

WhatsApp: Komuniti Maya dalam Teknologi Komunikasi Mudah Alih

Mohamed Nazul Ismail*, Ellyza Karim, Manisah Mohd Shah, Normah Ab. Aziz, Haliza Hamzah

IPG Kampus Pendidikan Teknik K.L., Malaysia

*Corresponding author: nazulmaster@yahoo.com

Abstract

The purpose of this study is to look at the themes of discussions and contributions of a virtual community using WhatsApp application. This is a value-added application to smartphone users. This study will employ cross-sectional qualitative approach. This study will be conducted in a virtual community under the purview of the Setiausaha Akademik, Institut Pendidikan Guru Kampus Pendidikan Teknik, Bandar Enstek, Negeri Sembilan. A total number of 252 messages collected over a period of 7 weeks starting from 27th January to 16th March 2013 will be analysed by using content analysis. The findings of this study showed that there are five main themes which included accessibility, motivation, participation, exchange of information and knowledge creation. Besides that, this study is able to contribute in terms of cost savings operation, productivity in workflow processes, fast information accessibility and the opportunity to raise motivation and confidence in the workplace. However, the limitation of the study is the stability of internet connection and the use of suitable smartphone. Overall, this study is able to highlight another media in a quick decision making process in delivering of information, further action and increase productivity.

Keywords: WhatsApp; virtual community; mobile communication technology

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk melihat tema perbincangan dan sumbangan komuniti maya menggunakan aplikasi *WhatsApp* dalam perkhidmatan komunikasi. Aplikasi ini merupakan aplikasi tambahan kepada pengguna telefon pintar. Metodologi kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif menerusi kaedah tinjauan hirisan rentas. Kajian ini dijalankan dalam kelompok komuniti maya JKK Akademik di bawah seliaan Setiausaha Akademik, Institut Pendidikan Guru Kampus Pendidikan Teknik, Bandar Enstek, Negeri Sembilan. Sebanyak 252 mesej yang diperoleh selama tempoh 7 minggu bermula dari 27 Jan–16 Mac 2013. Analisis data kajian ini dibuat secara analisis kandungan. Dapatan kajian ini menunjukkan terdapat 5 tema utama, iaitu capaian, motivasi, penyertaan, pertukaran maklumat dan pembentukan pengetahuan. Selain itu, kajian ini dapat menyumbang melalui 4 perkara, iaitu penjimatan kos operasi, produktiviti proses kerja, capaian maklumat yang cepat dan peluang meningkatkan motivasi dan keyakinan kerja. Batasan kajian ini adalah kemudahan internet yang stabil dan penggunaan telefon pintar yang sesuai. Secara keseluruhannya kajian ini dapat menonjolkan satu lagi media dalam proses membuat keputusan segera bagi menyempurnakan penyampaian maklumat, tindakan susulan dan peningkatan produktiviti kerja.

Kata kunci: WhatsApp; komuniti maya; teknologi komunikasi mudah alih

© 2014 Penerbit UTM Press. All rights reserved

1.0 TUJUAN KAJIAN

Perbincangan dalam talian merupakan satu peluang manusia berinteraksi tanpa ada halangan sempadan geografi dan masa. Kewujudan teknologi baru ini membolehkan dan meningkatkan kesungguhan dalam membina komunikasi yang berterusan (Bugeaud & Soulier 2012). Sehingga kini semakin ramai individu yang celik dan tahu menggunakan gajet teknologi menyertai perbincangan dalam talian atau e-forum ataupun disebut komuniti maya (Tang *et al.* 2012). Manifestasi komuniti maya boleh wujud melalui pelbagai rangkaian sosial seperti *Facebook*, *Google+* dan pelbagai lagi. Walau bagaimanapun bagi kajian ini aplikasi *WhatsApp* dipilih sebagai wadah penyelidikan kerana aplikasi ini juga merupakan rangkaian sosial yang menggunakan teknologi mudah alih. Sebelum ini, kajian terhadap komuniti maya banyak dibincangkan dalam konteks sistem pengurusan pembelajaran (Mohamed Nazul Ismail *et al.* 2010), *blog* (Chen *et al.* 2008), *wikis* (West & West 2009), *youtube* (Gangi 2010) dan lain-lain lagi. Manakala kajian terhadap aplikasi *WhatsApp* melalui penggunaan telefon pintar masih lagi kurang kerana aplikasi ini masih baru. Sehubungan dengan itu, fokus pada kajian kali ini adalah untuk melihat tema yang mendasari perbualan dan juga sumbangan terhadap komuniti maya yang terpilih sepanjang tempoh kajian.

1.1 Komunikasi Maya

Menurut Muhammad Faisal Ashaari (2012), komuniti adalah sekumpulan manusia yang memiliki demografi tertentu, hidup bersama dalam lingkungan geografi tanpa melebihi skop dan cakupan yang ditetapkan. Manakala komunikasi maya umumnya adalah satu komuniti yang wujud dalam talian seperti kumpulan *e-forum*, *e-chatting* termasuk *WhatsApp*. Menurut Laurent (2012) komunikasi maya menghimpunkan dua definisi iaitu definisi daripada Rheingold (1993), "*penglibatan sosial yang wujud dalam talian, melibatkan perbincangan yang mencakupi tempoh masa dan perasaan bagi membentuk rangkaian perhubungan peribadi*". Setiap ahlinya akan berinteraksi menerusi tema

yang diminati bersama secara dalam talian. Definisi oleh Rheingold memberikan tumpuan kepada ahli komuniti yang sedang berhubung antara satu sama lain.

Walau bagaimanapun, definisi Rheingold telah mengeneipkan idea implikasi ataupun kesan yang wujud hasil daripada aktiviti dan praktis. Definisi yang kedua berdasarkan Kim *et al.* (2003) yang menyatakan komuniti maya adalah “*kumpulan yang diorganisasi sendiri, yang mana ahlinya mungkin tinggal atau terpisah secara geografi tetapi masih mempunyai minat yang serupa, berkongsi ilmu pengetahuan, dan mengambil bahagian dalam perkongsian pengalaman pembelajaran*”. Oleh itu, dalam kajian ini, pengkaji lebih cenderung kepada definisi yang kedua yang dikemukakan oleh Kim *et al.* (2003) kerana lebih menekankan kepada aspek minat, perkongsian dan penyertaan yang penting kepada pembangunan minda, kematangan berfikir dalam perbincangan sehingga ke tahap membuat keputusan.

1.2 Apa Itu WhatsApp?

Aplikasi *WhatsApp* adalah media penghantaran mesej seperti *Short Message Service* (SMS). *WhatsApp* merupakan wadah pesanan mudah alih yang membolehkan proses penghantaran mesej secara percuma. Penghantaran mesej menerusi aplikasi *WhatsApp* tersedia dalam telefon pintar iPhone, BlackBerry, Android, Telefon Windows dan Nokia (Whatsapp Inc., 2013). Semua telefon ini boleh menghantar mesej antara satu sama lain kerana aplikasi *WhatsApp* menggunakan pelan data internet yang sama seperti e-mel dan melayari laman web. Tiada kos tambahan dikenakan sekiranya digunakan dalam tempoh dan bilangan komuniti maya yang tertentu. Selain teks, aplikasi *WhatsApp* juga boleh menghantar imej, audio dan video tanpa had (Whatsapp Inc., 2013). Rajah 1 adalah simbol *WhatsApp* dalam telefon pintar manakala Rajah 2 adalah contoh mesej yang dipaparkan menerusi aplikasi *WhatsApp*.



Rajah 1 Simbol *WhatsApp*



Rajah 2 Contoh komunikasi melalui *WhatsApp*

1.3 Komuniti Maya Jawatankuasa Kerja Akademik

Jawatankuasa kerja (JKK) Akademik adalah satu jawatankuasa kecil yang ditubuhkan untuk membantu Setiausaha Akademik (SUA) melaksanakan tugas-tugas harian berkaitan pengurusan akademik di peringkat kampus Institut Pendidikan Guru (IPG). Terdapat 15 buah jabatan akademik kesemuanya di IPG Kampus Pendidikan Teknik. Antara tugas SUA adalah memastikan Jawatankuasa Akademik Institut Pendidikan Guru Kampus berfungsi berdasarkan Fungsi Senat di bawah peraturan perkara 7(a) iaitu:

- i. Memastikan pelaksanaan dasar dan hala tuju kurikulum dan penilaian IPG seperti yang ditetapkan oleh senat.
- ii. Memastikan proses perancangan, pengubalan, dan pemurnian kurikulum latihan perguruan dapat dijalankan mengikut prosedur kualiti yang ditetapkan sama ada atas arahan Senat, Institut Pendidikan Guru Malaysia dan badan yang tertinggi seperti pihak kementerian.
- iii. Memastikan Borang MS ISO LAM- PT-04, PT-05 dan PT-06 diuruskan dengan lancar dan sempurna.

Bagi menggalakkan prestasi kerja, satu daripada inisiatif SUA adalah mewujudkan komuniti maya Jkk Akademik melalui aplikasi *WhatsApp*. Aplikasi ini perlu terlebih dahulu dimuatkan dalam telefon pintar. *WhatsApp* Jkk Akademik mula bergerak aktif dari tempoh 27 Januari 2013 sehingga kini. Walau bagaimanapun untuk tujuan kajian, data diambil bermula 27 Januari 2013 sehingga 16 Mac 2013 (7 minggu). Dalam tempoh 7 minggu pola komunikasi telah terbentuk. Pola komunikasi ini penting untuk melihat fokus perbincangan yang mendasari komunikasi melalui aplikasi *WhatsApp*. Bagi sesebuah kajian berskala kecil tempoh masa yang diambil untuk melihat pola perbincangan itu mencukupi untuk dijadikan rujukan. Bilangan mesej ini direkodkan mengikut minggu seperti yang dipaparkan dalam Jadual 1. Kajian ini menggunakan pendekatan analisis kandungan bagi melihat pola komunikasi yang terdapat dalam *WhatsApp* Jkk Akademik.

Jadual 1 Arkib kekerapan penghantaran mesej mengikut minggu

Minggu	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Minggu 5	Minggu 6	Minggu 7	Jumlah
Tarikh	27 Jan – 2 Feb	3 – 9 Feb	10 – 16 Feb	17 – 23 Feb	24 Feb – 2 Mac	3 – 9 Mac	10 – 16 Mac	
Bilangan mesej	33	40	13	32	18	64	52	252

Beraskan Jadual 1, kekerapan bilangan penghantaran mesej menunjukkan kadar yang tidak sekata. Pada Minggu 3 bilangan mesej yang dihantar paling rendah iaitu 13 mesej manakala pada Minggu 6 penghantaran mencecah 64 mesej. Pola komunikasi merupakan faktor penting kadar bilangan mesej dalam *WhatsApp* Jkk Akademik. Sehubungan dengan hal itu, pola komunikasi merupakan asas penting dalam kajian ini.

1.4 Teknologi Komunikasi Mudah alih

Istilah '*mobile*' bermaksud mudah alih. Komunikasi mudah alih pula bermaksud pengguna dapat berkomunikasi pada bila-bila masa dan di manapun mereka berada dengan jaringan komunikasi yang seolah-olah ikut 'bergerak'. Seiring dengan perkembangan zaman, jika dahulunya penggunaan teknologi mudah alih seperti telefon bimbit hanya terbatas untuk mengirim sms dan membuat panggilan tetapi kini fungsinya telah berkembang menjadi telefon bimbit yang lebih canggih dan pintar. Dengan kata lain disebut telefon pintar dengan kelengkapan fitur yang bertepatan dengan era Web 2.0 dengan slogannya "*It's Social*" yang mampu menghubungkan jaringan dalam sesuatu komuniti.

1.5 Batasan Kajian

Bagi menjayakan komunikasi *WhatsApp* ini setiap ahli Jkk Akademik memerlukan kemudahan internet yang stabil dan kemampuan memiliki telefon pintar yang bersesuaian. Telefon pintar tanpa langganan internet sebaliknya hanya bergantung kepada capaian WiFi semata-mata sedikit sebanyak mempengaruhi penyertaan dalam komunikasi maya ini.

2.0 PEMERIHAN TEMA KOMUNIKASI

Komuniti maya yang diwujudkan adalah untuk membina rangkaian perbincangan bagi memantapkan proses kerja harian. Oleh itu terdapat beberapa tema yang dikenal pasti dalam komunikasi komuniti maya Jkk Akademik. Jadual 2 memerihalkan tema yang menjadi pokok perbincangan dalam komuniti maya Jkk Akademik.

Jadual 2 Pemerihalan tema kemunikasi

Tema	Pemerihalan
1. Penyertaan	<ul style="list-style-type: none"> • Ada mesej alu-aluan • Memulakan topik perbincangan dalam talian • Mengalu-alukan kehadiran ahli dalam perbincangan • Galakan ahli kumpulan menyumbangkan pendapat atau idea
2. Motivasi	<ul style="list-style-type: none"> • Galakan ahli kumpulan untuk memulakan perbincangan • Galakan ahli kumpulan berkongsi maklumat. • Bersama-sama membantu meringankan beban ahli kumpulan • Galakan kerja melalui pujian, muhasabah, bersyukur dan sabar.
3. Pertukaran maklumat	<ul style="list-style-type: none"> • Bertanya dan menjawab soalan • Arahan kerja, infomasi terkini, laporan situasi, jangkaan masa depan, perkongsian (bahan, bahasa, nasihat dan jenaka) • Tutup sambungan bila perlu
4. Perkhidmatan	<ul style="list-style-type: none"> • Membimbing aktiviti secara berstruktur • Bimbing proses kerja secara sistematik
5. Spam	<ul style="list-style-type: none"> • Lain-lain perbincangan yang tidak berkenaan seperti di atas.

3.0 METODOLOGI KAJIAN

Umumnya keseluruhan metodologi kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini dipilih kerana kajian ini cuba meninjau fenomena dalam komuniti maya Jkk Akademik dengan saiz populasi yang kecil. Reka bentuk ini sesuai untuk menjelaskan fenomena kontemporari dan bagaimana bentuk komunikasi maya ini boleh menyumbang kepada motivasi perlaksanaan kerja secara tersirat. Kaedah tinjauan hirisan rentas digunakan bagi mengumpul data yang diambil daripada arkib mesej *WhatsApp* Jkk Akademik yang tersimpan dalam telefon pintar setiap ahli. Tempoh pengumpulan data bermula pada 27 Jan 2013 hingga 16 Mac 2013. Terdapat 9 orang ahli dalam *WhatsApp* Jkk Akademik. Kesemuanya adalah pensyarah dari beberapa jabatan berlainan di IPG Kampus Pendidikan Teknik.

3.1 Analisis Kandungan

Analisis kandungan secara kajian kualitatif berbeza daripada analisis kandungan kuantitatif yang lebih mementingkan angka dan pengiraan secara objektif serta melihat aspek tersurat semata-mata. Sedangkan analisis kandungan kualitatif lebih melihat teks sebagai interpretasi makna secara mendalam dan subjektif. Terdapat lapan langkah penting yang terkandung dalam proses analisis kandungan kualitatif. Langkah ini dicadangkan oleh Zhang dan Wildermuth (2009) bermula dengan proses pengumpulan dan penganalisan data:

- i) Persediaan data
- ii) Mentakrifkan unit analisis
- iii) Membina kategori dan skema pengekodan
- iv) Menguji skema pengekodan melalui teks sampel
- v) Pengekodan teks
- vi) Menilai ketekalan pengekodan
- vii) Kesimpulan daripada data yang telah dikod
- viii) Laporan kaedah dan hasil kajian

Analisis kandungan kualitatif akan dianalisis menggunakan analisis tematik yang melibatkan proses pengekodan dan pengkategorian mesej kepada tema yang berkaitan. Selalunya, proses analisis data berlaku secara berterusan dan *non-linear*.

3.2 Kebolehpercayaan dan Kesahan

Bagi membuktikan kebolehpercayaan kajian ini proses triangulasi dilakukan melalui 3 orang *inter-rater* yang juga merupakan ahli Jkk Akademik. Ketiga-tiga *inter-rater* ini mempunyai sifat yang berbeza dari segi peranannya dalam komuniti maya Jkk Akademik. *Inter-rater* pertama adalah penghantar dan pembaca mesej (*poster and reader messages*). Manakala yang kedua adalah pembaca sahaja (*lurker*) dan *inter-rater* yang ketiga bukan pembaca dan penghantar mesej *WhatsApp* tetapi ahli Jkk Akademik. Pengkategorian mesej mengikut tema dipersetujui melalui perbincangan tanpa sebarang unsur *bias*.

Bagi meningkatkan kesahan data dalam kualitatif, terdapat empat ciri data yang diperlukan iaitu kredibiliti, kebolehpindahan, kebolehbantuan dan pengesahan (Noraini Idris, 2010). Bagi memenuhi ciri-ciri tersebut, data diambil dalam satu tempoh yang bersesuaian dengan saiz kajian. Selain itu deskripsi tema diterangkan secara terperinci seperti di Bahagian 2.0 dan peranan individu yang diselidiki dalam komuniti maya Jkk Akademik ini diterangkan dengan jelas. Setiap mesej yang diposkan dalam komuniti maya Jkk Akademik ini boleh diperhatikan oleh semua ahli kumpulan dan diarkibkan secara elektronik.

Berbandukan peranan *inter-rater* yang berbeza, bilangan *inter-rater*, sifat data mentah dan maklumat perkembangan komuniti maya Jkk Akademik menunjukkan darjah keberkecualian dalam mentafsirkan data adalah tinggi. Jelas sekali, *inter-rater* dan data tidak menggambarkan unsur *bias* ataupun ketidakjujuran.

4.0 DAPATAN KAJIAN

Dalam bahagian dapatan kajian terdapat dua subtopik, iaitu perbincangan mengenai kategori tema dan bentuk sumbangan komuniti yang terhasil.

4.1 Kategori Tema

Kajian ini mendapati terdapat 5 tema komunikasi dalam komuniti ini. Tema komunikasi itu terdiri daripada Penyertaan (6%), Motivasi (9%), Pertukaran maklumat (46%), Perkhidmatan (38%) dan yang terakhir *Spam* (1%). Fokus perbincangan yang paling mendapat tempat ialah pertukaran maklumat dengan frekuensi sebanyak 116 kali dan diikuti dengan frekuensi mesej yang dikategorikan perkhidmatan sebanyak 95 kali. Ringkasan hasil pengkategorian ini dipaparkan dalam Jadual 3.

Jadual 3 Koleksi tema, frekuensi dan peratus frekuensi

Bil	Tema	Frekuensi	Peratus Frekuensi (%)
1	Penyertaan	16	6
2	Motivasi	22	9
3	Pertukaran maklumat	116	46
4	Perkhidmatan	95	38
5	<i>Spam</i>	3	1
	Jumlah	252	100

4.2 Bentuk Sumbangan Komuniti

Hasil daripada kajian ini terdapat beberapa sumbangan aplikasi *WhatsApp* dalam menggerakkan Jkk Akademik ialah:

i. Penjimatan kos operasi

Pertukaran maklumat dalam aplikasi *WhatsApp* memberikan impak besar kepada ahli kumpulan Jkk Akademik. Proses pertukaran maklumat berlaku dengan cepat dan menjimatkan. Merujuk Jadual 3, tema pertukaran maklumat menyumbang sebanyak 46% daripada keseluruhan

mesej yang telah dihantar sepanjang tempoh kajian. Hasil daripada pertukaran maklumat dalam talian ini, terdapat beberapa keputusan yang boleh diambil dengan segera tanpa perlu bertemu secara fizikal. Aliran perbincangan tercatat dan diketahui oleh ahli secara telus. Sebarang bentuk ulasan, komen, dan maklum balas boleh diikuti secara berturutan oleh ahli kumpulan Jkk Akademik.

Dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp* kos menghantar sesuatu mesej lebih jimat berbanding dengan menggunakan sistem pesanan ringkas. Sebagai contoh kadar untuk satu mesej menggunakan sistem pesanan ringkas, antara 0.05–0.15 sen permesej bergantung kepada syarikat yang menyediakan perkhidmatan dan pelan perkhidmatan telefon mudah alih yang digunakan.

Berdasarkan Jadual 1, jumlah mesej sepanjang tempoh kajian sebanyak 252, iaitu bersamaan dengan kadar RM12.60–RM37.80. Sedangkan dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp* tiada kos tambahan yang dikenakan selain daripada pelan perkhidmatan internet yang sedia digunakan. Malahan interaksi ini percuma sekiranya menggunakan perantara *wifi* yang disediakan oleh pihak lain. Berdasarkan keupayaan *WhatsApp* yang boleh menyebarkan maklumat secara telus dengan kos minimum, maka aplikasi ini dapat menjimatkan kos operasi secara keseluruhan.

ii. Produktiviti proses kerja

Sesuatu tugas sama ada senang mahupun susah akan dapat disempurnakan sekiranya seseorang itu mempunyai komitmen kerja yang bersungguh-sungguh. Tidak dinafikan secara umumnya implementasi aplikasi *WhatsApp* ini dapat memperkukuhkan komitmen kerja seperti kesungguhan bekerja, *sense of belonging*, rasa tanggung jawab, ketelusan dalam perbincangan dan beberapa nilai lain. Antara mesej ahli JKK Akademik yang terarah kepada produktiviti proses kerja ialah:

a. melaporkan situasi tugas yang diberikan dengan tunjuk ajar

Hari 20
 189) 8:29AM, 8 Mar - Azerai: Sy dah tempah bilik simulasi..alhamdulillah dpt (namun sekiranya ada penggunaan/keperluan dr pihak ipg permohonan ini akan terbatal) namun setakat ni mmg dapat
 190) 8:29AM, 8 Mar - Azerai: Makanan puan faridah dah tempahkan
 191) 9:20AM, 8 Mar - Normah: Kalau masa kita tempah takde pihak lain booking lg kenapa batalkan tempahan kita kalau org lain nak gunakan kemudian
 192) 10:34AM, 8 Mar - Azerai: Maksudnya kalau pihak ldp atau pentadbiran nak guna maksudnya tp setakat ni kita dpt
 193) 1:22PM, 8 Mar - Normah: Ok

Rajah 3 Komunikasi yang melaporkan proses tunjuk ajar

Komunikasi antara Azerai (Ahli JKK Akademik) dan Normah (Setiausaha Akademik- SUA) dalam Rajah 3 menunjukkan pemakluman proses kerja yang dilakukan. Dengan pelaporan ini, SUA sentiasa dimaklumkan dari masa ke masa status tugas yang telah dilaksanakan di samping bimbingan dalam menjalankan tugas yang diberikan.

b. menzahirkan tanda kesyukuran

Dalam sesetengah situasi, SUA tiada berkesempatan untuk bersama-sama dalam sesuatu program. Oleh itu, pemantauan melalui *WhatsApp* amat berguna. Dengan menzahirkan pujian mahupun ucapan terima kasih kepada ahli JKK Akademik secara tidak langsung boleh meningkatkan daya kerja supaya lebih cemerlang sebagai contoh komunikasi dalam Rajah 4.

Hari 18
 152) 7:04PM, 5 Mar - Normah: T.kasih dan tahniah. Liza bg tau sambutan hangat. Liza, ji, joy, azerai, idah dan tan, memang tak salah pilih. Syabas. Adik2 yg lain pun, i know everyone is doing something

Rajah 4 Mesej pujian dan tanda syukur

c. berkomunikasi dengan gaya ungkapan yang santai dan bersopan

Dalam komunikasi *WhatsApp*, bebas dari gaya ungkapan yang formal kerana komunikasi lebih bersifat santai dan bersahaja bagi menonjolkan semangat kerja berpasukan. Ungkapan ‘bereeeez’ seperti Rajah 5 membawa maksud ‘Tugas yang diamanahkan telah diselesaikan dengan baik’ dengan memperlihatkan komunikasi baik di antara Normah (SUA) dengan Ogy Fauziah(pensyarah). Proses komunikasi baik antara pihak pengurusan dengan pelaksana boleh meningkatkan keupasan kerja (Sharifah Baharum *et al.* 2006). Hasilnya tugas yang berat menjadi ringan dan dapat disiapkan seperti yang dirancangkan.

Hari 18

150) 1:24PM, 5 Mar - Normah: Ok semua?

151) 1:41PM, 5 Mar - Ogy Fauziah: Alhamdulillah....bereeeeez

Rajah 5 Gaya ujaran bersahaja**iii. Capaian maklumat yang cepat**

Pembentukan pasukan kerja yang mantap merupakan matlamat utama komuniti maya. Hal ini bertepatan dengan kemudahan internet dan keupayaan memiliki telefon pintar. Capaian maklumat yang cekap, tepat dan berwibawa dapat membina jalinan rangkaian kerja yang mantap. Banyak urusan dapat diselesaikan jika keperluan yang dikehendaki dapat diperoleh dengan segera. Contoh deskripsi komunikasi sedemikian dapat dinyatakan seperti Rajah 6. Sebarang bentuk pertanyaan yang berkaitan dengan tugas dapat dijawab dalam masa singkat seperti pada perbualan 37-39, 45-48 & 107–109 yang hanya mengambil masa kurang dari 3 minit. Arahan kerja yang jelas, sela masa maklumat yang singkat diikuti dengan tindakan yang signifikan seperti yang diharapkan.

Hari 6

37) 11:31AM, 5 Feb - Munirah: Sori but boleh tahu tak sape ni yg baru msg.. coz I dont hv ur no in my fon so nama tak keluar..im munirah..

38) 11:32AM, 5 Feb - Normah: K.normah. Msg munirah dah dpt. Thanx

39) 11:32AM, 5 Feb - Mahani: I m mahani ibrahim. Tq save my number.

Hari 6

45) 11:40AM, 5 Feb - Munirah: Dah buat.. Akak ada kat bilik ke? Kalau ada saya gi jumpa skrg boleh?

46) 11:40AM, 5 Feb - Normah: Mahani, k.normah dah msg anisah. Tak tau dia alert ke tak. Kalau jumpa dia bg tau dia k.normah tanya pasal jk pedagogi hots tu ye

47) 11:41AM, 5 Feb - Normah: Blh munirah. Yg trlbt dgn kes menjawab ncr pt05 baru keluar

48) 11:42AM, 5 Feb - Munirah: Ok..jap lagi saya sqmpai

Hari 12

107) 1:27PM, 21 Feb - Ellykarim: Sapa ada no fon nazul?

108) 1:29PM, 21 Feb - Munirah: Nazul 016-XXXXXXX

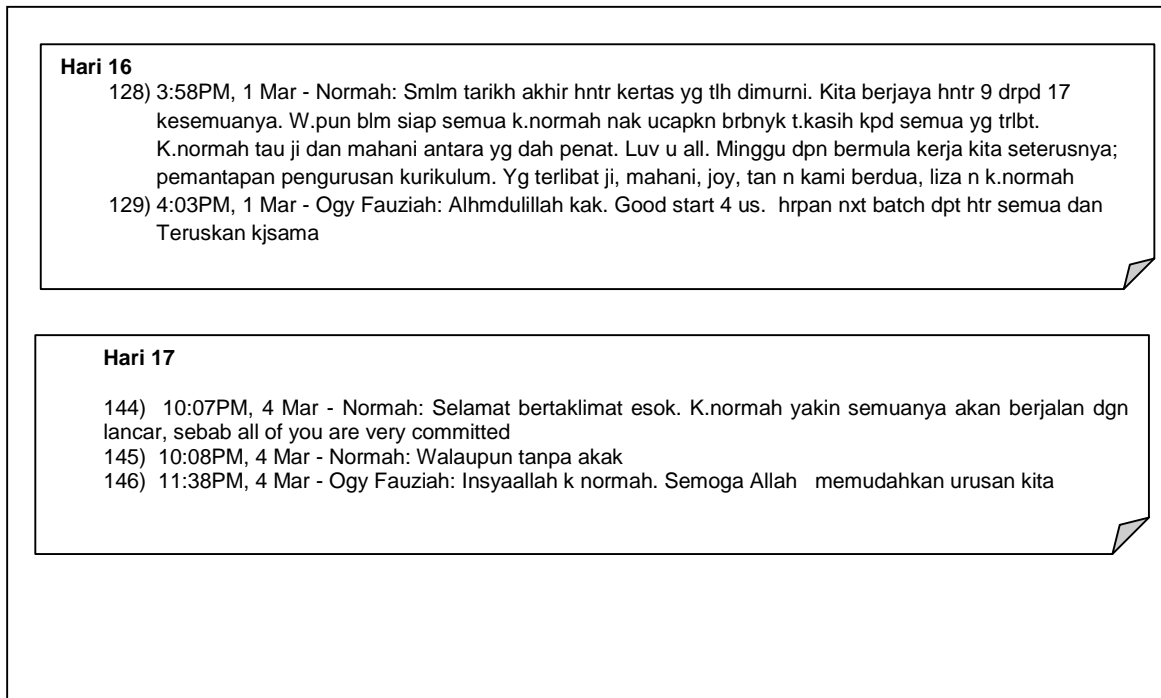
109) 1:29PM, 21 Feb - Ellykarim: Tq mun...

110) 3:04PM, 21 Feb - Sy Zuraimah: Ksk normah, berapa jumlah pelajar DPLI

111) 3:24PM, 21 Feb - Normah: Blh tanya hep

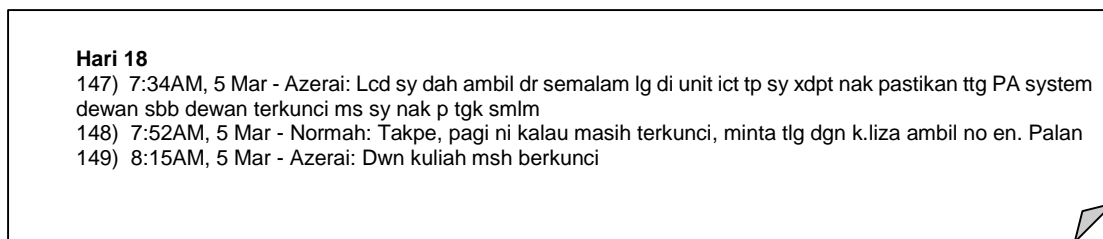
Rajah 6 Jujukan komunikasi untuk capaian maklumat**iv. Peluang meningkatkan motivasi dan keyakinan kerja**

Laporan proses kerja dalam tempoh yang singkat ini membuktikan kepada keberkesanan proses penyampaian maklumat. Seiring dengan tindakan yang patut diambil seterusnya. Fenomena ini boleh membuka peluang kepada peningkatan motivasi kerja diikuti dengan keyakinan dalam melaksanakan sesuatu tugas. Antara komunikasi yang boleh memotivasikan ahli kumpulan adalah seperti Rajah 7.



Rajah 7 Jujukan komunikasi dalam peningkatan motivasi

Perbualan pada Hari 16 (128) merupakan suntikan motivasi daripada Normah kepada ahli kumpulannya. Begitu juga ucapan pada Hari 17 (144-145) yang merangsang semangat ahli kumpulan untuk terus berusaha dengan penuh komited. Ucapan itu disambut baik oleh Ogy Fauziah pada kedua-dua harinya.



Rajah 8 Jujukan komunikasi dalam membina keyakinan kerja

Manakala Rajah 8 memperlihatkan perbualan antara Azerai dan Normah. Azerai cuba melaporkan tindakan yang telah diambil namun terdapat tindakan yang diluar kawalannya. Oleh itu, Normah menenangkannya dengan memberikan alternatif penyelesaiannya. Walau bagaimanapun, setelah lebih 30 minit, masalah yang dihadapi beliau masih belum selesai. Namun beliau sedar akan pilihan tindakan yang patut dibuat. Dalam hal ini, walaupun masalah yang dihadapinya belum selesai tetapi semua sedia maklum dan yakin bahawa perkara ini diluar kawalan Azerai dan telah menjalankan tanggungjawabnya dengan baik.

■5.0 KESIMPULAN

Kesan dari teknologi maklumat hari ini telah mewujudkan beberapa istilah, fenomena, gajet teknologi dan pemikiran yang baru. Satu daripadanya adalah komuniti maya yang memanipulasikan teknologi maklumat untuk saling berhubung bagi meningkatkan produktiviti dan melonjakkan kecemerlangan. Hasil kajian ini adalah memperkenalkan satu topologi dalam kerangka komuniti JKK Akademik menerusi aplikasi *Whatsapp*. Terdapat 5 tema komunikasi sepanjang tempoh kajian. Komuniti maya JKK Akademik dianggap aktif kerana terdapat 252 mesej yang dimasukkan dalam tempoh 42 hari. Walaupun terdapat 9 orang yang boleh capai komuniti maya ini, bukan semuanya bertindak sebagai 'poster'. Terdapat juga segelintir yang bersikap 'lurker' atau kelompok yang suka membaca mesej tetapi tidak menghantar sebarang mesej. Dalam tempoh kajian hanya 89% (8 daripada 9 orang) yang bertindak sebagai 'poster'. Batasan kajian adalah kemudahan internet yang stabil dan penggunaan telefon pintar kepada setiap ahli JKK Akademik. Secara keseluruhannya kajian ini dapat menonjolkan satu lagi media dalam proses membuat keputusan segera bagi menyempurnakan penyampaian maklumat, tindakan susulan dan meningkatkan produktiviti kerja.

Rujukan

- Bugeaud, F. & Soulier, E. (2012). Virtual Communities in a Service Innovation Context: A Service Science and Mereotopology Based Method and Tool. Dlm. Morr, C. E. & Maret, P. (pnyt.). *Virtual Community Building and the Information Society: Current and Future Directions*, hlm. 163-190. Chocolate Avenue, USA: Information Science Reference (an imprint of IGI Global).
- Chen, J.-H., Shih, T. K., Wang, C.-C., Yeh, S.-W. & Lee, C.-Y. (2008). Combine Personal Blog Functionalities with LMS Using Tools Interoperability Architecture. *22nd International Conference on Advanced Information Networking and Applications*, hlm. 146–151.
- Gangi, P. M. D. (2010). The Co-creation of Value: Exploring Engagement Behaviors in User-generated Contents Websites Tesis Ph.D, College of Business, The Florida State University.
- Institut Pendidikan Guru Kampus Pendidikan Teknik. (2013). *Perancangan Tahunan*.
- Laurent, M. (2012). Coordinating Nomadic Evaluation Practices by Supporting the Emergence of Virtual Communities. Dlm. Morr, C. E. & Maret, P. (pnyt.). *Virtual Community Building and the Information Society: Current and Future Directions*, hlm. 29-48. Chocolate Avenue, USA: Information Science Reference (an imprint of IGI Global).
- Mohamed Nazul Ismail, Yazrina Yahya, Muriati Mukhtar, Ali Ahmad Zahrawi & Mohammad Shanudin Zakaria. (2010). A Service Science Approach for eLearning. *The 4th International Symposium on Information Technology 2010* hlm. 304–307.
- Muhammad Faisal Ashaari. (2012). Komuniti Maya Islam: Kajian terhadap Islah.Net. Dlm. *Ustaz Google: Dakwah Menerusi Teknologi Maklumat*
- Noraini Idris (pnyt.). (2010). *Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Analisis Data Kualitatif. Kuala Lumpur: Mc Graw Hill.
- Sharifah Baharum, Joki Perdani Sawaidan R. Balan Rathakrishnan. (2006). Hubungan Komunikasi dalam Organisasi dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Komitmen kerja. *Jurnal Kemanusiaan*, Bil 07 Jun 2006.
- Tang, J.-T. E., Tang, T.-I. & Chiang, C.-H. (2012). Blog Learning: Effects of Users' Usefulness and Efficiency Towards Continuance Intention. *Behaviour & Information Technology*, 1–15.
- West, J. A. & West, M. L. (2009). *Using Wikis for Online Collaboration: The Power of the Read-write Web*. San Francisco: Jossey-Bass A Wiley Imprint.
- Whatsapp Inc. (2013). How it works. <http://www.whatsapp.com/> [09 Apr 2013].