat tambahan ini juga memberi peluang kepada pembaca menilai sendiri sejauh mana kesahihan sesebuah berita tersebut. Kesempatan untuk mengesahkan sesuatu maklumat secara perbandingan itu sendirinya telah memberikan suatu kepuasan kepada pengguna. Video rakaman peristiwa yang dipautkan pada berita berkenaan membolehkan pembaca menilai sendiri.

Salah satu kepuasan yang diperolehi daripada portal berita online yang tidak terdapat dalam saluran-saluran media lain adalah menyiarkan berita baharu dari semasa ke semasa. Pengguna seumpama boleh memperoleh berita serta-merta dari lokasi kejadian. Informan juga boleh menjejaki berita-berita lama dengan begitu mudah dan cepat menerusi arkib portal berita yang dibaca mahupun dengan menggunakan kata kunci peristiwa yang diikuti daripada enjin pencarian dalam Internet seperti *Google*. Ini memudahkan informan memperoleh kefahaman yang lebih menyeluruh terhadap isu yang sedang diikuti. Seseengah informan pula merasakan ruang untuk menyampaikan pandangan mereka sama ada ketidakpuasan hati mereka, atau tanda sokongan, mahupun berkongsi pandangan mereka berhubung sesuatu isu dapat disampaikan kepada pihak akhbar pada ruangan komen pada setiap berita. Dahulunya keadaan ini hampir mustahil dan lebih kompleks di mana pembaca harus menulis surat untuk dikirim kepada editor dengan bayaran setem pos tetapi kini semuanya sudah tidak perlu. Pembaca boleh *pada ketika itu juga* memberikan komen mereka dan membaca maklum balas daripada pembaca-pembaca lain terhadap pandangan yang disampaikan.

MASA DEPAN PORTAL BERITA ONLINE

Portal berita dijangkakan akan menggantikan akhbar cetak di masa akan datang. Begitupun ramai informan menyarankan pengusaha-pengusaha portal berita “*menekankan informasi yang berguna dan elakkan menyiarkan berita yang kontroversi untuk kepentingan atau keuntungan sahaja*”. Memandangkan ruangan dalam portal berita tidak terbatas, ramai juga informan menyeru lebih banyak isu-isu di negeri Sabah dan Sarawak diberi tempat dalam pelaporan mereka. Informan yang suka membaca segmen berita yang menarik minat mereka sahaja turut menyeru pengusaha-pengusaha portal berita memikirkan berita-berita yang sepeksifik kepada tema-tema berita tertentu seperti kewangan, hartanah, rumahtangga, sukan bola sepak, dan sebagainya. Tidak kurang juga yang meluahkan permintaan mereka mudah sahaja iaitu pihak portal berita hanya menyiarkan berita yang tepat dan sahih sahaja “*untuk kebaikan bersama*”. Pihak portal berita juga disaran tampil memberikan penjelasan lanjut sekiranya terdapat berita yang disalah tafsir oleh pembaca. Ini berdasarkan pandangan seperti “*saya harap, mereka tidak akan menyebarkan berita tanpa usul periksa dan sedia untuk bertanggungjawab jika terdapat ralat pada berita yang boleh menimbulkan salah faham kepada pembaca*”.

Terdapat juga informan yang menyentuh tentang praktis kewartawanan iaitu “*pihak sumber juga hendaklah menyampaikan berita yang betul mengikut etika kewartawanan agak pembaca tidak tersalah tafsir terhadap berita yang disampaikan*”. Seperkara penting yang memerlukan perhatian semua pihak adalah dilema kepada masyarakat Malaysia adalah menilai kebenaran kepada portal-portal yang berkongsi maklumat yang menjadi subjek *taboo* yang bercanggah dengan nilai-nilai budaya Timur seperti LGBT (biseksual dan transeksual) atas prinsip hak asasi manusia yang mendapat sambutan. Ini mendorong sesetengah informan memberi cadangan “*pihak kerajaan harus memperketatkan isi kandungan di dalamnya kerana berita yang salah ataupun berbaur fitnah dan mempromosi nilai-nilai yang bertentangan dengan kebudayaan masyarakat Malaysia akan mengelirukan masyarakat*”. Timbul juga kebimbangan dalam kalangan informan terhadap kecenderungan portal berita memotret semua isu dari kaca sudut politik. Masa depan portal berita dilihat lebih cerah dan boleh bertahan lebih lama sekiranya laporan mereka lebih neutral untuk menarik minat semua pihak membacanya.

PERBINCANGAN

Perkongsian daripada informan secara keseluruhannya menunjukkan kegunaan dan kepuasan portal berita secara amnya refleksi kepada premis *U&G*. Determinasi teknologi (*technology determination*) khasnya telefon pintar dilihat menyumbang secara langsung kepada peningkatan mendadak penggunaan portal berita *online*. Kepelbagaian aplikasi-aplikasi dalam telefon pintar telah memainkan peranan penting kepada peningkatan populariti portal berita. Versi *online* ini mempermudah dan mempercepatkan proses pencarian arkib berita atau menjejaki berita-berita yang berkaitan. Terdapat juga informan yang berpendapat mereka suka dengan portal berita online kerana jumlah *Likes* menjadi indikator yang boleh memberitahu viralkah atau tidak sesebuah berita itu. Keistimewaan portal berita *online* bukan sahaja menawarkan berita dalam bentuk teks tetapi konsep akhbar *hybrid* ini turut menawarkan video-video kejadian yang berlaku kepada khalayak mereka menjadi tarikan utama penggunaanya. Penerbit berita boleh bila-bila masa memuat naik berita susulan sesuatu peristiwa untuk pembaca mereka dan ruang yang tidak terbatas untuk mempersembahkan latar belakang sesuatu isu. Ini memberikan kepuasan tambahan kepada pembaca portal berita online. Pengguna boleh akses kepada berita mengikut kesesuaian masa masing-masing dan tidak tertakhluk kepada masa perdana (baik *prime time* ataupun *peak time*) siaran berita menjadikan mereka berasa lebih selesa dengannya. Ini bermakna di masa akan datang masa perdana akan menjadi tidak relevan.

Keseluruhannya portal berita Bahasa Melayu yang lebih popular dalam kajian ini boleh jadi disebabkan oleh jumlah informan berbangsa Melayu yang lebih tinggi dan rata-rata keseluruhan informan mendapat pendidikan sekolah rendah dan menengah di sekolah kebangsaan yang menggunakan Bahasa Melayu sebagai bahasa pengantara yang menjadikan mereka lebih mudah memahami berita Bahasa Melayu berbanding bahasa-bahasa lain. Analisis mengikut sub-sampel mengikut status sosio-ekonomi dan pekerjaan (sama ada bekerja atau pelajar) mendedahkan terdapat perbezaan corak penggunaan dan kepuasan portal berita. Ironinya daripada dapatan kajian ini turut menunjukkan berita Bahasa Melayu turut menjadi pilihan informan Cina. Ini besar kemungkinan berkait dengan peningkatan kadar literasi dalam kalangan rakyat Malaysia secara umum. Namun, perlu diingatkan juga bahawasanya pembacaan berita

dalam portal berita *online* juga tidak semestinya boleh langsung diklasifikasikan sebagai pencarian maklumat kerana adakalanya berita berkenaan disampaikan kepada dengan elemen-elemen pembujukan khususnya tajuk berita yang menarik dan gambar-gambar menarik memikat pengguna media sosial klik pautan berita berkenaan untuk membacanya walhal matlamat asalnya adalah bagi tujuan penggunaan media sosial yang lain.

Rata-rata pengguna media sosial mengambil inisiatif untuk mengesahkan kebenaran sesebuah cerita yang mereka perolehi mencerminkan mereka ini adalah khalayak aktif. Mereka adakalanya terlibat memberi respons sama ada dengan klik pilihan imoji yang mewakili pandangan mereka yang disediakan di bawah artikel ataupun tulis komen mereka. Di sini sebenarnya juga membuka ruang untuk kajian *UGC (User Generated Content)* di masa akan datang. Andaian lebih banyak saluran portal berita menyiarkan berita sama mahupun komen-komen daripada pembaca sebenarnya tidak boleh dijadikan indikator sesebuah cerita tersebut benar. Pengguna media sosial juga seharusnya lebih peka dengan kewujudan *disclaimer* pada penghujung setiap artikel berita yang menjelaskan pengguna sendiri harus bertanggungjawab sepenuhnya terhadap komen-komen yang mereka berikan. Ia juga bermakna sebarang komen yang berbaur fitnah mahupun hasutan akan ditanggung sepenuhnya oleh pengguna sendiri jika pihak yang teranaiya mengambil tindakan perundangan. Perlu ada kesedaran dalam pengguna media sosial terhadap cerita dalam berita yang dibaca mereka kerana kemungkinan ayat-ayat dalam berita tersebut disensasikan untuk menarik perhatian pembaca sentiasa ada tetapi profesionalism kewartawanan mereka meletakkan diri mereka bebas daripada sebarang pertuduhan liar.

Penggunaan media sosial ini kebiasaannya sudah mempunyai keutamaan saluran portal berita yang ingin mereka akses sesuai dengan ideologi dan kepercayaan masing-masing. Sebagai misalannya mereka akan berasa tidak selesa apabila pemimpin atau parti yang mereka sokong diburuk-burukkan oleh portal berita termasuk komen-komen daripada pembaca. Maklum balas kepada berita yang disiarkan sebenarnya bukanlah sesuatu yang baharu kerana konsepnya sama seperti ruangan 'Surat kepada Editor' atau pengarang dalam akhbar-akhbar cetak tetapi kelebihanannya adalah interaktiviti dalam ruangan komen membolehkan wacana publik mengambil tempat. Perbezaan yang paling ketara adalah dahulunya mungkin hanya beberapa surat daripada

pembaca yang dapat disiarkan dalam ruangan yang terbatas (hanya surat yang menyampaikan pemikiran yang sependapat dengan agenda akhbar terpilih untuk disiarkan dan bahasa-bahasa yang baik) tetapi dalam konteks portal berita semuanya akan tersiar (meskipun lebih ringkas tetapi ada juga yang panjang dan bahasa yang digunapakai adalaknya melampau). Ini sebenarnya mendedahkan usaha melihat kegunaan dan kepuasaan portal berita online ini hanyalah suatu permulaan di Malaysia di mana sebelum ini kajian-kajian yang dilakukan tertumpu kepada penggunaan media sosial khususnya *facebook* dan banyak lagi kelompok-kelompok ilmu yang perlu diisi. Dalam konteks kajian lain, Azmah Bt Ab Wahab dan Samsudin A. Rahim (2013) pernah membincangkan tentang kepentingan kredibiliti media dalam menentukan pemilihan sesuatu mesej sebenarnya juga merupakan sesuatu yang menarik untuk diselidiki.

Kesediaan pengguna-pengguna media sosial mengambil bahagian dalam berkongsi pandangan mereka di bahagian komen di bawah sesebuah berita boleh dibincang dengan lebih terperinci menggunakan teori lingkaran senyap (*spiral of silent*) dan apa yang disebut di bahagian atas sebagai *UGC*. Berita politik, ekonomi dan sosial yang berkepentingan awam mendapat reaksi yang hangat daripada *netizens* tetapi berita-berita gosip sekadar untuk dibaca untuk hiburan. Pengampangan (*gatekeeping*) dan penapisan sendiri (*self-censorship*) sebenarnya telah dilakukan oleh pengguna media sosial dari awal lagi iaitu dari waktu memilih saluran portal berita yang ingin diikuti. Berita-berita yang tidak sempat dibaca pada ketika itu kebiasaannya akan tertinggal begitu sahaja. Ini juga bermakna berita yang sampai kepada khalayak juga bergantung kepada nasib. Seperkara penting yang juga harus ditekankan di sini adalah klik *likes* atau *share* tidak bermakna individu berkenaan menyokong intipati hujah kandungan media berkenaan tetapi boleh jadi disebabkan ingin berkongsi sesuatu menarik, lucu, dan hanya sekadar ingin tahu untuk ikhtibar kepada diri dan rakan-rakan.

Masa depan akhbar cetak nampak agak malap disebabkan peralihan trend masyarakat memilih membaca portal berita online. Sungguhpun faktor kebolehcapaian saluran-saluran berita dalam kampus mendorong para penuntut IPTA lebih cenderung membaca berita online apatah lagi perkhidmatan *wifi* disediakan secara percuma oleh pihak universiti, rata-rata telah mulai

melahirkan perspesi akhbar cetak sebagai suatu liabiliti kerana ia menelan belanja membelinya, menyusahkan untuk dibawa ke sana ke mari, kotor dan membazir kertas. Begitupun kewartawan itu akan terus wujud meskipun menghadapi pesaingan sengit daripada kewartawan awam (*citizenship journalism*) apatah lagi kadar celik huruf dalam kalangan rakyat Malaysia yang semakin meningkat telah menambah jumlah pembaca akhbar di Malaysia. Keperihatinan/kebingangan penyebaran berita-berita palsu dalam media sosial yang tidak terkawal menyebabkan ramai pembaca yang terkeliru oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab tersebut. Begitupun kredibiliti saluran-saluran media tradisional itu sendiri turut menjadi menyumbang utama rakyat Malaysia hilang kepercayaan terhadap laporan mereka dan seterusnya berpaling tadah daripada terus mengikuti siaran berita mereka.

Ramalan masa depan sudah semestinya portal berita akan menggantikan akhbar cetak disebabkan oleh revolusi teknologi maklumat dan pertimbangan-pertimbangan daripada pengusaha industri persuratkhabaran terhadap kos penerbitan akhbar konvensional. Industri akhbar sebelum ini merupakan sejenis perniagaan yang menelan kos perbelanjaan paling besar dan berisiko tinggi tetapi dalam konteks zaman kini peluang perniagaan ini telah terbuka luas kepada sesiapa sahaja yang berminat dengan hampir tanpa kos. Begitupun nampak trend masa kini portal berita alternatif yang boleh hidup hanyalah portal berita yang menyiarkan berita-berita sensasi yang menyiarkan berita yang berlainan dengan arus perdana. Sebahagian besar informan dilihat lebih suka dengan portal-portal akhbar arus perdana untuk isu-isu semasa. Ini berdasarkan hakikat portal berita yang paling popular di Malaysia adalah portal berita akhbar cetak arus perdana di Malaysia. Jika dijumlahkan pembaca-pembaca portal-portal berita arus perdana menyaksikan pembaca-pembaca portal berita mereka sebenarnya mendedahkan jumlah pembaca saluran alternatif masih lagi jauh ketinggalan di belakang. Begitupun secara keseluruhannya berdasarkan kepada kecenderungan generasi baharu memilih teknologi komunikasi baharu, populariti portal berita secara umumnya dijangkakan akan terus meningkat. Ini secara tidak langsung juga membuka ruang kepada cadangan penyelidikan baharu yang sepertimana yang dibincangkan oleh Amira Sariyati Firdaus (2014) sebagai suatu paradigma baharu yang banyak mengambilkira ciri-ciri baharu teknologi komunikasi itu; ataupun kajian silang-budaya yang menekankan soal identiti.

KESIMPULAN

Penggunaan dan kepuasan portal berita online ini didorong oleh keunikannya yang tersendiri di mana faktor teknologi khususnya telefon pintar menjadi pendorong utama. Portal berita berbahasa Melayu menjadi pilihan utama rata-rata informan dalam penyelidikan ini. Ciri-ciri portal berita yang mempunyai keistimewaannya yang tersendiri seperti mudah bagi pengguna mengakses kepada maklumat-maklumat tambahan yang berkaitan mahupun apa yang disebut informan sebagai '*user friendly*' dan '*eco-friendly*' menjadi penyumbang utama kepada peningkatan popularitinya. Dari segi aspek kredibiliti maklumat turut menunjukkan sebahagian informan mempunyai kesedaran dan pendekatan tersendiri untuk mengesahkan cerita yang dibaca. Menyentuh dari aspek pemilihan teori pula, eksplorasi fenomena peningkatan penggunaan portal berita online berdasarkan kerangka teoritikal *U&G* untuk penggunaan media sebenarnya lebih realistik sepertimana McQuail (2000) jelaskan, saluran media begitu banyak sekali tetapi hanya sebahagian kecil sahaja yang mampu dipilih oleh khalayak. Khalayak pula akan menghubungkan keperluan yang dipengaruhi oleh faktor psikologi, sosial dan persekitaran dengan pilihan saluran media yang paling sesuai. Inovasi daripada teknologi telekomunikasi dan pengusaha-pengusaha portal berita telah memberi pilihan kepada masyarakat untuk memilih saluran berita yang paling sesuai memenuhi keperluan mereka. Tabiat pencarian maklumat itu masih seperti sediakala ada di situ malahan mungkin telah berkembang selari dengan peningkatan kadar literasi dalam kalangan rakyat Malaysia tetapi bentuk berita yang diakses telah berubah kepada pendekatan yang lebih mudah dan jimat. Tidak mustahil suatu hari kelak semua masyarakat Malaysia memilih portal berita yang mulai menjadi trend masa kini. Kajian rintis eksplorasi kegunaan dan kepuasan portal berita ini hanyalah usaha permulaan dan banyak lagi kajian-kajian yang lebih lanjut perlu dilakukan. Keunikan portal berita yang merupakan *hybrid* akhbar cetak dan media elektronik nyata mempunyai banyak kelebihan tersendiri yang memberikan kepuasan kepada penggunanya. Seperkara penting yang jikalau boleh ditekankan kepada pengusaha portal berita dalam masa terdekat ini adalah erti penting melaporkan berita yang sahih dan tepat untuk kepentingan bersama kerana keharmonian dan perpaduan kaum serta agenda pembangunan negara merupakan tanggungjawab bersama.

BIODATA PENULIS

Lee Kuok Tiung merupakan Pensyarah Kanan di Program Komunikasi, Sekolah Sains Sosial, Universiti Malaysia Sabah (UMS). Beliau memperolehi Ijazah Doktor Falsafah (PhD) dari Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) pada tahun 2011. Fokus utama penyelidikan beliau tertumpu pada dua iaitu pertama, bidang kewartawanan khususnya pumbingkaian berita dalam media baharu mahupun akhbar cetak, dan keduanya, komunikasi politik. Projek penyelidikan yang baru selesai yang diketuai beliau bertajuk ‘Media, Demokrasi dan Sistem Elektoral’ yang melibatkan seluruh Sabah. Antara projek penyelidikan yang beliau terlibat dan masih tengah berjalan sekarang adalah projek ‘Klik Dengan Bijak’ tajaan SKMM.

Siti Suriani Othman merupakan pensyarah kanan di Fakulti Kepimpinan dan Pengurusan, Universiti Sains Islam Malaysia. Beliau memperolehi Ijazah Doktor Falsafah (PhD) beliau dari University of Nottingham Trent pada tahun 2012. Dr Siti Suriani memperolehi *Best Social Science Lecturer Award*, APT dan APC pada tahun 2013 dan 2014. Beliau juga mewakili Usim untuk anugerah akademik negara pada tahun 2014. Terbaharu beliau menerima Anugerah Ahli Akademik Harapan dan *Best English Journal Article* bagi tahun 2015.

Liana Mat Nayan adalah seorang tenaga pengajar di Jabatan Perhubungan Awam, Universiti Tunku Abdul Rahman. Minat beliau dalam penyelidikan banyak menjurus kepada isu-isu yang berkaitan dengan komunikasi, media dan masyarakat. Sehingga kini, impak perhubungan awam dan kewartawanan terhadap masyarakat menjadi antara fokus utama dalam sebahagian besar kajian beliau sehingga kini.

Aisah Meri merupakan calon Ijazah Doktor Falsafah (PhD) di Universiti Malaysia Sabah (UMS). Tesis beliau memfokus kepada pola penggunaan portal berita online dalam kalangan remaja menggunakan teori kegunaan dan kepuasan (U&G) sebagai kerangka teoritikalnya. Beliau kini dalam proses kerja lapangan untuk mengumpul data penyelidikan beliau menggunakan kaedah *FGD* dan akan disusuli dengan survei.

RUJUKAN

- Amira Sariyati Firdaus. (2014). A Network Paradigm of Communication Research. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 16(1): 87-99.
- Arnett, J.J., Larson, R., & Offer, D. (1995). Beyond Effects: Adolescents as Active Media Users. *Journal of Youth and Adolescence*, 24(5): 511-518.
- Azmah Bt Ab Wahab & Samsudin A. Rahim. (2013). Kredibiliti Media dan Penyertaan dalam Persekitaran Pengdemokrasian Maklumat di Malaysia. *Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication*, 29(1): 141-160.
- Bennett, L.W. (1988). *News: The Politics of Illusion* (2nd Ed.) New York: Longman.
- Berger, A.A. (1998). *Media Analysis Techniques* (2nd Ed.). London: Sage Publications.
- Blumler, J.G. (1979). The Role of the Theory in uses and Gratifications Studies. *Communication Research*, 6(1): 9-36.
- Boa-Hui, Hwang & Zhou He. (1999). Media Uses and Acculturation Among Chinese Immigrants in the USA. *Gazette*, 61(1): 5-22.
- Curtain, P.A., Dougall, E., & Mersey, R.D. (2007). Study Compares Yahoo! News Story Preferences. *Newspaper Research Journal*, 28(4): 22-35.
- Davis, S.S., & Davis, D.A. (1995). The Mosque and the Satellite: Media and Adolescence in a Moroccan Town. *Journal of Youth and Adolescence*, 25(5): 577-593.
- Ebersole, S. (1999). *Uses and Gratifications of the Web Among Students*. Mass Communications and Center for New Media, University of Southern Colorado.
- Flaherty, L.M., Pearce, K.J., & Rebecca, B.R. (1998). Internet and Face-to-face Communication: Not Functional Alternatives. *Communication Quarterly*, 46(3): 250-268.
- Hamed M. Adnan & Samira Rahimi Mavi. (2015). Facebook Satisfaction, Life Satisfaction: Malaysian Undergraduate Experiences. *Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication*, 31(2): 649-671.
- Hasrul Bin Hashim & Bahiyah Omar. (2011). Transformasi Penyiaran Televisyen Melalui Internet: Kajian Perhubungan Kepuasan Terhadap Pengguna Remaja. *Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication*, 27(1): 146-169.
- Katz, E., Gurevitch, M., & Haas, H. (1973). On the Use of the Mass Media for Important Things *American Sociological Review*, 38(2): 164-181.

- Katz, E., Blumler, J.G., & Gurevitch, M. (1974). Uses and Gratification Research. *The Public Opinion Quarterly*, 37(4): 509-523.
- Kaye, B.K., & Johnson, T.J. (2002). Online and in the Know: Uses and Gratifications of the Web for Political Information. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 46(1): 54-71.
- Kitzinger, J. (1995). Introducing Focus Group. Qualitative Research. *British Medical Journal*, 311(7000): 299-302.
- Larson, C.U. (1994). *Persuasion* (7th Ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Lee Hui Er, Normah Mustaffa, & Ali Salman. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Remaja Lembah Klang untuk Terus Membaca dan Membeli Melalui Pengiklanan Facebook. *Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication*, 30(1): 229-250.
- Lee, S. (1998). A Cross-National Study of Newspaper Reading Patterns in the United States and Korea: An Analysis Based on the Uses and Gratifications Construct. *International Area Review*, 1(2): 147-160.
- Lunt, P. & Livingstone, S. (1996). Rethinking the Focus Group in Media and Communication Research. London: LSE Research Online. Diambil dari http://eprints.lse.ac.uk/409/1/focus_group-J_Comm1996.pdf
- McLeod, J.M., & Becker, L. (1981). *The Uses and Gratifications Approach*. Dalam Nimmo, D. & Sanders, K. (Ed.). *Handbook of Political Communication*. Beverly Hills, CA: Sage Publications. m/s. 67-100.
- Melkote, S.R., & Liu, D.J. (2000). The Role of the Internet in Forging a Pluralistic Integration. *Gazette* 62: 494-504.
- McQuail, D. (2000). *Mass Communication Theory: An Introduction* (4th Ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mohd Zaidi Mahmud & Bahiyah Omar. (2013). Motif dan Keperluan Penggunaan Facebook dalam kalangan Pelajar Universiti. *Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication*, 29(1): 35-54.
- Pimentel, K. & Teixeira, K. (1993). *Virtual Reality: Through the New Looking Glass*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Roe, M. (1995). Adolescents Use of Socially Disvalued Media: Towards a Theory of Media Delinquency. *Journal of Youth and Adolescence*, 24(5): 617-631.

Roe, K., & Vandebosch, H. (1996). Weather to View or Not: That is the Question. *Journal of Communication*, 11(2): 201-216.

Ruggiero, T.E. (2000). Uses and Gratifications Theory in the 21st Century. *MASS COMMUNICATION & SOCIETY*, 3(1): 3-37.

Saadah Wok, Syed Arabi Idid, & Norealyna Misman. (2012). Social Media Use for Information-Sharing Activities Among Youth in Malaysia. *Journalism and Mass Communication*, 11(2): 1029-1047.

Shahrul Nazmi Sannusi, & Normah Mustaffa. (2015). Akhbar Versi Digital: Implikasi Terhadap Trend Sirkulasi Akhbar Bercetak di Malaysia. *Jurnal Komunikasi, Malaysian Journal of Communication*, 31(2): 687-701.

Valkenburg, P.M, & Soeters, K.E. (2001). Children's Positive and Negative Experiences with the Internet. *Communication Research*, 28(5): 652-675.

Williams, F., Rice, R.E., & Rogers, E.M. (1988). *Research Methods and the New Media*. New York: The Free Press.

www.alexacom

www.comscore.com