

## Mudah Guna dan Manfaat Aplikasi WhatsApp Terhadap Hubungan Antara Peribadi Masyarakat dan Polis

MOHD AZUL MOHAMAD SALLEH  
ZA-IDAHA EKHWAN  
*Universiti Kebangsaan Malaysia*

ALI SALMAN  
*Universiti Taylor*

### ABSTRAK

Hubungan antara peribadi yang baik di antara masyarakat dengan Polis DiRaja Malaysia (PDRM) mampu menterjemahkan senario kolaborasi yang jitu untuk mengekalkan kedaulatan negara. Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti sejauh mana penggunaan aplikasi *WhatsApp* memberi pengaruh kepada hubungan antara peribadi masyarakat dengan PDRM Daerah Seremban. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada 250 orang awam di sekitar Daerah Seremban, Negeri Sembilan. Responden kajian terdiri dari mereka berumur 18 tahun ke atas dan berkomunikasi melalui *WhatsApp* dengan mana-mana Pegawai Polis Daerah Seremban. Hasil kajian menunjukkan mudah guna dan manfaat penggunaan *WhatsApp* penting dalam membina hubungan antara peribadi yang baik di antara masyarakat dan polis. Kajian juga menunjukkan bahawa masyarakat sebenarnya amat memerlukan interaksi dan hubungan dengan PDRM. Interaksi di antara masyarakat dan polis amat penting memandangkan ikatan hubungan adalah kunci utama dalam membina masyarakat yang harmoni. Kajian ini menunjukkan penciptaan aplikasi media sosial meluaskan lagi landskap penggunaan sistem dalam talian bagi merapatkan jurang di antara pengguna. Kajian ini juga mencadangkan kaedah kualitatif seperti temubual mendalam dan perbincangan kumpulan fokus dilakukan pada masa akan datang. Pendekatan ini bertujuan untuk meneroka secara lebih mendalam lagi isu berkaitan dengan hubungan antara peribadi melalui aplikasi media sosial.

**Kata kunci:** *Mudah guna, manfaat, media sosial, WhatsApp, antara peribadi.*

## Ease of Use and Usefulness of WhatsApp Application in Interpersonal Relationship between Community and Police

### ABSTRACT

A good relationship between the community and the Royal Malaysian Police (PDRM) is able to translate into the right collaboration scenario in maintaining national sovereignty. This study was conducted to identify the extent to which WhatsApp application has been used to influence the relationship between the community and the Seremban PDRM. This study uses quantitative methods through questionnaires distributed to 250 civilians in Seremban District, Negeri Sembilan. Respondents of the study consisted of those aged 18 years and above and communicate via WhatsApp with any Seremban District Police Officer. The findings show ease of use and benefit of using WhatsApp is crucial in building a good personal relationship between the community and the police. The study also shows that the society really needs interaction and relationship with PDRM. The interaction between society and the police is very important as relationship ties are the key to building a harmonious society. This study demonstrates that the creation of social media

applications have widened the landscape of online systems usage to bridge the gap between users. This study also proposes qualitative methods such as in-depth interviews and focus group discussions in future studies. This approach enables to explore in depth issues relating to personal relationships through social media applications.

**Keywords:** *Ease of use, usefulness, social media, WhatsApp, interpersonal.*

## PENGENALAN

Penggunaan media baharu khususnya media sosial menjadi pilihan pengguna sebagai platform untuk berkomunikasi dengan mudah dan cepat. Normazaini, Zuhana dan Sarifah (2017) menyatakan bermula pada tahun 2008, perkembangan media sosial seperti *Facebook, Whatsapp, Telegram* terus meningkat penggunaannya. Aplikasi-aplikasi ini membolehkan pengguna membentuk satu komuniti maya untuk berkongsi mesej, audio dan video. Ziani (2015) pula menyatakan media sosial merupakan alat atau medium untuk membantu pengguna dalam proses pemindahan maklumat dari seorang pengguna kepada pengguna yang lain.

Menurut Khusnul Hanafi dan Mohd. Helmi (2017), media sosial mempunyai kuasa yang sangat besar dan dilihat membantu individu dalam banyak perkara terutama dalam membina jaringan komunikasi antara pengguna. Perkembangan aplikasi media sosial dan teknologi komunikasi telah mempengaruhi proses komunikasi bukan sahaja secara dalam talian, malah secara bersemuka (*face-to-face*). Di Malaysia, penggunaan media sosial mengalami perkembangan yang pesat tanpa mengira sempadan demografi dan geografi, sama ada di kawasan bandar mahu pun di luar bandar. Perkembangan ini disokong oleh pertumbuhan yang baik dalam aspek teknologi komunikasi mudah alih tanpa wayar seperti *broadband, Streamyx, P1 Wimax* dan *Unifi* (Ab. Halim & Nur Hanani, 2017).

Sebagai contoh, aplikasi *Facebook* dan *WhatsApp* telah menjadi pilihan yang mendominasi 80% hingga 90% penggunaan media sosial dalam kalangan remaja kerana aplikasi-aplikasi ini dapat mempercepatkan hubungan komunikasi dan berupaya menjangkau pengguna yang lain pada sesuatu masa (Subramanian, 2017). Media sosial telah berjaya membina dan menjalin jaringan hubungan komunikasi yang baik kerana mempunyai kelebihan seperti mesej segera (*instant messaging*), multimedia interaktif, jaringan jalinan sosial (*social networking site*), dan sebagainya.

Namun begitu pengaruh aplikasi *WhatsApp* kepada hubungan antara peribadi dalam kalangan pelbagai peringkat masyarakat semakin mengatasi kelebihan komunikasi secara bersemuka. Pengguna media sosial teruja dan tertarik untuk terus menggunakan aplikasi tersebut bagi memudahkan komunikasi selain mengikut trend dan arus masa kini. Bagi yang kurang arif dalam isu hubungan antara peribadi pastinya melihat penggunaan *WhatsApp* sama seperti media sosial yang lain, namun pola penggunaannya boleh mempengaruhi dan memberi kesan kepada hubungan antara peribadi seseorang pengguna.

Ekoran daripada trend penggunaan *WhatsApp* di Malaysia, aplikasi ini semakin diintegrasikan dalam organisasi swasta mahu pun organisasi awam termasuk. *WhatsApp* berasal daripada perkataan Bahasa Inggeris iaitu "*What's up?*" telah berjaya medium untuk penghantaran dan penerimaan mesej melalui telefon pintar dengan membenarkan pengguna bertukar gambar, video, suara atau pun mesej secara bertulis (Noor Akhmarisha & Rusniyati, 2017). Ciri-ciri media sosial ini memberi ruang kepada pengguna untuk menyalurkan maklumat dengan lebih jelas tentang sesuatu situasi sebenar atau isu-isu yang menarik perhatian masyarakat.

Aplikasi *WhatsApp* membolehkan pengguna mewujudkan profil untuk berinteraksi dengan orang lain, membina dan mengekalkan hubungan, mempelawa pengguna aplikasi tersebut untuk menyertai sesebuah komuniti maya/kumpulan untuk berkongsi kandungan maklumat dengan mudah dan pantas. Ali dan Siti Minanda (2017) juga menyatakan aplikasi media sosial berperanan untuk menjadi medium untuk menjalinkan hubungan antara individu. Komunikasi yang berlaku melalui aplikasi ini membolehkan seseorang pengguna berbual atau bercerita umpama wujudnya kehadiran yang nyata dalam kalangan pengguna yang berinteraksi. *WhatsApp* sebagai antara aplikasi media sosial turut berpengaruh kepada hubungan antara peribadi atas ciri pembangunan utama laman jaringan sosial, iaitu untuk pembentukan identiti, pembangunan hubungan intim yang membawa kepada pembentukan hubungan sosial (Abdullah et al., 2014).

Selain itu, penggunaan *WhatsApp* dalam kalangan pengguna media sosial juga disebabkan oleh sifatnya yang mudah untuk digunakan serta memberi manfaat yang baik kepada pengguna dalam membantu proses komunikasi masa kini. Aplikasi *WhatsApp* memberi manfaat ketika berinteraksi secara dalam talian di mana pengguna mempunyai kuasa untuk mencipta, berkongsi, bertukar maklumat dan idea dalam satu jaringan dan rangkaian Internet yang besar (Schiffman & Wisenblit, 2015). Oleh itu, artikel ini membincangkan pengaruh mudah guna dan manfaat aplikasi *WhatsApp* untuk memenuhi keperluan hubungan antara peribadi pengguna.

#### KEGUNAAN DAN KEMANFAATAN *WHATSAPP*

*WhatsApp* merupakan aplikasi mesej yang membantu proses komunikasi melalui platform teknologi komunikasi mudah alih yang tinggi penggunaannya di Malaysia. Cetinkaya (2017) mentakrifkan *WhatsApp* mempunyai ciri platform yang pelbagai, mempunyai sokongan multimedia yang membantu interaksi dalam kalangan individu dan kumpulan dalam rangkaian sosial mudah alih. Faktor utama penggunaan aplikasi ini disebabkan kegunaan dan kemanfaatannya kepada pengguna Aslina dan Ermie Dharlya (2016) menyatakan kemanfaatan merupakan salah satu elemen yang penting untuk meningkat kepercayaan dan sikap pengguna untuk menggunakan aplikasi serta teknologi komunikasi.

Selain itu, Aplikasi *WhatsApp* yang boleh diakses melalui peranti elektronik seperti tablet, komputer dan telefon pintar yang mempunyai jaringan internet memberi peluang dan kemanfaatan kepada pengguna untuk berinteraksi dan berrkongsi maklumat dalam persekitaran digital masa kini. Kegunaan pula merupakan tahap di mana seseorang pengguna percaya dan memberi reaksi untuk bertingkah laku ke atas suatu perkara dengan mudah. Seterusnya boleh mengurus sesuatu perkara itu tanpa banyak masalah. Penggunaan dan interaksi pengguna melalui *WhatsApp* menggambarkan ciri mudah untuk diguna ada pada aplikasi ini. Ini adalah kerana aplikasi ini digunakan secara meluas oleh semua peringkat pengguna, iaitu dari pelajar sekolah sehingga golongan dewasa. Sebenarnya persepsi pengguna terhadap kegunaan dan mudah guna banyak mempengaruhi minat dan perilaku seseorang untuk menggunakan sesuatu teknologi baharu (Yudhi & Rukhviyanti, 2015).

Seterusnya, aplikasi ini menjadi satu medium untuk menyokong darjah keintiman dan keinginan seseorang pengguna untuk memanjangkan komunikasi dan hubungan yang sedia ada secara bersemuka (Lin, 2012). Naveen dan Sudhansh (2016) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara ciri-ciri mudah guna dan manfaat dengan penggunaan *WhatsApp* dalam kalangan pengguna. Pengguna lebih berminat dan memilih *WhatsApp*

kerana ia mudah digunakan dan antara muka yang mesra pengguna. Kajian mereka menunjukkan responden mengakui *WhatsApp* sangat berguna untuk meningkatkan hubungan dengan orang lain.

Aplikasi *WhatsApp* juga merupakan platform komunikasi secara berkumpulan. Pembentukan kumpulan melalui aplikasi ini sangat bermanfaat kepada ahli kumpulan untuk menjadi medium perbincangan berkaitan dengan pelbagai topik seperti pendidikan, keselamatan, komuniti dan sebagainya. Dalam hal ini, aplikasi ini menyediakan ruang interaksi sosial yang berterusan berlaku bagi menyokong kemanfaatannya kepada pengguna. Kumpulan *WhatsApp* sebenarnya membantu mengumpulkan ramai pengguna untuk menyertai perbincangan serta perkongsian maklumat secara komuniti maya. Dengan kecanggihan ciri dan sistemnya, kumpulan *WhatsApp* memudahkan apa juga informasi disalurkan kepada ramai pengguna dan khalayak dengan serentak pada masa nyata.

Dalam hal kemanfaatannya kepada hubungan antara peribadi, penggunaan media sosial ternyata memberi pengaruh kepada pola dan tahap hubungan yang akan dan sedang berlaku. Aisar Salihu et al. (2015) menyatakan bahawa media baharu bukan sahaja mengubah cara penyaluran dan perkongsian maklumat, malah turut mengubah perhubungan yang sedia terjalin di antara pengguna media. Kajian mereka mendapati *WhatsApp* menduduki tempat kedua selepas *Facebook* dalam aspek membina hubungan peribadi yang baik dalam kalangan pengguna. Penggunaan aplikasi *WhatsApp* memberi ruang untuk meningkatkan komunikasi antara peribadi melalui proses kolaborasi maklumat menerusi interaksi yang berlaku. Jika dilihat dari aspek yang lain, aplikasi media sosial yang menyediakan pengguna untuk berkomunikasi dan berkongsi pelbagai format mesej melalui partisipasi dalam perbincangan dapat meningkatkan lagi hubungan antara peribadi serta perasaan 'kekitaan' antara pengguna.

Kemampuan aplikasi *WhatsApp* yang menyediakan pelbagai ciri juga menjadi kunci kejayaan fungsi media sosial ini menjadi pilihan utama sebagai medium komunikasi mesej pada masa kini. Sifat media sosial yang lebih interaktif dengan ciri interaktiviti dapat meningkatkan kepuasan komunikasi antara peribadi secara dalam talian (Mohd. Azul, 2012), dan menyebabkannya menjadi unik dan lebih dinamik kandungannya berbanding dengan media lain. Selain itu, ia juga memberikan ruang dan kuasa kepada pengguna untuk mengekspresikan diri sendiri dan berhubung dengan individu lain dengan mudah. Mohd. Azul dan Nurul Madiha (2017) menyatakan informan kerap menggunakan aplikasi *WhatsApp* untuk berinteraksi selain media sosial *Facebook*, *Twitter* dan *Instagram* pada setiap hari dengan menggunakan telefon pintar untuk berinteraksi dengan individu yang lain.

Kegunaan dan kemanfaatan aplikasi *WhatsApp* yang dapat melengkapi keperluan hidup seseorang diyakini mampu bertahan walaupun teknologi komunikasi lain terus berkembang dengan berbagai-bagai ciptaan dan inovasi dalam bidang media baharu dan teknologi komunikasi. Muhammad Akmal (2015), kemunculan *Facebook*, *WhatsApp* dan *Twitter* yang sentiasa kompetitif dan mampu berdaya saing telah berjaya menarik perhatian masyarakat dunia untuk terus mengguna terutama untuk berhubung dengan seseorang. Ngonidzashe (2016) mendapati wujud hubungan positif yang kuat terhadap hubungan antara peribadi kesan daripada penggunaan media sosial paling popular di Nigeria, iaitu *WhatsApp* dan *Facebook*. Dapatan menunjukkan aplikasi ini menjadi platform yang penting dalam membina, mengekal dan mengukuhkan sesebuah persahabatan termasuklah meningkatkan hubungan antara peribadi.

Ternyata, kepentingan komunikasi berperantaraan dalam kalangan pengguna melalui aplikasi media sosial seperti *WhatsApp* yang berterusan demi membangun kelestarian hidup sebuah masyarakat yang sihat. Kewujudan komuniti maya melalui aplikasi *WhatsApp* secara lokal dan global adalah limpahan daripada hasrat pengguna yang inginkan satu medium komunikasi yang mudah, cepat serta memberi manfaat yang baik kepada pengguna. Kajian ini berpendapat pemilihan aplikasi *WhatsApp* yang telah pun diterima oleh pengguna di Malaysia banyak mempengaruhi pelbagai aspek kehidupan termasuklah hubungan antara peribadi.

#### METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif yang melibatkan borang soal selidik sebagai instrumen. Reka bentuk kaedah tinjauan (*survey*) dipilih untuk pengumpulan data dan maklumat secara teratur. Reka bentuk tinjauan ini digunakan kerana kesesuaian untuk meninjau pengaruh dan penggunaan *WhatsApps* terhadap hubungan antara peribadi masyarakat dengan Polis Di Raja Malaysia (PDRM). Kajian ini telah dijalankan ke atas orang awam di sekitar Daerah Seremban yang ada hubungan komunikasi menggunakan *WhatsApp* dengan pihak PDRM. Daerah ini dipilih berdasarkan kepada kepadatan penduduknya yang tinggi, mempunyai pelbagai kemudahan infrastruktur dan pembangunan yang berterusan serta lokasi tempat tinggal bagi individu yang bekerja di Lembah Kelang.

Kajian ini melibatkan semua bangsa meliputi Melayu, Cina, India dan lain-lain. Kategori umur responden yang dipilih adalah 18 tahun dan ke atas. Responden kajian turut meliputi masyarakat dari kawasan bandar dan luar bandar dalam Daerah Seremban. Pemilihan responden adalah berdasarkan persampelan bertujuan serta memenuhi ciri-ciri yang ditetapkan iaitu pengguna aplikasi *WhatsApp*, berkomunikasi dan berhubungan dengan Pegawai PDRM Daerah Seremban menggunakan *WhatsApp* dan masih meneruskan hubungan tersebut hingga kini. Bilangan sampel adalah seramai 250 orang responden yang menepati ciri-ciri yang telah ditetapkan.

Kajian ini menggunakan instrumen borang soal selidik dengan mengaplikasikan teknik temu bual secara bersemuka dengan responden. Penggunaan borang soal selidik sebagai instrumen kajian popular memandangkan lebih praktikal dan berkesan (Mohd. Majid, 2004) bagi sampel yang besar. Berdasarkan objektif dan permasalahan kajian, item-item soalan atau kenyataan dalam soal selidik adalah berbentuk tertutup. Instrumen kajian menggunakan Skala Likert tujuh (7) sebagai ukuran jawapan, iaitu 1= Amat Sangat Tidak Setuju, 2= Sangat Tidak Setuju, 3= Tidak Setuju, 4= Kurang Setuju, 5= Setuju, 6= Sangat Setuju, dan 7= Amat Sangat Setuju. Pengkaji telah membina borang soal selidik dalam dua bahasa yang merangkumi Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris bagi memudah responden memahami dan menjawab.

Seterusnya kajian rintis dijalankan untuk menguji kesahan dan kebolehpercayaan item dalam instrumen yang dibina. Pengujian kesahan dan kebolehpercayaan instrumen dilakukan dengan menghitung nilai pekali Cronbach's *Alpha* (Che Ani et al., 2011). Jadual 1 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* setiap pemboleh ubah dalam kajian rintis dan kajian sebenar yang menunjukkan kesemua item-item dalam instrumen sesuai untuk digunakan bagi tujuan kajian.

Jadual 1: Kesahan dan kebolehppercayaan

Pemboleh Ubah	Nilai		Bil. Item	
	Cronbach's Alpha		Kajian Rintis	Kajian Sebenar
	Kajian Rintis	Kajian Sebenar		
Mudah Menggunakan	.898	.947	6	6
Kemanfaatan Penggunaan	.937	.938	6	6
Hubungan Antara Peribadi	.841	.916	6	7

Proses pengumpulan data dilaksanakan selepas mendapatkan surat rasmi dan pengesahan menjalankan kajian daripada Pusat Komunikasi dan Masyarakat Digital, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia dan Bahagian Latihan, Jabatan Pengurusan, Ibu Pejabat Polis Bukit Aman, Kuala Lumpur. Kajian ini juga dimaklumkan kepada Ketua Polis Polis Daerah, Ibu Pejabat Polis Daerah Seremban, Negeri Sembilan bagi menerangkan tujuan dan objektif kajian. Data dalam kajian ini dianalisis dengan menggunakan perisian statistik SPSS versi 22.0.

#### DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

##### *Demografi dan Penggunaan Aplikasi WhatsApp*

Jadual 2 menunjukkan responden lelaki lebih dari separuh terlibat dalam kajian ini 63.6% berbanding perempuan iaitu 36.4%. Sebahagian besar daripada responden merupakan orang awam yang berumur antara 25 hingga 34 tahun (39.6%) dan mereka yang berumur 35 hingga 44 tahun (29.2%). Selian itu mereka yang berumur 45 hingga 54 tahun dan berumur 55 tahun dan ke atas. Bagi kategori status responden pula, hampir majority (74.8%) adalah responden yang telah berkahwin dan selebihnya adalah bujang dan berstatus bercerai/berpisah/balu/duda.

Jadual 2: Taburan Jantina, Umur, Status

Pemboleh ubah	Kategori	Bilangan	Peratus (%)
<b>Jantina</b>	Lelaki	159	63.6
	Perempuan	91	36.4
<b>Umur</b>	18-24 tahun	19	7.6
	25-34 tahun	99	39.6
	35-44 tahun	73	29.2
	45-54 tahun	35	14.0
	55 tahun ke atas	24	9.6
<b>Status</b>	Bujang	54	21.6
	Berkahwin	187	74.8
	Bercerai/Berpisah/Balu/Duda	9	3.6

\*Keseluruhan (N=250)

Seterusnya, Jadual 3 pula menunjukkan majoriti responden dalam kajian terdiri daripada bangsa Melayu, iaitu seramai 197 (78.8%) orang, diikuti India 28 (11.2%) orang dan bangsa Cina seramai 18 (7.2%) orang. Manakala baki seramai 2.8% terdiri lain-lain bangsa. Merujuk kepada latar belakang pendidikan pula, lebih dari separuh mereka yang mempunyai pendidikan sekolah menengah 53.9%, diikuti dengan diploma 21.6%, ijazah

14.0%. Manakala selebihnya berkelulusan sijil 5.2%, sekolah rendah 3.2%, graduan sarjana 2.0% dan PhD 0.4%.

Jadual 3: Taburan Bangsa dan Tahap Pendidikan

Pemboleh ubah	Kategori	Bilangan	Peratus (%)
<b>Bangsa</b>	Melayu	197	78.8
	Cina	18	7.2
	India	28	11.2
	Lain-lain	7	2.8
<b>Tahap Pendidikan</b>	Sekolah Rendah	8	3.2
	Sekolah Menengah	134	53.6
	Sijil	13	5.2
	Diploma	54	21.6
	Ijazah	35	14.0
	Sarjana	5	2.0
	PhD	1	0.4
	Kelulusan Profesional	0	0

\*Keseluruhan (N=250)

Manakala Jadual 4 pula menunjukkan dua pertiga daripada responden merupakan penjawat awam (67.2%). Selebihnya mereka yang bekerja di sektor swasta (4.0%), bekerja sendiri (14.8%), pesara (2.4%), penuntut pengajian tinggi (0.4%) dan lain-lain pekerjaan seperti nelayan. Hanya 0.8% responden yang tidak mempunyai pekerjaan. Berdasarkan kategori pendapatan pula, separuh daripada (50.0%) mempunyai pendapatan antara RM1000 hingga RM3000, RM3001 hingga RM5000 (34.4%) dan yang berpendapatan RM5001 hingga RM7000 pula berjumlah 24 (9.6%) orang. Selain itu, terdapat juga responden yang memperoleh pendapatan kurang RM1000, iaitu 14 (5.6%) orang. Hanya seorang (0.4%) sahaja responden mendapat pendapatan melebihi RM7000. Majoriti responden tinggal di kawasan bandar (90.4%).

Jadual 4: Taburan Pekerjaan, Pendapatan dan Tempat Kediaman

Pemboleh ubah	Kategori	Bilangan	Peratus (%)
<b>Pekerjaan</b>	Penjawat Awam	168	67.2
	Swasta	35	14.0
	Bekerja sendiri	37	14.8
	Bersara	6	2.4
	Penuntut	1	0.4
	Lain-lain		
	Tiada Pekerjaan	2	0.8
<b>Pendapatan</b>	Nelayan	1	0.4
	Kurang RM1000	14	5.6
	RM 1000 hingga RM 3000	125	50.0
	RM 3001 hingga RM 5000	86	34.4
	RM 5001 hingga RM 7000	24	9.6
<b>Tempat Kediaman</b>	Lebih RM 7000	1	0.4
	Bandar	226	90.4
	Luar Bandar	24	9.6

\*Keseluruhan (N=250)

Bahagian seterusnya akan membincangkan analisis mengenai pola penggunaan *WhatsApp* dalam kalangan responden. Berdasarkan Jadual 5, satu pertiga daripada responden (34.8%) telah menggunakan aplikasi *WhatsApp* di antara 3 hingga 4 tahun, sementara 28.4% lagi menggunakannya sejak 5 hingga 6 tahun yang lepas. Adalah tidak menghairankan juga apabila tempoh penggunaan melebihi 6 tahun diwakili oleh 24.8% daripada responden. Tiga tempoh ini telah membuktikan bahawa majoriti (88.0%) responden telah menggunakan *WhatsApp* melebihi 3 tahun sejak aplikasi itu diperkenalkan pada tahun 2009. Tempoh penggunaan ini merupakan penyumbang kepada jumlah pengguna *WhatsApp* tahun 2017 yang telah mencapai 1 billion pengguna setiap hari.

Manakala majoriti responden mengguna aplikasi ini ditempat kerja (88.4%). Dapatan ini agak selari jika melihat kembali kepada status pekerjaan responden di mana 96% daripada responden adalah masih bekerja sama ada di sektor awam, swasta mahu pun bekerja sendiri. Dalam membincangkan tentang hubungan antara masyarakat dengan PDRM, kelebihan media sosial yang boleh digunakan di mana-mana jua sangat membantu dalam menyokong usaha tersebut. Selain itu, responden yang bekerja juga boleh menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai '*technology-assisted supplemental work*' (teknologi bantuan tambahan kerja). Ia bermaksud prestasi pengurusan kerja dibantu teknologi komunikasi untuk bekerja secara lebih efektif. Mobiliti kerja yang dibantu oleh aplikasi seperti *WhatsApp* telah membentuk satu jaringan di antara pekerja dengan pihak luar organisasi (Fenner & Renn, 2004) dalam membina hubungan yang baik.

Jadual 5: Pola penggunaan aplikasi *WhatsApp*: Tempoh penggunaan *WhatsApp* dan lokasi penggunaan

Pemboleh ubah	Kategori	Bilangan	Peratus (%)
Tempoh aplikasi <i>WhatsApp</i> telah digunakan	Kurang dari 1 tahun	6	2.4
	1 – 2 tahun	24	9.6
	3 – 4 tahun	87	34.8
	5 – 6 tahun	71	28.4
	Lebih dari 6 tahun	62	24.8
Lokasi selalu menggunakan <i>WhatsApp</i>	Tempat Kerja	221	88.4
	Rumah	9	3.6
	Institusi Pengajian	1	0.4
	Tempat Awam	17	6.8
	Kafe Siber	2	0.8
	Lain-lain	0	0

\*Keseluruhan (N=250)

Analisis kajian (Jadual 6) mendapati kekerapan penggunaan *WhatsApp* dalam sehari menunjukkan data yang dapat dijangka, di mana terdapat 26% daripada responden menggunakan *WhatsApp* melebihi 8 jam sehari. Masa yang diperuntukkan untuk menggunakan *WhatsApp* mempunyai hubung kait dengan kemudahan serta kemanfaatan yang diterima oleh pengguna media sosial pada masa ini. Data kajian juga menunjukkan hampir majoriti (79.2) responden mengguna aplikasi ini lebih dari 3 jam dalam sehari. Ini menunjukkan pengguna dalam kajian ini mengguna aplikasi *WhatsApp* dalam kadar yang tinggi untuk tujuan sosial dan kerja harian mereka.



Jadual 6: Pola penggunaan aplikasi *WhatsApp*: Kekerapan menggunakan *WhatsApp* dan pelan Internet

Pemboleh ubah	Kategori	Bilangan	Peratus (%)
Kekerapan menggunakan aplikasi <i>WhatsApp</i> dalam sehari (24 jam)	Kurang daripada 1 jam	23	9.2
	1- 2 jam	29	11.6
	3- 4 jam	40	16.0
	5- 6 jam	54	21.6
	7-8 jam	39	15.6
	Lebih daripada 8 jam	85	26.0
Pelan Internet untuk menggunakan aplikasi <i>WhatsApp</i>	Wifi	21	8.4
	Internet Mobile Data	223	89.2
	Lain-lain	6	2.4

\*Keseluruhan (N=250)

Menuju ke arah sebuah negara maju seiring dengan kemajuan perkembangan teknologi komunikasi di Malaysia, hasil kajian menunjukkan pelan Internet yang dimiliki oleh responden banyak didominasi oleh penggunaan *Internet Mobile Data*. Majoriti (89.2%) daripada responden menggunakan *Internet Mobile Data* apabila menggunakan telefon pintar. Jika diperhatikan kepada kadar perkembangan penembusan jalur lebar negara, perkembangannya berlaku secara drastik, iaitu dari 24.8% pada 2009 kepada 55.6% pada tahun 2011 (Zuraini, Rozita @ Radhiah & Norazlina, 2018). Malah laporan Jabatan Perangkaan Malaysia 2018 juga turut menunjukkan bahawa peratusan penembusan Internet berdasarkan isi rumah pada tahun 2017 adalah sebanyak 85.7% berbanding 70.1% pada tahun 2015.

Bukan itu sahaja, Jadual 7 mendapati majoriti (99.6%) daripada responden menggunakan telefon pintar sebagai peranti mudah alih yang paling diminati. Ini menjadikan ia peranti dan medium yang banyak digunakan untuk tujuan berkomunikasi pada masa kini. Telefon pintar bukan lagi lambang kemewahan tetapi telah menjadi pelengkap untuk melancarkan urusan seharian dan keperluan individu untuk berkomunikasi. Peningkatan permintaan pengguna ke atas telefon pintar yang tinggi bukti jelas kepada fakta yang menunjukkan penggunaan telefon pintar boleh mencecah 1.8 bilion pada tahun 2018, ditambah lagi dengan fungsi mudah alih dan sambungan tanpa wayar (*wireless*) yang membolehkan pengguna berkomunikasi pada bila-bila masa (Iqbal, Khan & Malik, 2017). Kini kegunaan telefon pintar bukan sahaja untuk menghantar pesanan teks atau pun membuat panggilan telefon, malah digunakan untuk melayari Internet, navigasi peta, mengambil gambar, merakam video dan sebagainya (Al-Hadadi & Al-Shidhani, 2013).

Jadual 7: Pola penggunaan aplikasi *WhatsApp*: Peranti mudah alih dan tempoh pernah berhubung dengan rakan polis

Pemboleh ubah	Kategori	Bilangan	Peratus (%)
Peranti mudah alih yang selalu digunakan untuk berhubung menggunakan <i>WhatsApp</i>	Telefon pintar	249	99.6
	Tablet	0	0
	Komputer/PC	1	0.4
	Komputer Riba/ <i>Notebook</i>	0	0
Tempoh pernah berhubung dengan rakan polis menggunakan <i>WhatsApp</i> .	Kurang dari 1 tahun	38	15.2
	1- 2 tahun	57	22.8
	3- 4 tahun	82	32.8
	5 -6 tahun	53	21.2
	Lebih dari 7 tahun	20	8.0

\*Keseluruhan (N=250)

Interaksi dan hubungan antara peribadi masyarakat dengan PDRM juga menjadi fokus utama kajian. Kajian menunjukkan tempoh responden pernah berhubung dengan pihak polis adalah di antara satu hingga enam tahun dengan jumlah peratusan 76.8%. Dalam hal ini, tempoh jalinan interaksi dan hubungan yang baik sebenarnya dapat membantu meningkatkan kerjasama dan sokongan masyarakat untuk membantu tugas-tugas kepolisan seperti memberi maklumat berkenaan kegiatan jenayah, hal komuniti, keselamatan jalan raya dan sebagainya. Selain itu, input daripada masyarakat juga membantu PDRM untuk menambahbaik dan meningkatkan lagi mutu perkhidmatannya. Menurut Handelman dan Domanick (2012), institusi polis boleh menarik minat masyarakat melalui penglibatan dalam memelihara keselamatan awam dan komuniti melalui jaringan sosial berkonsepkan '*interactive communities*' dan '*fan*'.

Jadual 8: Pola penggunaan aplikasi *WhatsApp*: Bilangan rakan bual polis dan kekerapan berinteraksi

Pemboleh ubah	Kategori	Bilangan	Peratus (%)
Bilangan rakan bual ( <i>chat</i> ) dalam kalangan pegawai dan anggota polis	1-5 orang	77	30.8
	6-10orang	33	13.2
	11-15 orang	22	8.8
	16-20 orang	26	10.4
	Lebih dari 21 orang	92	36.8
Kekerapan berinteraksi menggunakan <i>WhatsApp</i> dengan rakan dalam kalangan polis dalam seminggu	Kurang dari 5 jam	114	45.6
	6-12 jam	77	30.8
	13-19jam	14	5.6
	Lebih 20 jam	45	18.0

\*Keseluruhan (N=250)

Tambahan lagi, apa yang lebih menarik perhatian pengkaji apabila analisis kajian (Jadual 8) menunjukkan bahawa terdapat lebih dari satu pertiga (36.8%) responden yang memiliki jumlah rakan polis yang melebihi 21 orang dan mencatat angka yang paling tinggi. Dapatan ini sekali gus berupaya menangkis persepsi masyarakat yang sinonim berpendapat

masyarakat dan polis adalah dua kelompok sosial yang sangat berbeza hanya disebabkan oleh bentuk profesion itu sendiri. Patterson (2009), menyatakan profesion kepolisan merupakan pekerjaan yang sering berhubungan dengan masyarakat dalam menyelesaikan isu sosial. Justeru, hubungan sosial yang didasari oleh kepercayaan, sifat mesra, saling memahami, bertolak ansur dan dibajai dengan nilai dan sikap yang positif dapat menyumbang kepada pembentukan dan kelangsungan suatu hubungan antara peribadi yang baik.

Hubungan sosial yang baik, efektif dan kekerapan berinteraksi adalah dua perkara yang ada hubung kait dan saling bergantung. Penggunaan media sosial seperti *WhatsApp* menjadi faktor penyumbang kepada perubahan dalam masyarakat dalam pelbagai aspek termasuk unsur budaya. Di antaranya media sosial membawa perubahan kepada kepercayaan (*belief*), nilai (*values*), dan sikap (*attitudes*) (Fahmi, 2017). Berdasarkan perkara ini, hubungan yang didasari oleh sikap dan nilai positif di antara responden dengan rakan polis telah menyebabkan berlakunya perubahan sikap ke atas kekerapan penggunaan *WhatsApp* untuk tujuan berinteraksi dan berhubung. Walaupun analisis kajian menunjukkan kekerapan berinteraksi kurang daripada 5 jam seminggu, iaitu (45%) adalah yang tertinggi, namun secara keseluruhannya responden lebih kerap berinteraksi dengan rakan polis di antara 6 jam hingga melebihi 20 jam seminggu dengan angka (54.6%). Kekerapan berinteraksi ini menyediakan ruang dan peluang untuk membina satu hubungan antara peribadi yang baik antara masyarakat dengan pihak PDRM.

Jadual 9: Pola penggunaan aplikasi *WhatsApp*: Tujuan berinteraksi dengan PDRM

Pemboleh ubah	Kategori	Bilangan (Ya)	Peratus (%)
Tujuan	Menghantar mesej.	158	63.2
	Berbual ( <i>chatting</i> ).	144	57.6
	Berkongsi informasi umum.	120	48.0
	Memberi komen kepada isu yang dibincangkan.	109	43.6
	Mendapatkan nasihat tentang sebarang masalah yang dihadapi.	106	42.4
	Mendapatkan nasihat dan pandangan berkenaan keselamatan.	104	41.6
	Mendapatkan penjelasan tentang isu yang melibatkan polis.	92	36.8
	Berkongsi video dan foto.	91	36.4
	Mengemaskini informasi dan aktiviti sendiri.	71	28.4
	Untuk mengadakan temujanji.	67	26.8
	Mengurangkan karenah birokrasi apabila berurusan secara rasmi dengan PDRM.	36	14.4

\*Keseluruhan (N=250)

Jadual 9 menunjukkan hasil kajian berkaitan dengan tujuan berinteraksi dengan pihak PDRM. Kajian menunjukkan lebih daripada separuh responden menggunakan aplikasi *WhatsApp* untuk tujuan menghantar mesej (63.2%) dan berbual atau *chatting* (57.6%). Selebihnya mereka menggunakan aplikasi ini untuk berkongsi informasi umum dan sosial, memberi komen berkaitan dengan sosial media terkini. Manakala 4% daripada responden

mengguna ruang dalam aplikasi ini untuk mendapat nasihat tentang masalah yang dihadapi serta pandangan hal keselamatan kawasan setempat. Medium ini memainkan peranan yang penting dalam memberi penjelasan tentang isu-isu yang melibatkan polis dengan berkongsi gambar dan video berkaitan dengan keselamatan dan sebagainya. Penggunaan aplikasi ini juga membantu mengurangkan jarak dan karenah birokrasi apabila berurusan dengan pihak PDRM.

Jadual 10 pula menunjukkan pola penggunaan WhatsApp yang merujuk kepada sembilan pilihan isu utama melibatkan PDRM. Tiga isu utama yang menjadi perhatian responden adalah hal yang melibatkan komuniti dan masyarakat (54.8%), penyaluran maklumat berkenaan kegiatan jenayah (51.2%). Separuh (50.4%) daripada responden pula menyatakan hal berkenaan dengan keselamatan diri dan harta benda sebagai isu penting dalam interaksi dengan pihak PDRM. Manakala isu lain yang mendapat perhatian responden adalah isu saman trafik dan kesesakan lalu lintas (36.0%), hal ehwal semasa (23.2%). Responden kurang untuk berbincang berkaitan dengan hal berkaitan keagamaan (21.6%).

Jadual 10: Pola penggunaan aplikasi *WhatsApp*: Isu ketika berinteraksi dengan PDRM

Pemboleh ubah	Kategori	Bilangan (Ya)	Peratus (%)
Isu - isu	Hal komuniti dan masyarakat.	137	54.8
	Penyaluran maklumat berkenaan kegiatan jenayah.	128	51.2
	Hal berkenaan keselamatan diri dan harta benda.	126	50.4
	Pengurusan program bersama polis.	95	38.0
	Peribadi.	91	36.4
	Saman trafik dan kesesakan lalulintas.	90	36.0
	Hal ehwal semasa seperti politik, bencana alam, PATI dsb.	58	23.2
	Hal berkaitan keagamaan.	54	21.6

\*Keseluruhan (N=250)

#### *Pengaruh Mudah Guna dan Kemanfaatan Penggunaan WhatsApp dalam Pembangunan Hubungan Antara Peribadi*

Jadual 11 menunjukkan analisis taburan min bagi pengaruh mudah guna aplikasi WhasApp dalam berkomunikasi dengan pihak PDRM dalam kalangan responden. Kajian mengukur tahap nilai min dan sisihan piawai terhadap pernyataan yang merujuk elemen tersebut kepada *WhatsApp* dan kaitannya dengan hubungan antara masyarakat dengan PDRM. Hasil analisis menunjukkan responden bersetuju bahawa aplikasi *WhatsApp* memudahkan mereka berhubung dengan pihak polis (min= 5.19, sisihan piawai= .919). Responden juga bersetuju kemahiran menggunakan *WhatsApp* memudahkan mereka untuk terus berhubung dengan polis (min 5.12, sisihan piawai= .945) dalam menyelesaikan isu-isu yang berkaitan dengan keselamatan dan sosial.

Jadual 11: Analisis taburan min item mudah menggunakan

Pernyataan	Min	Sisihan Piawai
Aplikasi <i>WhatsApp</i> memudahkan saya berhubung dengan polis.	5.19	.919
Kemahiran menggunakan <i>WhatsApp</i> memudahkan saya terus berhubung dengan polis.	5.12	.945
Saya rasa sistem/ ciri dalam <i>WhatsApp</i> mudah digunakan oleh saya berhubung dengan polis.	5.10	.968
Dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> interaksi saya dengan polis lebih jelas dan mudah difahami.	5.09	.938
Saya mendapati <i>WhatsApp</i> fleksibel untuk digunakan ketika berinteraksi dengan polis.	5.04	.985
Saya tidak memerlukan usaha yang lebih apabila menggunakan <i>WhatsApp</i> untuk berhubung dengan polis.	4.91	.990

N= 250

Selain itu, sistem dan ciri dalam *WhatsApp* mudah untuk digunakan serta antaramuka yang mesra pengguna menjadi faktor kepada peningkatan interaksi mereka dengan pihak polis (min= 5.10, sisihan piawai= .968). Responden juga bersetuju bahawa dengan menggunakan *WhatsApp* menjadikan interaksi mereka dengan polis lebih jelas dan mudah difahami (min= 5.09, sisihan piawai= .938). Aplikasi *WhatsApp* yang fleksibel untuk digunakan pada bila-bila masa ketika berinteraksi dengan polis (min= 5.04, sisihan piawai= .985) menambahkan lagi hubungan mereka dalam berkongsi pelbagai maklumat dan isu. Ini membuktikan, aplikasi yang mudah guna, mesra pengguna dan fleksibel menjadi faktor penting kepada masyarakat hari ini untuk berhubung pihak keselamatan atau kerajaan dalam membantu menyelesaikan isu-isu yang melibatkan komuniti dan masyarakat setempat.

Seterusnya, Jadual 12 menunjukkan persepsi responden terhadap kemanfaatan penggunaan aplikasi *WhatsApp* dalam membina hubungan yang baik dengan pihak PDRM. Rata-rata responden bersetuju bahawa *WhatsApp* memudahkan mereka menyalurkan apa jua informasi dan maklumat kepada polis (min= 5.40, sisihan piawai= .887). Penggunaan aplikasi ini banyak memudahkan responden berhubung dengan polis tanpa mengira pangkat (min= 5.32, sisihan piawai= .828) dalam menyelesaikan pelbagai isu yang berkaitan dengan keselamatan dan sebagainya.

Jadual 12: Analisis taburan min item kemanfaatan penggunaan

Pernyataan	Min	Sisihan Piawai
<i>WhatsApp</i> memudahkan saya menyalurkan apa jua informasi dan maklumat kepada polis.	5.40	.887
Menggunakan <i>WhatsApp</i> memudahkan saya berhubung dengan polis tanpa mengira pangkat.	5.32	.828
Saya rasa <i>WhatsApp</i> menjadikan perbincangan saya dengan polis lebih terbuka.	5.29	.858
Penggunaan <i>WhatsApp</i> membolehkan saya mendapatkan maklum balas daripada polis dengan cepat.	5.26	.796
Menggunakan <i>WhatsApp</i> membuatkan saya rasa interaksi saya dengan polis semakin akrab.	5.25	.889
Saya rasa menggunakan <i>WhatsApp</i> meningkatkan hubungan saya dengan polis.	5.23	.821

N= 250

Penggunaan *WhatsApp* turut diakui menjadikan perbincangan dengan polis lebih terbuka (min= 5.29, sisihan piawai=.858) di samping membolehkan mereka mendapatkan maklum balas dengan cepat (min= 5.26, sisihan piawai=.796). Malah, membuatkan responden merasakan interaksi mereka menjadi semakin akrab seterusnya meningkatkan hubungan yang baik dengan polis dengan (nilai min 5.23, sisihan piawai= .821). Secara keseluruhannya, responden membuat memberi jawapan yang jelas terhadap kemanfaatan aplikasi dalam menyalur maklumat serta berhubung dengan pihak polis bagi meningkatkan interaksi dengan cepat dan mudah. Medium komunikasi secara dalam talian ini membantu meningkatkan kecekapan pihak PDRM dalam menyelesaikan isu-isu yang melibatkan masyarakat setempat dalam suasana yang lebih mesra dan cekap.

Dalam aspek hubungan antara peribadi pula, Jadual 13 menunjukkan responden bersetuju dengan kenyataan bahawa hubungan antara peribadi yang baik dengan polis melalui *WhatsApp* telah menambahbaik lagi persepsi mereka terhadap PDRM (min= 5.44, sisihan piawai=.733). Hubungan yang baik antara mereka melalui komunikasi secara dalam talian ini memudahkan proses dan aktiviti untuk mendapatkan informasi, maklumat dan nasihat daripada pihak polis (min= 5.38, sisihan piawai= .691).

Jadual 13: Analisis taburan min item hubungan antara peribadi

Pernyataan	Min	Sisihan Piawai
Hubungan antara peribadi yang baik dengan polis melalui <i>WhatsApp</i> telah menambahbaik persepsi saya terhadap PDRM.	5.44	.733
Hubungan yang baik memudahkan saya mendapatkan informasi, maklumat dan nasihat daripada polis menggunakan <i>WhatsApp</i> .	5.38	.691
Terdapat perbualan yang santai antara saya dengan polis dengan menggunakan <i>WhatsApp</i> .	5.32	.701
Rakan polis saya menunjukkan kesediaan masa untuk berhubung dengan saya melalui <i>WhatsApp</i> .	5.28	.697
Wujudnya perasaan saling memahami antara saya dengan polis apabila berhubung melalui <i>WhatsApp</i> .	5.27	.681
Saya merasakan polis meletakkan diri mereka di tempat saya untuk memahami saya ketika berhubung menggunakan <i>WhatsApp</i> .	5.27	.709
Saya percaya dengan apa yang diperkatakan oleh polis melalui perbualan dengan <i>WhatsApp</i> .	5.21	.786

N= 250

Sementara itu, responden juga menyatakan bahawa terdapat perbualan yang santai antara mereka dengan polis sekiranya menggunakan aplikasi *WhatsApp* (min= 5.32, sisihan piawai= .701) dan mengakui bahawa rakan polis menunjukkan kesediaan untuk berhubung (min= 5.28, sisihan piawai= .697) untuk menyelesaikan sesuatu perkara/isu. Bukan itu sahaja, responden turut menyatakan bahawa wujudnya perasaan saling memahami antara mereka dengan kakitangan PDRM apabila berhubung melalui *WhatsApp* (min= 5.27, sisihan piawai= .681).

Seterusnya, mereka merasakan pihak polis meletakkan diri dalam situasi yang sesuai untuk memahami responden ketika berhubung menggunakan aplikasi *WhatsApp* (min= 5.27, sisihan piawai= .709). Ini meningkatkan lagi tahap kepercayaan responden terhadap apa yang diperkatakan oleh pihak polis (min 5.21, sisihan piawai= .733). Justeru, hasil analisis ini membuktikan bahawa hubungan antara peribadi mencapai tahap persetujuan yang tinggi daripada responden apabila berkomunikasi atau berinteraksi melalui aplikasi *WhatsApp* dengan PDRM.

Dapatan kajian ini juga selari dengan kajian Trisnani (2017) yang menunjukkan bahawa aplikasi *WhatsApp* adalah yang paling dominan penggunaannya atas kemanfaatan untuk menyampaikan mesej, informasi dengan lebih efektif selain dapat memberikan kepuasan kerana dapat diterima oleh sasaran dengan lebih cepat. Selain itu menurut Rosenfeld et al. (2018), *WhatsApp* kini menjadi aplikasi pemesejan yang paling popular dengan pengiktirafan terbesar daripada pengguna menerusi sokongan daripada jumlah pengguna yang besar selain turut dibantu oleh sokongan korporat sejak diambil alih oleh *Facebook* pada tahun 2014.

Jika dilihat dari hasil dapatan kajian yang dijelas dalam bahagian sebelum ini, 57% responden menyatakan tujuan untuk berbual (*chatting*) merupakan faktor untuk terus mengguna aplikasi *WhatsApp* dengan pihak PDRM di Daerah Seremban, Negeri Sembilan. Kajian ini membuktikan proses berkomunikasi di antara dua pihak adalah perkara asas yang penting dalam kelompok sosial masyarakat untuk membina satu suasana yang harmoni dan selamat. Dapatan ini membuktikan aplikasi media sosial dapat mengubah proses komunikasi dan konsep persahabatan antara masyarakat dengan PDRM yang membawa kepada satu pembentukan komuniti maya yang sihat (Siti Ezaleila, 2016). Sebagai contoh, melalui perbualan dan interaksi, individu dapat mengekspresi diri dan perasaan yang merupakan cara untuk melepaskan diri daripada sebarang tekanan yang berkaitan dengan isu melibatkan pihak PDRM. Barnes (2009), menyatakan perbualan secara *online* lebih selesa dan merupakan cara bagi sesetengah individu membina kepuasan apabila mereka terbabit dalam hubungan antara peribadi melalui medium komunikasi yang tidak lagi konvensional sifatnya.

Aktiviti ini juga merupakan salah satu bentuk sokongan sosial yang dapat menyumbang kepada kebahagiaan dan kesejahteraan emosi. Menurut Mahirah, Balan dan Cosmas (2018), sokongan sosial dari individu lain berperanan sebagai faktor pelindung yang bersifat luaran telah dikenal pasti dapat membantu individu menyeimbangkan tekanan dan berfungsi secara optimum apabila berada dalam situasi yang memberikan tekanan. Dapatan ini juga memberi mesej jelas bahawa tiada jurang yang ketara di antara masyarakat dengan pihak polis dalam konteks membina hubungan sihat untuk kebaikan kedua-dua pihak terutama bagi menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh seseorang individu.

Faktor untuk berkongsi infomasi umum turut tersenarai sebagai salah satu tujuan responden berinteraksi dengan rakan polis. Perkongsian merupakan satu mekanisme di mana individu menyebarkan atau menerima suatu informasi atau objek menerusi platform yang ditentukan oleh mereka sendiri. Dapatan kajian ini menunjukkan responden mempunyai intensiti yang tinggi untuk berinteraksi dengan polis walau dalam isu atau perkara apa sekali pun melalui perkongsian informasi umum di *WhatsApp*. Peranan PDRM yang disifatkan sebagai pusat maklumat dan khidmat nasihat kepada masyarakat dilihat memainkan peranan yang besar dan penting dalam membentuk dan membina hubungan antara masyarakat dengan polis.

Selain itu, faktor memberi komen dan mendapatkan nasihat yang umum melalui *WhatsApp* dalam kalangan responden juga memainkan peranan yang penting untuk meningkatkan hubungan antara peribadi bagi kedua-dua entiti ini. Menurut Maslov (2015) dalam laporan kajiannya menyatakan tiada satu mekanisme yang khusus boleh mengukur tahap pencapaian tugas-tugas yang telah dilaksanakan oleh polis memandangkan ciri-ciri tugasnya yang meliputi dimensi yang pelbagai. Beliau turut menyatakan di samping tugas asas, peranan polis pada masa ini telah menjangkau lebih luas. Contohnya menyelesaikan

pelbagai konflik dalam komuniti, mengurang dan membanteras masalah sosial serta membina dan mengekalkan hubungan masyarakat. Apa yang boleh diperkatakan melalui kajian ini adalah hubungan antara individu tidak dibatasi oleh profesion mahu pun status, malah penerimaan untuk berinteraksi dan menjalin hubungan itulah yang paling utama.

Implikasi kajian ini jika dilihat dari aspek media dan komunikasi, penciptaan aplikasi media sosial meluaskan lagi landskap penggunaan sistem dalam talian di seluruh dunia termasuk Malaysia. Hal ini disebabkan cara individu berinteraksi pada masa kini telah berubah kepada komunikasi berperanan komputer dan Internet secara dalam talian. Muhammad Adnan et al. (2017) menyatakan kemunculan Internet membolehkan manusia menikmati dua alam dalam kehidupan mereka, iaitu alam nyata dan alam maya yang menyediakan ruang yang sangat luas kepada pengguna untuk aktif berinteraksi selain berperanan sebagai medium untuk penyampaian dan memperoleh maklumat.

Penggunaan teknologi komunikasi berasaskan Internet khususnya media sosial yang sesuai dan efektif diibaratkan satu 'bonus' dan peluang berguna kepada PDRM dalam konteks hubungannya dengan masyarakat. Peluang ini wajar dimanfaatkan untuk meningkatkan lagi imej serta memperbaiki persepsi masyarakat yang masih mempunyai penilaian yang skeptik terhadap PDRM. Malah, kajian ini menunjukkan bahawa hubungan antara peribadi yang baik dengan PDRM melalui *WhatsApp* telah menambahbaik persepsi responden terhadap PDRM yang mencatatkan min tertinggi dengan nilai 5.44. Mawby (2010) turut menyatakan pasukan polis tidak lagi menganggap media tradisional sebagai saluran utama komunikasi malah menggunakan media baharu dalam urusannya dengan masyarakat.

Seiring dengan moto perkhidmatan awam, iaitu "Berkhidmat Untuk Negara", segala yang dipaparkan oleh perkhidmatan awam melalui penyampaian perkhidmatan merupakan elemen utama yang mempengaruhi sokongan rakyat kepada kerajaan. Menurut Megat Ayop dan Abd. Halim (2016), etika kerja dan integriti dalam kalangan penjawat awam bukan sahaja dapat meningkatkan mutu perkhidmatan, malah amalan ini turut memberi kesan kepada hubungan antara peribadi bukan hanya di dalam organisasi, malah kepada masyarakat. Malah, isu-isu yang tidak ditangani dengan baik boleh menjadi penyebab kepada aduan-aduan rasa tidak puas hati yang seakan tiada kesudahan. Oleh yang demikian, pemerkasaan penggunaan teknologi komunikasi berasaskan Internet yang sesuai boleh digunakan untuk membina dan menjalin hubungan antara masyarakat dengan para penjawat awam.

Selain itu, dalam mempertingkatkan lagi implikasi dan impak kajian yang berkaitan dengan topik yang telah dibincangkan ini, penyelidik mencadangkan kaedah kajian yang lain juga boleh diaplikasikan dalam kajian pada masa akan datang. Penggunaan kaedah kualitatif melalui temu bual mendalam dan perbincangan kumpulan fokus (*focus group discussion*) juga penting dalam memahami secara mendalam lagi kepentingan aplikasi *WhatsApp* dalam membina hubungan antara peribadi dengan pihak PDRM. Melalui kaedah kualitatif, responden lebih bebas untuk berinteraksi dengan pengkaji dan menyatakan pandangan mereka bukan sahaja kepada isu yang dikaji, malah menjangkau kepada isu-isu lain yang berkait dengan isu yang sedang dikaji.

#### RUMUSAN

Kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji adalah untuk mengenal pasti pengaruh mudah guna dan manfaat dalam penggunaan *WhatsApp* kepada hubungan antara peribadi masyarakat dengan PDRM Daerah Seremban, Negeri Sembilan. Rangkuman daripada hasil



kajian dan perbincangan, dapat dirumuskan bahawa kajian ini telah berjaya memenuhi objektif kajian yang telah diuraikan. Kajian ini telah menyediakan hasil analisis yang menunjukkan bahawa mudah menggunakan dan kemanfaatan aplikasi *WhatsApp* oleh masyarakat untuk berinteraksi dengan polis adalah penting untuk membina hubungan antara peribadi yang baik antara masyarakat dengan PDRM. Fenomena ini sedikit sebanyak menunjukkan bahawa masyarakat sebenarnya amat memerlukan interaksi dan hubungan dengan PDRM. Kebergantungan yang saling wujud di antara masyarakat dan polis amat penting memandangkan ikatan hubungan adalah kunci utama dalam usaha mengekalkan keselamatan masyarakat dan keamanan sesebuah negara. Namun begitu, penggunaan medium komunikasi yang telah pun 'dipersetujui' paling sesuai dan berkesan oleh masyarakat dan PDRM hendaklah dipantau penggunaannya oleh individu itu sendiri agar tidak disalahgunakan ke arah perkara-perkara yang salah dari segi undang-undang dan norma-norma yang tidak baik seperti kebocoran maklumat, penghinaan dan sebagainya. Berdasarkan penerangan tersebut dapat disimpulkan bahawa perkhidmatan awam khususnya PDRM tidak boleh mengetepikan peranan media baharu untuk membantu kelancaran proses penyampaian perkhidmatan kepada rakyat.

#### BIODATA

*Mohd Azul Mohamad Salleh (PhD)* adalah pensyarah kanan di Pusat Kajian Media dan Komunikasi (MENTION), Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Bidang kajian beliau adalah media baharu dan teknologi komunikasi. Emel: azul@ukm.edu.my

*Za-idah Ekhwan* adalah pelajar Sarjana di Pusat Kajian Media dan Komunikasi (MENTION), Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Beliau merupakan seorang Pegawai Polis Diraja Malaysia. Emel: za-idah@rmp.gov.my

*Ali Salman (PhD)* adalah Profesor Madya di Jabatan Komunikasi, Universiti Taylor. Bidang kajian beliau adalah media baharu. Emel: asalmanphd@gmail.com

#### RUJUKAN

- Ab. Halim Tamuri, & Nur Hanani Hussin. (2017). Cabaran pendidikan Islam di era media sosial. *Malaysian Online Journal of Education*, 1(2), 37-43.
- Abdullah Ali Alassiri, Mariah Muda, Rahmat Ghazali, & Ahamefula, U. C. (2014). Usage of social networking sites and technological impact on the interaction-enabling features. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(4), 46-61.
- Aisar Salihu Musa, Mohd Nazri Latiff Azmi, & Nur Salina Ismail. (2015). Exploring the uses and gratifications theory in the use of social media among the students of mass communication in Nigeria. *Malaysian Journal of Distance Education*, 17(2), 83-95.
- Al-Hadadi, M., & Al-Shidhani, A. (2013). Smartphone forensics analysis: A case study. *International Journal of Computer and Electrical Engineering*, 5(6), 576-580.
- Ali Salman, & Siti Minanda Pulungan. (2017). Pendedahan diri, motivasi dan kepuasan penggunaan Facebook dalam menjalinkan persahabatan. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 33(1), 438-459.
- Aslina Saad, & Ermie Dharlya Daud. (2016). Kepelbagaian model penerimaan teknologi dan sistem maklumat. *International Conference on ICT in Education*, Universiti Pendidikan Sultan Idris, 25-26.
- Barnes, S. B. (2009). Relationship networking: Society and education. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14(3), 735-742.
- Cetinkaya, L. (2017). An educational technology tool that developed in the natural flow of life among students: WhatsApp. *International Journal of Progressive Education*, 13(2), 29-47.
- Che Ani, A. I., Mustafa, N. K., Tahir, M. M., Tawil, N. M., & Ramly, A. (2011). Kajian rintis terhadap konsep kualiti perkhidmatan dalam membentuk teori keberkesanan pengurusan fasiliti perumahan bertingkat di Malaysia. *International Surveying Research Journal*, 1(1), 57-65.
- Fahmi Anwar. (2017). Perubahan dan permasalahan media sosial. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni*, 1(1), 137-144.
- Fenner, G. H., & Renn, R. W. (2004). Technology-assisted supplemental work: Constructing definition and a research framework. *Human Resource Management*, 43(2&3), 179-200.
- Handelman, S., & Domanick, J. (2012). Building productive relationships with the media: Dealing with new media culture during crisis situation. Retrieved on Mac 7, 2017, from <https://ric-zai-inc.com/Publications/cops-w0643-pub.pdf>
- Iqbal, S., Khan, M. N., & Malik, I. R. (2017). Mobile phone usage and students' perception towards m-learning: A case of undergraduate students in Pakistan. *International Journal of E-Learning dan Distance Education*, 32(1), 1-16.
- Khusnul Hanafi, & Mohd. Helmi Abd. Rahim. (2017). Penggunaan media sosial dan faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya gerakan sosial pemimpin pelajar universiti di Bandar Pekan Baru, Riau, Indonesia. *Journal of Social Sciences and Humanities*. 12(2), 87-101.
- Lin, S. (2012). *Instant messaging on interpersonal relationship: IM on interpersonal relationships*. Retrieved on January 21, 2018, from [http://pg.com.cuhk.edu.hk/pgp\\_nm/projects/2012/LIN%20Si.pdf](http://pg.com.cuhk.edu.hk/pgp_nm/projects/2012/LIN%20Si.pdf)
- Mahirah Masdin, Balan Rathakrishnan, & Cosmas, G. (2018). Sokongan sosial sebagai pengantara pengaruh optimistik ke atas kebahagiaan remaja di pengajian tinggi. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 32(1), 82-96.

- Maslov, A. (2015). *Measuring the performance of the police: The perspective of the public*. Retrieved on June 1, 2018, from <https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/2015-r034/2015-r034-en.pdf>
- Mawby, R. C. (2007). *Police service corporate communications: a survey of forces in England, Wales and Scotland*. Birmingham. UK: University of Central England. Retrieved on May 10, 2016, from <http://www/esrcsocietytoday.ac.uk>
- Megat Ayop Megat Arifin, & Abd. Halim Ahmad. (2016). Konsep integriti dalam organisasi Polis DiRaja Malaysia (PDRM): Satu tinjauan awal. *Malaysian Journal of Society and Space*, 12(8), 135-147.
- Mohd Majid Konting. (2004). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd. Azul Mohamad Salleh, & Nurul Madiha Mohd. Ilham. (2017). Pengalaman dan kesedaran pengguna dewasa terhadap isu pengawasan di media sosial. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 33(1), 502-514.
- Mohd. Azul Mohamad Salleh. (2012). The impact of interactivity features in enhancing online communication satisfaction. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 28(2), 21-26.
- Muhammad Adnan Pitchan, Siti Zobidah Omar, Jusang Bolong, & Akmar Hayati Ahmad Ghazali. (2017). Analisis keselamatan siber dari perspektif persekitaran sosial: Kajian terhadap pengguna Internet di Lembah Klang. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 12(2), 16-29.
- Muhammad Akmal Ahmat. (2015). *Penggunaan media sosial secara lestari di kalangan pustakawan*. Library Innovation Talk 2015 dan 3rd KKPI Annual Meeting Kumpulan Kerja Perpustakaan IPTS (KKPI). Retrieved on April 10, 2018, from [http://eprints.usm.my/29534/1/LIT\\_muha\\_media\\_sosial\\_latest2.pdf](http://eprints.usm.my/29534/1/LIT_muha_media_sosial_latest2.pdf)
- Naveen Kumar, & Sudhansh Sharma. (2016). Survey analysis on the usage and impact of Whatsapp Messenger. *Global Journal of Enterprise Information System*, 8(3), 52-57.
- Ngonidzashe, M. (2016). Social networks and the social interaction in family relationships among Zimbabweans: A survey on the perceptions of residents in Harare and Mashonaland West Provinces of Zimbabwe. *International Journal of Research in Humanities and Social Studies*, 3(5), 62-68.
- Noor Akhmarisha Saari, & Rusniyati Mahiyaddin. (2017). Analisis linguistik terhadap penggunaan media sosial dalam kalangan pelajar di IPTS. *Advances in Language and Literary Studies*, 1(1), 151-165.
- Normazaini Saleh, Zuhana Zakaria, & Sarifah Ismail. (2017). Komunikasi merentas sempadan kerja melalui teknologi dan media sosial: Kesan terhadap peningkatan konflik kerja-keluarga. *Malaysian Journal of Information and Communication Technology*, 2(1), 33-44.
- Patterson, G. T. (2009). Mental stress and workers' compensation claims among police officers. *Journal of Workplace Rights*, 14(4), 441-455.
- Rosenfeld, A., Sina, S., Sarne, D., Avidov, O., & Kraus, S. (2018). A study of WhatsApp usage patterns and prediction models without message content. Retrieved on June 4, 2018, from <https://arxiv.org/pdf/1802.03393.pdf>
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer behaviour*. Harlow, England: Pearson.

- Siti Ezaleila Mustafa. (2016). Penggunaan laman sosial dan impaknya terhadap hubungan persahabatan dalam talian. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 32(2), 65-81.
- Subramanian, K. R. (2017). Influence of social media in interpersonal communication. *International Journal of Scientific Progress and Research*, 38(2), 70-75.
- Trisnani. (2017). Pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi dan kepuasan dalam penyampaian pesan di kalangan tokoh masyarakat. *Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, 6(3), 1-12.
- Yudhi, W. A. R., & Rukhviyanti, N. (2015). Pengaruh minat individu terhadap penggunaan mobile banking (m-banking): Model kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB). *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 7(1), 25-44.
- Ziani, A. K. (2015). Using social media in the Bahraini 2014 Elections. A study on a sample of young people. *Journal of New Media and Mass Communication*, 37, 25-37.
- Zuraini Jusoh, Rozita @ Radhiah Said, & Norazlina Mohd Kiram. (2018). Kemahiran perisian pemprosesan perkataan dalam kalangan pelajar Bidang Bahasa Melayu. *e-Prosiding Persidangan Antarabangsa Sains Sosial dan Kemanusiaan 2018PASAK3*, hlm. 592-603.