e-Bangi Faculty of Social Sciences and Humanities Universiti Kebangsaan Malaysia
Journal of Social Sciences and Humanities

eISSN: 1823-884x

Volume 21, Issue 2, DOI: https://doi.org/10.17576/ebangi.2024.2102.22

Artikel

"Mengapa Telefon Bimbit Sangat Penting": Penerokaan Pandangan 30 Orang Gelandangan Bekas Banduan di Jalan Chow Kit

("Why Cell Phones are very Important": Exploring the Views of 30 Homeless Former Prisoners in Chow Kit Road)

Mohd Alif Jasni[1234*], Nazirah Hassan[4], Fauziah Ibrahim[4], Mohammad Rahim Kamaluddin[4] & Sabri Sulaiman[5],

[1]Pusat Pengajian Psikologi Gunaan, Dasar dan Kerja Sosial (SAPSP), Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok, Kedah, Malaysia
[2]Institute for Psychotherapy, Correctional & Rehabilitation, Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok, Kedah, Malaysia
[3]Pertubuhan Kebajikan Ar-Riqab, Menara Putra, 15-02-08, Lorong Tiong Nam 5, Chow Kit, 50350 Kuala Lumpur, Malaysia
[4]Pusat Kajian Psikologi dan Kesejahteraan Manusia (PsiTra), Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor, Malaysia
[5]Fakulti Sains Sosial Gunaan, Universiti Sultan Zainal Abidin, Kampung Gong Badak, 21300, Terengganu, Malaysia

*Pengarang Koresponden: mohd.alif.jasni@uum.edu.my / alevmikail@gmail.com

Diserah: 19 Januari 2024
Diterima: 20 Mei 2024

Abstrak: Telefon bimbit merupakan medium penting yang dijangka dapat melancarkan proses integrasi semula dalam kalangan gelandangan bekas banduan sepanjang berada di dalam komuniti. Hal ini demikian kerana penggunaan telefon bimbit dapat membantu gelandangan dan bekas banduan untuk mengakses maklumat terhadap keperluan asas seperti makanan, tempat tinggal, peluang pekerjaan, komunikasi dengan ahli keluarga dan rakan, termasuklah menawarkan fungsi keselamatan. Namun demikian, penggunaan telefon bimbit masih kurang diketahui dalam kalangan gelandangan bekas banduan sebagai salah satu medium teknologi sepanjang hidup di jalanan. Oleh itu, pengkaji telah menjalankan sebuah kaedah kajian kualitatif dengan meneroka pandangan dan keinginan gelandangan bekas banduan terhadap telefon bimbit. Analisis tematik yang telah dilakukan ke atas transkrip temu bual yang membawa kepada dua tema superordinat utama, iaitu tema yang pertama berkaitan pandangan terhadap telefon bimbit sebagai keperluan asas untuk berniaga, berhubung dengan keluarga dan rakan-rakan, mendapatkan hiburan, mendapatkan maklumat tentang pemberian makanan dan mengetahui tentang berita semasa. Selain itu, tema superordinat kedua telah menunjukkan hasrat mereka untuk memiliki telefon bimbit sebagai keperluan asas apabila berada di jalanan. Keadaan ini memberi gambaran tentang kepentingan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan bekas banduan. Senario ini menunjukkan kebergantungan telefon bimbit yang sangat penting buat gelandangan bekas banduan sepanjang hidup di jalanan dan perasaan kepuasan terhadap fungsi telefon bimbit. Secara keseluruhannya, hasil kajian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan tentang penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan bekas banduan kepada Suruhanjaya Komunikasi Multimedia Malaysia (SKMM), Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), TELCO (Rangkaian Syarikat Telekomunikasi) dan agensi-agensi lain yang berkaitan.

Kata kunci: Telefon bimbit; komunikasi; gelandangan bekas banduan; keinginan; integrasi semula; aksesibiliti

Abstract: Mobile phones are one of the important mediums that are expected to smooth the re-integration process among homeless former prisoners during their stay in the community. This is because the use of mobile phones can help homeless former prisoners to access information on basic needs such as food, shelter, job opportunities, communication with family members and friends including offering security functions. However, little is known about the use of mobile phones among homeless former prisoners as one of the mediums of technology throughout life on the streets. The researcher has conducted a qualitative study by exploring the views and needs of homeless former prisoners towards mobile phones. The thematic analysis that has been done on the interview transcripts leads to two main superordinate themes, the first of which is related to views on mobile phones including the need to do business, connect with family and friends, get entertainment, get information about food distribution and find out about the news current. And the second superordinate theme has shown their need for a phone when reporting is indispensable as a basic necessity when on this street. This situation gives an idea of the importance of mobile phones among homeless former prisoners. It shows the dependence of the mobile phone which is very important for the homeless former prisoner throughout life on the street and the feeling of satisfaction with the function of this mobile phone. Overall, the results of this study are expected to increase knowledge about the use of mobile phones among the homeless and ex-convicts to the Malaysian Multimedia Communications Commission (SKMM), Local Authorities (PBT), TELCO (Telecommunications Network) and other related agencies.
(Penyuntingan hasil kajian abstrak dalam bahasa Inggeris setelah diterjemahkan)

Keywords: Mobile phones; communication; homeless former prisoners; need; reintegration; accessibility

Pengenalan

Secara umumnya, telefon bimbit memainkan peranan penting dalam kehidupan masyarakat moden berdasarkan beberapa fungsi. Oleh itu, fungsi utama telefon bimbit bertujuan untuk memudahkan proses komunikasi (Eyrich-Garg, 2010; Rice, Milburn, & Monro, 2011). Selain itu, telefon bimbit membolehkan individu kekal berhubung dengan keluarga, rakan, rakan sekerja dan menerima perkhidmatan kecemasan. Malah, telefon bimbit telah merapatkan jurang geografi, selain membolehkan orang ramai berhubung tanpa mengira ruang geografi dan lokasi mereka (Sala & Mignone, 2014). Tambahan pula, kepentingan telefon mudah alih bertujuan untuk menghubungi perkhidmatan kecemasan seperti 911 ketika mengalami kemalangan, kecemasan, perubatan, kebakaran dan situasi mendesak yang lain. Seterusnya, telefon bimbit juga berupaya menyelamatkan nyawa dengan menyediakan akses pantas untuk membantu. Hakikatnya, telefon bimbit menawarkan kemudahan yang tiada tandingan. Oleh itu, telefon bimbit dapat menghapuskan keperluan untuk talian tetap (*fixed line*) di lokasi tertentu. Demikian juga dengan telefon pintar yang berupaya menyediakan akses kepada sejumlah besar maklumat menerusi Internet (Guadagno, Muscanell & Pollio, 2013). Jelaslah bahawa pengguna boleh menerima berita, navigasi dan pelbagai rangkaian lain dengan cepat.

Akses maklumat ini meningkatkan pembuatan keputusan dan penyelesaian masalah. Selain itu, telefon mudah alih telah membolehkan orang ramai mengekalkan sambungan sosial menerusi panggilan, mesej teks dan aplikasi media sosial (Pollio *et al*., 2013). Malah, kepentingan telefon bimbit penting dapat menghubungkan pengguna dengan orang tersayang, khususnya bagi mereka yang terpisah dengan jarak yang jauh. Tambahan pula, telefon bimbit telah menjadi alat keperluan penting untuk melaksanakan kerja dan menghasilkan produktiviti kerja dengan terbaik. Oleh itu, telefon bimbit telah memudahkan urusan kehidupan seseorang untuk terus berhubung dengan pejabat, membalas e-mel, mengakses dokumen dan menguruskan jadual temu janji. Telefon bimbit menawarkan pelbagai pilihan hiburan seperti penstriman filem dan muzik berdasarkan keupayaan yang tinggi untuk bermain dalam aplikasi permainan dan membaca e-buku. Telefon mudah alih mempunyai kamera berkualiti tinggi menjadikannya sebagai alat yang mudah

untuk menangkap foto dan video. Hasilnya, telefon bimbit digunakan untuk mendokumentasikan sesuatu aktiviti, berkongsi pengalaman dan mencipta kenangan (Sala & Mignone, 2014).

Selain itu, kewujudan aplikasi perbankan mudah alih telah membolehkan pengguna mengurus kewangan mereka, memindahkan wang, membayar bil dan membuat pembelian secara digital. Kemudahan aplikasi perbankan mudah alih ini telah memudahkan transaksi kewangan. Keadaan ini membuktikan telefon memberi fungsi yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Namun begitu, dalam kajian ini, pengkaji telah menghasilkan kajian dalam lensa yang lebih spesifik dengan mengambil gelandangan bekas banduan sebagai subjek perbincangan. Sementara itu, gelandangan bekas banduan merupakan individu yang dibebaskan dari penjara telah mengalami kegagalan dalam proses integrasi semula sehingga terpaksa menjalani kehidupan sebagai gelandangan (Johnson & Moschion 2019; The Guardian, 2019). Oleh itu, penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan bekas banduan mempunyai kepentingan yang lebih tinggi (Hunter, Ramchand & Henwood, 2020; McInnes, Li & Hogan, 2013; Rice, Lee & Taitt, 2011; Sala & Mignone, 2014). Sungguhpun begitu, teknologi mudah alih berpotensi untuk mengurangkan beberapa halangan yang dihadapi oleh golongan gelandangan yang terdedah, termasuklah pengasingan sosial, akses terhad kepada sumber dan cabaran dalam mendapatkan perumahan dan pekerjaan yang stabil. Namun demikian, terdapat golongan gelandangan bekas banduan yang mengalami kegagalan dalam mengakses telefon pintar mudah alih (Eyrich-Garg 2010; Rice et al. 2011). Halangan struktur, kekangan kewangan dan stigmatisasi yang berkaitan setelah kehilangan tempat tinggal dan rekod jenayah sering menghalang keupayaan individu untuk mendapatkan dan menggunakan telefon mudah alih dengan berkesan.

Hal ini demikian terbukti apabila telefon bimbit telah memudahkan gelandangan bekas banduan mencari peluang pekerjaan, mengemukakan permohonan kerja, menguruskan jadual temu duga, selain mengekalkan hubungan dengan bakal majikan dan agensi pekerjaan. Dalam sesetengah kes, individu mungkin dikehendaki melaporkan diri secara berkala dengan pegawai parol atau menghadiri program mandatori sebagai sebahagian daripada syarat pembebasan mereka. Malahan, telefon pintar mudah alih boleh membantu mereka kekal mematuhi keperluan ini dan melaporkan sebarang perubahan dan isu dengan segera kepada pegawai parol. Selain itu, telefon pintar mudah alih dengan keupayaan GPS turut membantu gelandangan bekas banduan meneruskan perjalanan dari satu destinasi ke destinasi, termasuk temu duga kerja di pejabat perkhidmatan sosial, perumahan dan mesyuarat kumpulan sokongan (*support group*). Kepentingan perkhidmatan telefon pintar mudah alih telah membolehkan gelandangan bekas banduan terus kekal berhubung dengan pengaruh positif dan rangkaian sokongan bertujuan untuk mengurangkan risiko melakukan kesalahan semula atau mengulang kembali jenayah dan bersifat antisosial.

Kebanyakan gelandangan bekas banduan telah menghadapi pelbagai cabaran semasa mereka mengharungi kehidupan di jalanan. Oleh itu, terdapat cabaran-cabaran yang telah dihadapi oleh golongan gelandangan bekas banduan ialah kegagalan mendapatkan akses sumber komunikasi, khususnya telefon mudah alih yang muncul sebagai satu keperluan yang penting. Walau bagaimanapun, persimpangan yang wujud antara kehidupan sebagai gelandangan dan banduan yang dipenjarakan sebelum ini telah merumitkan hak pemilikan dan penggunaan telefon bimbit dalam kalangan golongan gelandangan bekas banduan. Kesemua cabaran ini telah menyebabkan pengasingan sosial, menghalang akses kepada perkhidmatan penting dan menghalang integrasi semula yang berjaya diserapkan ke dalam kehidupan masyarakat. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mencapai dua objektif kajian seperti yang berikut:

i. Meneroka pandangan gelandangan bekas banduan terhadap telefon bimbit.
ii. Menyelami keinginan gelandangan bekas banduan dalam mengunakan telefon bimbit.

Sorotan Literatur

1. Akses Telefon Bimbit dan Teknologi

Kehidupan berkomuniti yang sangat sukar telah menjadikan akses telefon bimbit sebagai medium yang sangat signfikan bagi memastikan hubungan sosial dan menerima perkhidmatan (Eyrich-Garg, 2010; Rice *et al*., 2011). Ledakan teknologi telah menyebabkan telefon bimbit menjadi begitu penting buat setiap pengguna tanpa mengira latar belakang sosiobudaya seseorang sama ada dari kalangan yang hidup susah atau senang. Malahan, pengkaji telah mula mendapati pelbagai kajian luar telah mula memberi penekanan

terhadap kepentingan telefon bimbit dan teknologi dalam kalangan gelandangan. Hal ini demikian jelas menunjukkan bahawa pelbagai kajian luar telah mula melaporkan tentang teknologi sebagai medium yang semakin penting dalam kehidupan gelandangan. (Eyrich-Garg, 2010; Guadagno, et al., 2013; Pollio et al., 2013; Sala & Mignone, 2014). Kajian lain pula telah melaporkan dapatan tentang potensi telefon bimbit dalam meningkatkan tahap kesihatan, isu ketagihan dan kesihatan seksual gelandangan (Rice, Kurzban & Ray, 2012; Sala & Mignone, 2014). Selain itu, kajian Eyrich-Garg (2010) juga telah melaporkan tentang kepentingan telefon bimbit untuk meningkatkan keselamatan, tanggungawab dan perhubungan sosial. Malah, pengkaji juga telah menemui kajian yang lebih terkini oleh Prison Fellowship (2017) yang menunjukkan tentang akses terhadap telefon bimbit sebagai salah satu keperluan asas yang penting kepada bekas banduan. Telefon bimbit boleh menjadi penting untuk gelandangan di jalanan atas beberapa sebab. Sebagai contohnya, apabila individu gelandangan menghadapi pelbagai risiko semasa tinggal di jalanan, termasuk kemalangan, kecemasan kesihatan dan ancaman daripada orang lain (Sala & Mignone, 2014).

Telefon bimbit memberikan mereka cara untuk menghubungi bantuan dalam kecemasan, seperti menghubungi nombor 911 atau menghubungi pusat perlindungan dan perkhidmatan sosial (Pollio *et al*., 2013). Selain itu, telefon bimbit membolehkan mereka mengakses pelbagai sumber dan meningkatkan kesejahteraan golongan gelandangan bekas banduan sepanjang mereka meneruskan kehidupan di jalanan. Oleh itu, kelebihan yang dimiliki oleh gelandangan bekas banduan yang mempunyai telefon membolehkan individu gelandangan bekas banduan mencari peluang pekerjaan, menguruskan jadual temu duga dan mengekalkan komunikasi dengan bakal majikan. Situasi ini penting untuk mencari pekerjaan dan beralih hidup daripada berterusan menjadi gelandangan. Demikian juga dengan kepentingan telefon bimbit bertujuan untuk membantu mengekalkan hubungan dengan ahli keluarga, rakan atau rangkaian sokongan (Guadagno, et al., 2013). Hasilnya, telefon bimbit telah menyediakan akses kepada talian penting kesihatan mental, perkhidmatan campur tangan krisis dan teleterapi, yang boleh memberi manfaat kepada individu gelandangan yang berhadapan dengan cabaran kesihatan mental (Rice, Kurzban & Ray, 2012).

2. Kerangka Teoritikal

Kajian ini berdasarkan Teori Kegunaan Dan Kepuasan (UGT). Secara umumnya, kajian ini bertujuan untuk melihat akses penggunaan dan keperluan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan bekas banduan. Dalam kajian ini, pengkaji ingin mengkaji tentang kepentingan penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan bekas banduan. Teori UGT ini cuba mengenal pasti peranan media terhadap masyarakat (Katz, 1959). Hal ini demikian kerana media merupakan produk dan audiens adalah pengguna produk (Katz, Blumler & Gurevitch, 2011). Dalam kajian ini, audiens ialah gelandangan bekas banduan dan media pula merujuk kepada telefon bimbit. Teori berdasarkan tradisi komunikasi sosiopsikologi memfokuskan komunikasi pada skala media massa (West & Turner, 2007). Selain itu, Teori UGT cuba mengenal pasti faktor penggunaan media dan apa yang dilakukan (Severin & Tankard Jr., 2000).

Walaupun orang sering menggunakan telefon pintar untuk mencapai tujuan tertentu, dalam masa yang sama mereka menggunakan telefon pintar daripada kebiasaan dan menggunakan telefon pintar untuk meluangkan masa. Oleh itu, teori Kegunaan dan Kepuasan (UGT) ini boleh membantu menjelaskan bahawa motivasi pengguna untuk terlibat dengan teknologi telah dibahagikan kepada tujuan instrumental dan ritual. Dalam kajian ini, pengkaji mengunakan Teori UGT dalam kajian melibatkan gelandangan dan bekas banduan sebagai subjek kajian merupakan suatu perbincangan yang unik apabila mengambil subjek perbincangan yang kurang dibincangkan dari sudut penggunaan telefon bimbit dalam kalangan mereka. Hasil kajian melibatkan golongan gelandangan bekas banduan telah memberi nilai tambah yang besar menerusi pemilihan golongan gelandangan bekas banduan yang kurang diketahui dari segi kepentingan telefon bimbit dalam kehidupan golongan gelandangan bekas banduan. Jelaslah bahawa kepentingan penggunaan Teori UGT telah berjaya membantu golongan gelandangan bekas banduan yang memerlukan telefon bimbit untuk memudahkan mereka menjalani kehidupan seharian dan menguruskan keperluan hidup tertentu.

Metodologi Kajian

1. Reka Bentuk Kajian

Kajian ini merupakan sebuah kajian kualitatif yang mengunakan kaedah fenomenologi dalam meneroka pandangan 30 orang gelandangan dan bekas banduan terhadap keperluan telefon bimbit sepanjang hidup di jalanan. Penggunaan kaedah kualitatif dapat meneroka pengalaman informan dan melaporkan dapatan dalam bentuk tema-tema yang terhasil (Creswell, 2014). Selain itu, penggunaan pendekatan fenomenologi telah mengambil pandangan 30 orang gelandangan dan bekas banduan terhadap keperluan telefon bimbit sepanjang meneruskan kehidupan di jalanan merupakan pendekatan kajian yang digunakan berasal daripada cabang falsafah dan psikologi yang menerangkan pengalaman kehidupan golongan gelandangan dan banduan berdasarkan penerangan yang disampaikan oleh informan kajian (Creswell, 2014). Secara keseluruhannya, reka bentuk kajian ini membolehkan pengkaji menyelami dengan lebih lanjut tentang pandangan gelandangan dan bekas banduan.

2. Lokasi Kajian

Kajian ini telah memfokuskan kepada lokaliti di sekitar Jalan Chow Kit, Kuala Lumpur kerana kawasan ini sering menjadi tumpuan golongan gelandangan dan bekas banduan. Selain itu, beberapa kajian yang tertumpu di Kuala Lumpur telah mengklasifikasikan Jalan Chow Kit sebagai kawasan tumpuan gelandangan termasuk bekas banduan (Berawi & Ismail, 2019; Jasni et al. 2018, 2021; Ramli & Dawood, 2017). Justeru, Jalan Chow Kit telah dipilih sebagai lokasi kajian untuk kajian ini kerana bilangan gelandangan tertinggi terdapat di seluruh Bandar Raya Kuala Lumpur. Selain itu, gelandangan dan bekas banduan telah dikenal pasti bertumpu di sekitar Jalan Chow Kit. Walau bagaimanapun, tiada pengiraan populasi yang tepat mengenai bilangan bekas banduan yang hidup bergelandangan di Jalan Chow Kit. Ketiadaan statistik yang tepat tidak dapat mengambarkan jumlah golongan gelandangan dan bekas banduan yang ada. Hal ini demikian telah menunjukkan bahawa pemilihan kajian berbentuk kualitatif yang sesuai dengan keadaan sampel kajian yang dikaji. Gelandangan bekas banduan sering hadir dari kalangan yang tersembunyi dan tidak diketahui. Kehadiran golongan gelandangan dan banduan secara bersama telah membentuk suatu kelompok gelandangan. Sedangkan golongan gelandangan dan banduan bukan bersifat homogen kerana mereka mempunyai pelbagai kategori lain yang perlu diteliti dengan lebih terperinci. Sebagai contohnya, golongan gelandangan wujud dari kalangan warga emas, belia, kanak-kanak, ibu tunggal orang kurang upaya, transeksual, penagih dadah, mualaf, gelandangan bukan warganegara Malaysia dan sebagainya.

3. Sampel Kajian dan Teknik Persampelan

Kajian ini telah menunjukkan golongan gelandangan dan bekas banduan merupakan sampel kajian. Selain itu, golongan gelandangan dan banduan yang mempunyai rekod penjara dan akhirnya menjadi gelandangan apabila dibebaskan dari penjara. Kajian ini telah menggunakan kaedah persampelan purposif dengan menetapkan kriteria seperti perlu mempunyai rekod penjara merupakan rakyat Malaysia yang tinggal di kawasan jalanan di bandar dan bandar raya seperti Bandar Raya Kosmopolitan Kuala Lumpur. Malah, kaedah persampelan purposif memerlukan pengkaji menetapkan ciri-ciri kriteria yang diperlukan dalam kalangan informan gelandangan bekas banduan yang ingin dipilih (Creswell, 2014).

Seterusnya, kajian ini telah menggabungkan teknik bola salji yang menunjukkan di mana lokasi golongan gelandangan dan banduan dari pengenalpastian seorang informan telah membawa kepada penemuan informan yang lain. Hasilnya, informan telah mengenalkan pengkaji dengan rakan-rakan mereka yang mempunyai ciri-ciri dan kriteria yang ditetapkan. Dalam hal ini, pengkaji tidak memaksa golongan gelandangan dan banduan mempengaruhi mereka untuk memperkenalkan kawan-kawan mereka yang terdiri dari golongan gelandangan dan banduan secara sukarela telah bertemu dengan pengkaji bagi mengikut kajian lapangan. Pengkaji telah menemui seramai 30 orang informan gelandangan dan bekas banduan menunjukkan 25 orang gelandangan didapati memiliki telefon bimbit. Oleh itu, pengkaji telah menamatkan pencarian informan pada sampel yang ke-30. Hal ini demikian kerana pengkaji telah mendapati dapatan kajian telah mencapai ketepuan (saturasi) yang diperlukan. Ketiadaan kod dan tema baharu yang telah

ditemui pada sampel ke-28 sehingga ke sampel ke-30. Maka, pengkaji telah menetapkan bahawa sampel seramai 30 orang ini telah mencapai objektif yang telah ditetapkan.

4. Proses Pengumpulan Data

Kajian ini telah menggunakan kaedah temu bual dalam mengumpulkan data (Creswell & Poth, 2018). Sebelum temu bual dijalankan, pengkaji telah merangka protokol temu bual yang telah ditetapkan. Protokol temu bual dibangunkan berdasarkan kajian lepas dan telah menjalani semakan pakar. Soalan temu bual ini merangkumi beberapa bahagian, iaitu demografi informan dan pandangan mereka terhadap kepentingan telefon bimbit sepanjang menjalani kehidupan. Pengkaji telah menggunakan protokol temu bual separa berstruktur. Setiap informan telah ditemu bual secara berasingan. Dalam sesi temu bual berasingan ini, perspektif informan masing-masing diterokai tanpa sebarang sekatan atau gangguan. Proses temu bual berjalan dengan lancar atas kerjasama informan. Kajian ini telah dijalankan dari Jun 2021 hingga Mei 2022.

5. Teknik Analisis Data

Sesi yang dirakam telah ditukarkan ke dalam bentuk bertulis (transkrip verbatim) sebelum proses pengekodan. Seterusnya, transkrip verbatim dimasukkan ke dalam perisian Atlas.ti di mana sebarang kata kerja yang menerangkan objektif kajian telah dikodkan. Selain itu, kod tersebut dinamakan berdasarkan kajian terdahulu. Malah, kod tersebut juga telah dikumpulkan untuk menjadi tema utama sebagai tema superordinat. Hasilnya, setelah semua tema superordinat dan sub-tema ditentukan, dapatan kajian telah dibincangkan (Mohajan 2018).

6. Etika Penyelidikan

Kajian ini telah diluluskan oleh Jawatankuasa Etika Penyelidikan Universiti Kebangsaan Malaysia (Universiti Kebangsaan Malaysia) dengan rujukan kelulusan Etika, JEP-2021-316. Tempoh kajian yang diluluskan adalah dari 18 Jun 2021 hingga 17 Jun 2023. Walau bagaimanapun, pengumpulan data untuk kajian ini telah selesai pada 30 Mei 2022. Dari segi etika, pengkaji memaklumkan kepada para informan bahawa kerahsiaan mereka dijamin. Keseluruhan data kajian adalah bertujuan untuk akademik semata-mata. Pengkaji juga telah menukar nama informan kepada nama samaran bagi memastikan kerahsiaan informan. Hal ini memandangkan informan adalah dari kalangan yang terdedah. Penggunaan nama samaran memastikan nama informan yang digunakan tidak dapat dikaitkan dengan mana-mana individu gelandangan bekas banduan yang ada di sekitar Jalan Chow Kit ini.

Hasil Kajian

1. Profil Latar Belakang Demografi Informan

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji pandangan terhadap akses kepada telefon bimbit dan keinginan mereka terhadap telefon bimbit dalam kalangan gelandangan bekas banduan. Hasil kajian kualitatif yang dijalankan telah membawa kepada penemuan seramai 30 orang sampel gelandangan bekas banduan. Dari segi profil demografi telah berjaya menunjukkan seramai 20 orang informan lelaki Melayu, iaitu lima orang informan lelaki Cina dan lima orang informan perempuan Melayu. Dari segi populasi negeri seramai enam orang berasal dari Perak, empat orang dari Kuala Lumpur, tiga orang dari Negeri Sembilan, tiga orang dari Pahang, tiga orang dari Johor, dua orang dari Selangor, dua orang dari Kedah, dua orang dari Pulau Pinang, dua orang dari Kelantan, seorang dari Melaka, seorang dari Pahang dan seorang dari Sabah. Dari segi tahap pendidikan, pengkaji telah mendapati bahawa seramai sembilan orang memiliki SPM (Tingkatan 5), seramai sembilan orang memiliki PMR (Tingkatan 3), seramai enam orang memiliki UPSR (Tahun Enam), seramai dua orang memiliki Sijil Institut Kemahiran Malaysia (IKM), seramai dua orang tidak mempunyai tahap pendidikan, seorang sahaja berpendidikan hingga ke tingkatan satu dan seorang lagi hingga darjah tiga sahaja. Keadaan ini menunjukkan tahap pendidikan majoriti para informan gelandangan bekas banduan sangat rendah.

Dari segi jumlah pemenjaraan yang dilalui, pengkaji mendapati seramai tiga orang informan gelandangan bekas banduan didapati memiliki rekod penjara sebanyak sekali hingga dua kali

dipenjarakan, tujuh orang informan pula memiliki sekurang-kurangnya sebanyak tiga kali hingga lima kali dipenjarakan. Oleh itu, seramai 12 orang informan menunjukkan rekod penjara sekurang-kurangnya sebanyak enam kali - 10 kali dan lima orang informan memiliki rekod melebihi 10 kali rekod penjara dan seramai tiga informan mempunyai rekod penjara melebihi 20 kali dipenjarakan. Hal ini demikian membuktikan bahawa para informan golongan gelandangan dan bekas banduan yang ditemu bual adalah majoriti dari kalangan residivis merujuk kepada pengulang laku jenayah.

Mereka adalah pengulang laku jenayah kronik yang menghadapi kecenderungan kegagalan dalam proses integrasi semula apabila setiap kali dibebaskan. Selain itu, gelandangan bekas banduan ini telah hidup bergelandangan melebihi setahun. Seorang informan mengatakan bahawa seorang gelandangan telah hidup bergelandangan hampir selama 42 tahun, diikuti dengan seorang informan yang telah hidup bergelandangan selama 41 tahun, seorang pula lagi yang telah hidup di jalanan selama 35 tahun dan diikuti seorang lagi selama 29 tahun. Manakala seramai 10 orang didapati telah hidup bergelandangan dalam lingkungan 20-25 tahun. Seterusnya hasil kajian turut mencatatkan seramai 10 orang informan yang telah hidup di jalanan dalam lingkungan 10-19 tahun. Hanya seramai dua orang sahaja yang didapati telah hidup bergelandangan selama enam tahun. Dan akhir sekali seramai empat orang informan yang telah hidup bergelandangan dalam tempoh setahun ke lima tahun. Keadaan ini sangat membimbangkan apabila tempoh bergelandangan yang terlalu panjang telah membuktikan kesukaran buat para gelandangan bekas banduan untuk mengubah nasib dan keluar dari kehidupan jalanan.

Namun demikian, hasil dapatan kajian jelas menunjukkan bahawa hanya seramai 25 orang informan sahaja memiliki telefon pintar, manakala hanya lima orang yang lain tidak mempunyai telefon. Dapatan kajian ini hanya melaporkan kajian dari sudut pandangan informan yang mempunyai telefon bimbit ini sahaja. Hasil kajian ini telah mendapati seramai 25 orang sampel yang mengunakan telefon bimbit ini; seramai 21 orang mengunakan telefon bimbit pintar manakala seramai empat orang merupakan pengguna telefon bimbit selular. Temu bual yang dijalankan telah mendapati para informan ini mengunakan telefon bimbit disebabkan oleh pelbagai jenis aplikasi yang ditawarkan. Penggunaan telefon bimbit juga disebabkan oleh pelbagai sebab yang berbeza seperti berupaya untuk berhubung dengan ahli keluarga, sahabat, menjalankan perniagaan, mendapat akses hiburan dan terdapat juga segelintir yang mengaku telah mengunakan telefon bimbit untuk tujuan penjualan dadah. Pemerolehan data telah dibahagikan kepada dua tema superordinat, iaitu pandangan mereka terhadap akses kepada telefon bimbit di tema superordinat pertama, selain keinginan terhadap telefon bimbit di dalam tema superordinat kedua. Secara keseluruhannya, pengkaji telah melampirkan perbincangan berdasarkan dua pandangan yang berikut.

2. Pandangan terhadap Akses Telefon Bimbit

Pada dasarnya, pengkaji telah menemui sebanyak lima subtema berkaitan dengan tema superordinat pertama ini. Oleh itu, pengkaji telah melampirkan semua subtema seperti yang berikut:

Keperluan Telefon Bimbit untuk Berniaga

Subtema pertama yang ditemui menunjukkan terdapat dua informan gelandangan bekas banduan yang mengatakan tentang penggunaan telefon untuk kegunaan berniaga. Bagi sesetengah gelandangan bekas banduan, mempunyai akses telefon bimbit membuka peluang untuk aktiviti keusahawanan dan bekerja sendiri. Mereka boleh menggunakan telefon mereka untuk memulakan perniagaan kecil seperti menjual barangan dalam talian, menawarkan perkhidmatan seperti kerja-kerja pertukangan, pengangkutan dan bekerja sendiri secara bebas (*freelance*) dalam konteks ekonomi GIG ialah sistem pasaran bebas di mana pekerjaan biasanya bersifat sementara dan fleksibel menunjukkan syarikat cenderung untuk mengambil kontraktor bebas dan pekerja bebas dan bukannya pekerja sepenuh masa (Ekonomi GIG di Malaysia: Prospek dan Cabaran, caknawan.umk.edu.my, 2023). Selain itu, aplikasi mudah alih dan platform media sosial menyediakan platform yang boleh diakses untuk pemasaran dan menjangkau bakal pelanggan dengan lebih luas dan pantas. Malah, telefon bimbit telah memudahkan gelandangan bekas banduan mengakses peluang kerja yang fleksibel dan tidak memerlukan lokasi tetap atau pengaturan pekerjaan tradisional. Hasil fleksibiliti ini memberikan manfaat terutamanya bagi individu yang menghadapi cabaran mendapatkan

pekerjaan tradisional kerana rekod lampau yang dimiliki. Tegasnya, pengkaji melampirkan petikan temu bual yang menyokong subtema kajian gelandangan dan banduan seperti yang berikut:

> *"Kalau kita nak jual barang kita kena mengambil gambar kan kalau tidak ada smart phone, macam mane kita nak jual barang, kalau tidak ada smart phone, nanti dia orang nak tengok barang juga."*
>
> (Nizam: Informan Gelandangan Bekas Banduan Keempat)

> *"Call telefon, kebanyakan untuk cari duit lah! Saya guna untuk berniaga."*
>
> (Rafidah: Informan Gelandangan Bekas Banduan Ke-19)

Berhubung dengan Keluarga dan Kawan

Seterusnya, pengkaji telah mengambil pandangan informan gelandangan bekas banduan terhadap telefon bimbit apabila dapat digunakan untuk berhubung dengan ahli keluarga. Terdapat informan yang menyatakan perkara tentang penggunaan telefon bimbit yang membolehkan komunikasi dengan ahli keluarga ini. Bagi kebanyakan gelandangan bekas banduan yang dapat mengekalkan hubungan dengan keluarga dan rakan adalah penting untuk mendapatkan sokongan emosi, kestabilan dan semangat kekitaan. Selain itu, telefon bimbit menyediakan cara komunikasi yang mudah dan boleh diakses, membolehkan individu untuk terus berhubung tanpa mengira lokasi fizikal mereka. Jelaslah bahawa perhubungan menerusi telefon bimbit ini amat penting bagi mereka yang mungkin mempunyai hubungan yang renggang, selain memiliki hubungan jauh disebabkan oleh proses pemenjaraan mereka atau perjuangan hidup sebagai gelandangan.

Akses kepada telefon mudah alih boleh memudahkan proses komunikasi semula untuk gelandangan bekas banduan dengan membolehkan mereka berhubung semula dengan orang tersayang dan mengakses rangkaian sokongan. Selain itu, komunikasi yang kerap dengan keluarga dan rakan boleh memberikan galakan emosi, bantuan praktikal dan bimbingan dalam mengharungi cabaran seperti mencari tempat tinggal, pekerjaan atau perkhidmatan sosial. Malah, hubungan ini boleh berfungsi sebagai talian hayat yang penting semasa peralihan daripada pemenjaraan kepada kehidupan semula komuniti. Malah, telefon bimbit turut memberikan kemudahan kepada semua golongan gelandangan dan bekas banduan yang tiada tempat tinggal untuk menjalani kehidupan normal dengan menjalinkan hubungan dengan dunia luar. Tambahan pula, menerusi panggilan telefon, mesej teks dan media sosial, mereka boleh mengambil bahagian dalam interaksi seharian, berkongsi kemas kini tentang kehidupan mereka dan merasai rasa penyertaan dalam kalangan sosial. Situasi sedemikian telah membantu golongan gelandangan dan banduan mengatasi perasaan pengasingan dan kesunyian yang mungkin mengiringi golongan gelandangan dan banduan untuk menjalinkan intergrasi semula ke dalam masyarakat. Ringkasnya, pengkaji telah melampirkan petikan temu bual yang menyokong subtema ini seperti yang berikut:

> *"Tak ada, memang guna untuk keluarga dan pekerjaan, berhubung dengan keluarga, ada WhatsApp group group dengan keluarga."*
>
> (Aiman: Informan Gelandangan Bekas Banduan Kelima)

> *"Saya menelefon kawan"*
>
> (Lee: Informan Gelandangan Bekas Banduan Kesembilan)

> *"Tak buat apa, selalunya telefon keluarga macam itu."*
>
> (Liyana: Informan Gelandangan Bekas Banduan Ke-17)

Pada keseluruhannya, subtema kajian ini membuktikan bahawa informan masih berhubung dengan ahli keluarga mereka, termasuklah berhubung dengan kawan-kawan. Selain itu, keadaan ini menunjukkan walaupun gelandangan sering dikaitkan dengan penolakan keluarga. Akan tetapi, hasil kajian ini telah membawa penemuan berbeza. Sebagai contohnya, terdapat daripada mereka yang masih berhubung dengan mengunakan telefon bimbit. Subtema ini merupakan suatu yang menarik untuk dibincangkan memandangkan telefon bimbit dan telefon pintar mudah alih berupaya mendekatkan hubungan mereka walaupun secara atas talian. Keadaan ini memberi suatu gambaran bahawa pengakhiran mereka di jalanan

disebabkan faktor penolakan keluarga. Namun begitu, hubungan dengan ahli keluarga ini sebenarnya sangat penting dan perlu diperkukuhkan apabila ia berupaya membawa proses integrasi semula golongan gelandangan dan banduan agar berjaya dengan harapan agar mereka dapat keluar daripada kehidupan jalanan dan kembali kepada keluarga.

Mendapatkan Hiburan

Terdapat juga informan gelandangan bekas banduan yang mengatakan tentang keperluan telefon bimbit untuk mendapatkan hiburan. Akses kepada hiburan seperti muzik, filem, permainan dan media sosial boleh memberikan kelegaan sementara daripada cabaran hidup sebagai gelandangan banduan yang mengalami tekanan integrasi semula ke dalam masyarakat selepas dipenjarakan. Selain itu, golongan gelandangan yang melibatkan diri dalam aktiviti hiburan menerusi telefon bimbit boleh menyumbang kepada peningkatan kesihatan mental dan kesejahteraan dalam kalangan gelandangan bekas banduan yang tiada tempat tinggal. Malah, telefon bimbit telah membolehkan gelandangan bekas banduan yang tiada tempat tinggal berhubung dengan orang lain dan mengambil bahagian dalam komuniti maya yang berpaksikan minat dan hobi bersama. Platform media sosial, forum dalam talian dan aplikasi pemesejan menawarkan peluang untuk interaksi sosial, sokongan rakan sebaya dan membina hubungan dengan individu yang berfikiran sama, tanpa mengira lokasi fizikal. Terdapat juga informan yang mengatakan suka menonton filem, melayari *Facebook* dan bermain permainan. Hal ini demikian jelas membuktikan bahawa bagaimana kepentingan telefon bimbit membolehkan informan gelandangan bekas banduan mendapat akses kepada hiburan ini. Pengkaji melampirkan petikan temu bual bagi menyokong subtema ini seperti yang berikut:

> *"Tengok gambar, tengok filem."*
>
> (Amin: Informan Gelandangan Bekas Banduan Ketujuh)

> *"Tengok gambar, Facebook, movie, kadang mengaji dan dengar ceramah dari ustaz."*
>
> (Fikri: Informan Gelandangan Bekas Banduan Ke-21)

> *"Saya selalu main game sahaja."*
>
> (Liza / Informan Gelandangan Bekas Banduan Ke-29)

Hal ini demikian telah membuktikan bahawa terdapat segelintir mereka yang masih mengakses hiburan mengunakan telefon bimbit. Selain itu, telefon bimbit tidak semestinya berfungsi sebagai medium komunikasi, malahan boleh berfungsi sebagai suatu cara mendapatkan keseronokan dan hiburan. Oleh itu, terdapat gelandangan bekas banduan mengunakan media sosial seperti *Facebook*, selain menonton filem dan bermain dengan permainan (*game*) yang terdiri daripada pelbagai aplikasi permainan dalam telefon pintar.

Mendapatkan Maklumat tentang Pengedaran Makanan

Selain itu, pengkaji turut menunjukkan kepentingan telefon bimbit membolehkan mereka mendapatkan maklumat tentang pemberian makanan yang disediakan oleh para NGO dan pertubuhan. Terdapat pelbagai bantuan makanan yang disediakan oleh para NGO dan pertubuhan pada setiap hari. Kebanyakan NGO akan memaklumkan maklumat tentang pemberian makanan menerusi telefon bimbit. Para gelandangan akan menyebarkan maklumat di antara satu sama lain. Keadaan ini membolehkan mereka mengetahui kawasan yang menjadi pilihan untuk pengedaran makanan ini. Telefon mudah alih membolehkan individu gelandangan menerima kemas kini masa tentang aktiviti pengedaran makanan, termasuk lokasi, masa dan sumber yang tersedia. Maklumat tepat pada masanya ini memastikan mereka boleh mengakses bantuan makanan apabila ia tersedia dan mengurangkan kelaparan. Telefon bimbit menyediakan cara komunikasi yang mudah dan boleh diakses untuk individu gelandangan yang mungkin tidak mempunyai akses yang boleh dipercayai kepada bentuk penyebaran maklumat lain seperti risalah atau poster.

Dengan memanfaatkan teknologi telefon pintar mudah alih, NGO boleh menjangkau khalayak yang lebih luas dan memastikan maklumat tentang pengedaran makanan sampai kepada mereka yang paling memerlukannya. Akses maklumat menerusi telefon bimbit memberi kuasa kepada gelandangan bekas banduan yang tiada tempat tinggal untuk membuat pilihan termaklum tentang tempat dan masa untuk

mengakses bantuan makanan. Selain itu, mereka boleh mengutamakan aktiviti pengedaran makanan yang paling sesuai dengan keperluan dan pilihan mereka sama ada berdasarkan lokasi dan sumber yang tersedia. Hasilnya, pengkaji telah melampirkan dua petikan temu bual bagi menyokong sub-tema ini seperti yang berikut:

> *"Lebih mudah, apabila kawan-kawan yang lain akan maklumkan tentang pengedaran makanan di sekitar sekitar Jalan Chow Kit."*
>
> (Chow: Informan Gelandangan Bekas Banduan Ke-13)

> *"Kita dapat maklumat tentang makanan yang ada di sekitar Jalan Chow Kit."*
>
> (Fikri: Informan Gelandangan Bekas Banduan Ke-21)

Kepentingan hasil dapatan kajian ini direkodkan kerana telefon bimbit berupaya menjalankan fungsi melaporkan maklumat pemberian makanan. Selain itu, kehidupan gelandangan bekas banduan di jalanan ini sering berada dalam keadaan defisit keperluan. Malah, kewujudan telefon bimbit telah memudahkan gelandangan bekas banduan ini mendapatkan akses maklumat tentang pemberian makanan yang dilakukan oleh semua NGO di sekitar Kuala Lumpur. Tambahan pula, kawan-kawan yang memiliki telefon bimbit juga akan menyebarkan maklumat tentang kawasan-kawasan yang menjadi tumpuan dan pemilihan pengedaran makanan yang dilakukan. Terdapat situasi kewujudan NGO baharu atau ahli sukarelawan yang turut mengedarkan makanan pada waktu-waktu tertentu. Hakikatnya, keperluan memiliki telefon bimbit ini telah membolehkan gelandangan bekas banduan mendapatkan maklumat tentang perkara tersebut.

Mengetahui tentang Berita Semasa

Pengkaji juga mendapati telefon bimbit membolehkan informan gelandangan bekas banduan ini mengetahui tentang berita semasa. Selain itu, telefon mudah alih memberikan individu gelandangan dengan cara langsung untuk mengakses berita dan maklumat, membolehkan mereka terus dimaklumkan tentang peristiwa semasa, perkembangan tempatan dan isu yang mungkin memberi kesan kepada mereka. Malahan, akses kepada maklumat ini penting untuk keupayaan mereka membuat keputusan termaklum, melibatkan diri dengan komuniti mereka dan terus berhubung dengan masyarakat yang lebih luas. Tambahan pula, akses kepada berita dapat memperkasakan kehidupan golongan gelandangan bekas banduan yang tiada tempat tinggal dengan meningkatkan kesedaran mereka tentang isu sosial, politik dan ekonomi yang memberi kesan kepada kehidupan mereka. Golongan gelandangan bekas banduan mendapat akses maklumat berita menerusi telefon bimbit. Oleh itu, pengkaji melampirkan petikan temu bual menyokong subtema ini yang berikut:

> *"Saya menonton berita menerusi telefon ini."*
>
> (Lee: Informan Gelandangan Bekas Banduan Kesembilan)

> *"Saya mendapat maklumat berita di telefon"*
>
> (Zainudin: Informan Gelandangan Bekas Banduan Ke-26)

Kepentingan untuk peka dengan berita semasa ini sangat penting buat gelandangan bekas banduan. Maklumat dan bantuan baharu yang dimaklumkan oleh pihak kerajaan telah membolehkan golongan gelandangan bekas banduan ini tersedia maklum. Walaupun hidup sebagai golongan yang tersisih, namun mereka sangat peka dengan berita-berita harian, terutamanya tentang info semasa berkaitan bantuan dan kebajikan yang ingin disalurkan oleh pihak kerajaan. Oleh itu, telefon bimbit ini telah memberi kepentingan yang sangat besar buat gelandangan bekas banduan sepanjang hidup di jalanan ini.

3. Keinginan terhadap Akses Telefon Bimbit

Pada asasnya, pengkaji menemui satu subtema berkaitan tema superordinat kedua tentang keinginan terhadap akses kepada telefon bimbit. Pengkaji melampirkan subtema seperti yang berikut:

Sangat Diperlukan sebagai Keperluan Asas

Pengkaji mendapati telefon bimbit menjadi sangat penting buat gelandangan bekas banduan. Pengkaji tidak menafikan bahawa akses telefon bimbit telah menjadi keutamaan dalam hidup seseorang. Kajian terkini menyarankan bahawa teknologi menjadi elemen yang semakin penting di dalam kehidupan individu di jalanan ini (Sala & Mignone, 2014). Pelbagai kajian dijalankan untuk mengkaji tentang kepentingan akses telefon bimbit dan teknologi buat bekas banduan, penagih dadah dan gelandangan (Eyrich-Garg 2010; Guadagno, et al., 2013; McInnes, Li & Hogan 2013; Rice, Lee & Taitt, 2011; Sala & Mignone 2014). Tegasnya, pengkaji melampirkan tiga petikan temu bual bagi menyokong subtema ini seperti yang berikut:

> *"Saya sangat memerlukan telefon untuk menjalani kehidupan"*
>
> (Sabri: Informan Gelandangan Bekas Banduan Kelapan)

> *"Sememangnya telefon bimbit sangat penting dalam hidup."*
>
> (Liyana / Informan Gelandangan Bekas Banduan Ke-17)

> *"Saya melihat telefon bimbit sebagai keperluan yang sangat diperlukan oleh saya"*
>
> (Rafidah: Informan Gelandangan Bekas Banduan Ke-19)

Teknologi mudah alih telah wujud di mana-mana dalam kehidupan abad ke-21 dari segi bagaimana seseorang menerima dan bertukar maklumat untuk interaksi sosial dan ekonomi (Hunter Ramchand, & Henwood, 2020). Ramai di antara kita memulakan hari dengan mencabut telefon bimbit dari pengecasnya dan memeriksa mesej peribadi, serta melihat berita nasional dan berita tempatan. Hal ini demikian menjadi sangat kritikal semasa pandemik COVID-19 ketika kepentingan kesihatan,dan kesejahteraan keluarga menjadi perhatian utama (Hunter *et al*., 2020). Walaupun akses teknologi mudah alih mungkin tidak dapat menyelesaikan masalah kehilangan tempat tinggal, namun demikian dapat membantu membolehkan akses ke perkhidmatan penting seperti penjagaan kesihatan dan pekerjaan dan jaringan peribadi atau keluarga (Hunter et al., 2020). Secara keseluruhannya, penyambungan teknologi mudah alih membantu gelandangan bekas banduan yang mencari perumahan, makan, transit awam, maklumat dan nasihat undang-undang.

Perbincangan

Kajian telah mendapati bahawa gelandangan bekas banduan menunjukkan tingkah laku kebergantungan dengan menghabiskan masa menggunakan telefon. Selain itu, mereka bergantung kepada telefon bimbit da telefon pintar untuk mendapatkan maklumat (McInnes *et a*l., 2014). Malahan, telefon bimbit menjadikan kehidupan gelandangan bekas banduan telah menjadi lebih mudah. Akan tetapi, teknologi telefon bimbit sebaliknya telah mengikat kehidupan mereka di jalanan. Selain itu, perbincangan kajian ini berdasarkan perspektif Teori Kegunaan dan Kepuasan (UGT) sebagai satu teori komunikasi yang memfokuskan bagaimana individu secara aktif memilih dan menggunakan media termasuk telefon untuk memenuhi keperluan dan keinginan mereka (West & Turner, 2007). Oleh itu, hasil kajian ini mendapati teori ini berupaya meneroka motivasi di sebalik pilihan gelandangan bekas banduan terhadap telefon bimbit dan kepuasan mereka menggunakan kandungan yang tersedia dalam telefon bimbit. Penggunaan teori UGT menunjukkan gelandangan bekas banduan ini didapati secara aktif mengunakan telefon bimbit sebagai medium untuk memenuhi kepuasan mereka. Individu gelandangan bekas banduan telah menggunakan telefon pintar untuk pelbagai tujuan, termasuk mencari interaksi sosial, mengakses sumber, mengekalkan hubungan dengan rangkaian sokongan dan menangani kebimbangan keselamatan (Katz et al., 2011).

Pengkaji telah menggunakan UGT untuk meneroka kepuasan yang dicari menerusi penggunaan telefon bimbit dan telefon pintar mudah alih gelandangan bekas banduan sebagai subjek kajian ini. Secara umumnya, teori UGT mengalihkan tumpuan daripada media kepada penonton yang menyedari bahawa individu memainkan peranan aktif dalam membentuk corak penggunaan media mereka. Hasil kajian yang dilakukan telah mendapati bahawa penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan bekas banduan telah menemui pelbagai dapatan penting dari segi kepentingan dan kelebihan yang boleh dinikmati (Hunter et al., 2020). Pengkaji juga mendapati gaya kehidupan gelandangan bekas banduan sebagai penduduk

terpinggir ini secara aktif memilih dan menggunakan telefon untuk memenuhi keperluan unik mereka, seperti berhubung dengan keluarga, mengakses maklumat tempat perlindungan atau mencari pekerjaan.

Kajian ini juga telah mendapati bahawa individu gelandangan bekas banduan sering menghadapi pelbagai cabaran dan tekanan. Penggunaan teori UGT ini telah membantu pengkaji meneroka cara penggunaan telefon yang berfungsi sebagai mekanisme strategi daya tindak individu gelandangan bekas banduan, memberikan sokongan emosi, maklumat dan rasa hubungan dengan komuniti yang lebih luas seperti ibu bapa, kawan dan komuniti setempat (Rice et al., 2011). Selain itu, hasil dapatan yang berupaya memahami kepuasan yang dicari oleh gelandangan bekas banduan dapat menjelaskan peranan telefon dalam kehidupan mereka. Teori UGT ini juga menyedari bahawa individu gelandangan bekas banduan boleh bergantung kepada media tertentu untuk kepuasan tertentu (Pollio et al., 2013). Dalam konteks individu gelandangan bekas banduan ini, telefon mungkin menjadi alat penting untuk mengekalkan sambungan kepada sumber penting, perkhidmatan dan rangkaian sosial (Sala & Mignone, 2014). Pengkaji juga telah meneroka sejauh mana penggunaan media sosial dan kesan penggunaan media sosial terhadap kehidupan seharian gelandangan bekas banduan sepanjang di jalanan.

Gelandangan bekas banduan selalu terlibat dalam penyesuaian berterusan dalam keadaan kehidupan yang mencabar apabila terpaksa menjalani kehidupan dengan penuh cabaran di jalanan. Oleh itu, telefon bimbit menawarkan pelbagai fungsi dan kepentingan kepada gelandangan bekas banduan demi menjalani kehidupan sebagai seorang gelandangan (*Prison Fellowship*, 2017). Selain itu, telefon bimbit membantu memenuhi beberapa keperluan sangat penting dalam kehidupan manusia untuk menikmati kelebihan yang dapat ditawarkan dari medium telefon bimbit. Malahan, pengkaji meneroka cara individu gelandangan bekas banduan menyesuaikan corak penggunaan telefon mereka untuk meneruskan kehidupan bergelandangan dengan lebih baik. Sebagai contohnya, mereka perlu menggunakan telefon bimbit untuk mencari pusat pemberian makanan, berkomunikasi dengan ahli keluarga dan kawan, mendapatkan hiburan atau terus mendapatkan maklumat tentang pilihan tempat perlindungan yang tersedia (Rice et al., 2012).

UGT menggalakkan pemeriksaan corak komunikasi dan bagaimana ia berkaitan dengan penggunaan media. Pengkaji yang mengkaji penggunaan telefon dalam kalangan gelandangan bekas banduan ini boleh meneroka jenis komunikasi menerusi panggilan suara, mesej teks dan orang yang mereka hubungi seperti keluarga, pekerja sosial dan tempat perlindungan. Analisis dapatan kajian ini telah mendedahkan cara penggunaan telefon sejajar dengan motif mencari kepuasan khusus mereka dalam kalangan gelandangan bekas banduan (Guadagno et al., 2013). Teori UGT membolehkan pengkaji meneroka potensi hasil positif penggunaan telefon untuk individu gelandangan bekas banduan ini. Hal ini demikian termasuk akses yang lebih baik kepada sumber perumahan, rangkaian sokongan sosial, peluang pekerjaan dan perkhidmatan untuk rawatan kesihatan mental dan ketagihan (Eyrich-Garg, 2010). Pengkaji boleh mengkaji bagaimana hasil kajian ini menyumbang kepada kesejahteraan dan kestabilan individu gelandangan bekas banduan.

Secara umumnya, hubungan antara kajian penggunaan telefon dalam kalangan individu gelandangan bekas banduan dan Teori Kegunaan dan Kepuasan (UGT) terletak pada pemahaman motivasi, tingkah laku dan hasil yang berkaitan dengan penggunaan telefon mereka dalam konteks unik gelandangan bekas banduan. Menggunakan UGT dalam kajian ini boleh memberikan pandangan yang berharga tentang cara telefon berfungsi sebagai alat penting untuk mencari kepuasan dan penyesuaian kepada keadaan yang mencabar dalam kalangan penduduk gelandangan bekas banduan sepanjang hidup bergelandangan di jalanan. Pelbagai aktiviti dapat dimanfaatkan hasil penggunaan telefon bimbit dalam kalangan gelandangan bekas banduan seperti berniaga, berkomunikasi dengan keluarga dan rakan-rakan, hiburan, pemberian makanan serta mendapatkan akses berita. Keadaan ini memberikan gambaran tentang kepentingan fungsi telefon bimbit kepada golongan gelandangan bekas banduan. Oleh itu, gelandangan bekas banduan didapati telah mengutilisikan kelebihan yang ditawarkan dari telefon bimbit ini sama seperti individu yang lain. Tiada perbezaan yang sangat besar dari segi fungsi penggunaan telefon bimbit. Kebanyakan melaporkan hasil yang serupa dari segi akses dan penggunaan telefon bimbit

Selain itu, terdapat beberapa set cadangan yang ingin dicadangkan dalam memperkasakan penggunaan telefon bimbit dan akses internet dalam kalangan gelandangan bekas banduan. Di peringkat *internet service provider* dan TELCO, terdapat beberapa perkara yang boleh dilakukan oleh TELCO ini membantu meningkatkan penggunaan Internet dalam kalangan gelandangan bekas banduan. Hal ini

demikian kerana gelandangan bekas banduan sebagai komuniti marginal dan terasing. Namun mereka terus memerlukan internet dan teknologi sebagai salah satu keperluan penting dalam menjalani kehidupan dan melancarkan proses integrasi semula sepanjang dibebaskan dari penjara. Pengkaji mencadangkan agar tiga perkara ini dapat diperkenalkan oleh TELCO kepada gelandangan bekas banduan ini. TELCO perlu mengenal pasti gelandangan bekas banduan yang mengalami kesulitan kewangan dan menyedari keperluan khas bagi orang gelandangan bekas banduan untuk mengekalkan kesinambungan perkhidmatan dalam mendapatkan internet dan pembayaran bil.

Pengkaji mencadangkan agar pihak TELCO dapat memperkenalkan program subsidi bagi membantu peluang akses kepada Internet dan data seperti, telefon pintar, pengisian semula kredit, pilihan diskaun dan akses Wifi. Selain itu, TELCO perlu mempertimbangkan cara program bantuan yang dapat diberikan dan berfungsi dengan berkesan di semua mesin penyedia perkhidmatan bergerak. Hasilnya, kajian ini telah mendapati bahawa gelandangan bekas banduan lebih bergantung kepada Internet seiring dengan sambungan Internet yang baik menjadi satu keperluan yang penting buat mereka. Oleh itu, mereka memerlukan sambungan Internet yang pantas dan cukup murah untuk disesuaikan dengan anggaran kemampuan mereka.

Selain itu, syarikat TELCO boleh membuat CSR, iaitu program yang bertujuan untuk membantu gelandangan bekas banduan dengan mendekati mereka. Malah, CSR mampu meningkatkan reputasi pasaran, meningkat imej jenama dan meningkatkan kepentingan strategik jangka panjang. CSR membolehkan perniagaan menyumbang secara positif kepada masyarakat, selain meningkatkan reputasi jenama dan hubungan komuniti mereka. Oleh itu, Syarikat TELCO boleh menjalankan penilaian keperluan yang menyeluruh untuk memahami cabaran khusus yang dihadapi oleh penduduk gelandangan bekas banduan di kawasan di mana syarikat telekomunikasi itu beroperasi di sekitar Kuala Lumpur. Hasil penilaian kajian ini dilakukan berdasarkan tinjauan, temu bual dan kerjasama dengan badan NGO tempatan dan agensi kerajaan di sekitar Kuala Lumpur.

Pada pandangan pengkaji, pihak TELCO dapat menjalankan kerjasama dengan agensi sektor perumahan, Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan pengguna perkhidmatan telefon pintar bertujuan untuk mempromosikan akses Internet yang berpatutan dan menyediakan penyelesaian yang membolehkan gelandangan dapat menggunakan teknologi digital. Selain itu, syarikat-syarikat teknologi komunikasi disyorkan untuk menyediakan alat teknologi dan aplikasi yang lebih berbentuk mesra gelandangan bertujuan untuk membantu mereka meminimumkan cabaran golongan gelandangan bekas banduan daripada menggunakan teknologi dalam kehidupan seharian mereka. Penggunaan teknologi telefon pintar perlulah lebih ringkas, mudah dan padat untuk digunakan golongan gelandangan bekas banduan sama ada menepati keadaan fizikal atau mental warga gelandangan.

Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) pula memainkan peranan yang besar dalam merealisasikan peluang dalam mendekatkan gelandangan dengan internet. Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) boleh meletakkan hotspot Internet di pelbagai lokasi di sekitar Kuala Lumpur sebagai inisiatif berharga yang boleh meningkatkan ketersambungan dan capaian digital untuk penduduk dan pelawat. Selain itu, PBT boleh memperkenalkan langkah permulaan dengan menyediakan hotspot Internet di beberapa kawasan yang ada. Hal ini demikian dapat memudahkan gelandangan bekas banduan ini mempunyai akses dan dapat menikmati Internet di beberapa kawasan yang disediakan. Malahan, pihak PBT dapat menjalankan pelbagai program kerjasama yang membolehkan para gelandangan bekas banduan menjadi produktif menerusi penggunaan telefon bimbit dan Internet. Tambahan pula, penggunaan hotspot Internet di beberapa kawasan untuk tujuan diutilisasikan oleh golongan gelandangan. Hasilnya, PBT juga boleh menjalankan penilaian menyeluruh untuk mengenal pasti kawasan yang mempunyai akses Internet yang tidak mencukupi.

Peranan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) yang terakhir turut dibincangkan dalam kajian ini. Oleh itu, pengkaji mencadangkan SKMM agar mula membuat perangkaan yang dapat membentuk dan menggumpul maklumat pengguna Internet dalam kalangan gelandangan bekas banduan. Hal ini demikian telah membolehkan SKMM untuk berupaya mengenal pasti trend kepenggunaan dalam kalangan gelandangan bekas banduan ini. Pihak SKMM dicadangkan untuk mengumpul dan menganalisis statistik pengguna Internet dalam kalangan gelandangan bekas banduan sebagai langkah penting dalam menangani jurang digital dan cabaran gelandangan dengan berkesan. Statistik pengguna Internet memberikan pandangan tentang bilangan gelandangan bekas banduan yang mempunyai akses

sumber digital di sekitar Kuala Lumpur. Oleh itu, maklumat ini penting untuk penggubal dasar, NGO dan menyediakan perkhidmatan untuk memperuntukkan sumber dan dana dengan sewajarnya. Jelaslah bahawa dalam kehidupan dunia yang semakin digital kini telah membuktikan bahawa kepentingan akses Internet dalam pelbagai aspek kehidupan, pekerjaan, pendidikan, penjagaan kesihatan dan perkhidmatan sosial.

Kesimpulan

Sebagai penutup, sekali lagi pengkaji ingin menegaskan bahawa telefon bimbit memberi kepentingan yang sangat besar kepada gelandangan bekas banduan sepanjang menjalani kehidupan di jalanan. Hasil kajian ini telah menunjukkan bahawa gelandangan bekas banduan ini menggunakan telefon bimbit untuk pelbagai aktitviti demi memenuhi keperluan kehidupan. Selain itu, terdapat fungsi dan aktiviti yang lain telah digunakan oleh gelandangan ini apabila menggunakan telefon. Keadaan ini memerlukan peranan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) untuk berkerjasama dengan syarikat TELCO dan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dalam memastikan akses Internet dan telefon bimbit diberikan kepada gelandangan bekas banduan. Sebagai langkah susulan, terdapat cadangan yang diberikan kepada SKMM untuk berkerjasama dengan syarikat TELCO dan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dalam merealisasikan cadangan yang diberikan demi memperluaskan akses Internet dalam kalangan gelandangan bekas banduan.

***Perhargaan**:* Jutaan terima kasih diucapkan kepada Dana Ganjaran Penerbitan GP-K021070 atas sokongan kewangan sepanjang menjalankan kajian.

Kenyataan Persetujuan Termaklum: Kajian telah mendapat persetujuan daripada semua informan yang terlibat dalam kajian.

Konflik Kepentingan: Pengkaji melaporkan tiada konflik kepentingan untuk penulisan artikel ini dan mengisytiharkan bahawa tiada potensi konflik kepentingan berkenaan dengan penyelidikan, penulisan dan penerbitan artikel ini.

Rujukan

Berawi, F. A., & Ismail, N. A (2019). Gelandangan di Kuala Lumpur: Tinjauan awal. *Researchgate.* https://www.researchgate.net/publication/337679453_Gelandangan_di_Kuala_Lumpur_Tinjauan_Awal.

Creswell, J. W. (2014). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (4th Edition). Sage Publications, Inc.

Donalek, J. G. (2004). Demystifying nursing research: Phenomenology as a qualitative research method. *Urologic Nursing, 24,* 516–517.

Eyrich-Garg, K. M. (2010). Mobile phone technology: A new paradigm for the prevention, treatment, and research of the non-sheltered "Street" Homeless?' *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine, 87*(3), 365–380. https://doi.org/10.1007/s11524-010-9456-2

Guadagno, R., Muscanell, N., & Pollio, D. (2013). The homeless use Facebook?! Similarities of social network use between college students and homeless young adults. *Computers in Human Behavior, 29*(1), 86–89. https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.07.019

Jasni, M. A., Ah, S. H. A. B., Yusoff, J. Z., Shahid, K. M., Omar, N. & Azman, Z. (2018). Kekurangan akses kepada jagaan lanjutan dan faktor-faktor risiko yang membawa kepada relaps dadah dalam kalangan bekas banduan. *Jurnal Perspektif, 10*(2), 34–44.

Jasni, M. A., Ah, S. H. A. B. & Nasir, N. C. M. (2021). Tough life after prison: An analysis of 19 former prisoners in Malaysia. *Journal of Community Development Research (Humanities and Social Sciences), 14*(1), 24–36.

Hunter, S. B., Ramchand, R., & Henwood, B. (2020, September 16). Access to mobile technology could help to alleviate LA's homelessness crisis. https://www.rand.org/blog/2020/09/access-to-mobile-technology-could-help-to-alleviate.html

Johnson, G. & Moschion, J. (2019, April 3). Ex-prisoners are more likely to become homeless but the reverse isn't true https://phys.org/news/2019-04-ex-prisoners-homeless-reverse-isnt-true.html

Katz, E. (1959). Mass communications research and the study of popular culture: An editorial note on a possible future for this journal. *Departmental Papers (ASC*), 1–6.

Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (2011). Uses and Gratifications Research. *Public Opinion Quarterly, 37*(1973–1974), 509-23.

McInnes, D. K., Li, A. E. & Hogan, T.P. (2013). Opportunities for engaging low-income, vulnerable populations in health care: A systematic review of homeless persons' access to and use of information technologies. *American Journal of Public Health, 103*(S2), e11–e24. https://doi.org/10.2105/AJPH.2013.301623.

McInnes, D. K., Sawh, L., Petrakis, B. A., Rao, S. R., Shimada, S. L., Eyrich-Garg, K. M., Gifford, A.L., Anaya, H.D., & Smelson, D.A. (2014). The potential for health-related uses of mobile phones and internet with homeless veterans: Results from a multisite survey. *Telemedicine and e-Health, 20*(9), 801–809. https:/doi.org/10.1089/tmj.2013.0329.

Mohajan, H. K. (2018). Qualitative research methodology in social sciences and related subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People, 7*(1), 23–48

Pollio, D., Batey, D., Bender, K., Ferguson, K. & Thompson, S. (2013). Technology use among emerging adult homeless in two U.S. cities. *Social Work, 58,* 173–175. https://doi.org/10.1093/sw/swt006

Prison Fellowship (2017). Needs of ex prisoner. https://www.prisonfellowship.org/wp-content/uploads/2017/09/Needs-of-Ex-Prisoners-2017.pdf

Ramli, M. W. & Dawood, S. R. S. (2017). Memahami permasalahan golongan terpinggir di bandar: Kajian kes gelandangan di George Town, Pulau Pinang. *Geografi, 5*(2), 78–94.

Rice, E., Kurzban, S., & Ray, D. (2012). Homeless but connected: The role of heterogeneous social network ties and social networking technology in the mental health outcomes of street-living adolescents. *Community Mental Health Journal, 48*(6), 692–698. https:/doi.org/10.1007/s10597-011-9462-1

Rice, E., Lee, A., & Taitt, S. (2011). Cell phone use among homeless youth: Potential for new health interventions and research. *Journal of Urban Health, 88*(6), 1175– 1182. https:/doi.org/10.1007/s11524-011-9624-z

Rice, E., Milburn, N., & Monro, W. (2011). Social networking technology, social network composition, and reductions in substance use in homeless adolescents. *Preventative Science, 12*(1), 80–88. https:/doi.org/10.1007/s11121-010-0191-4.

Sala, A. & Mignone, J. (2014). The benefits of information communication technology use by the homeless: a narrative synthesis review. *Journal of Social Distress and the Homeless, 23*(1), 51-67.

Severin, W. & Tankard, J. (1997). *Communication theories: Origins, methods, and uses in the mass media.* Longman.

The Guardian. (2019, Ogos 21). Two-thirds of homeless ex-prisoners reoffend within a year. https://www.theguardian.com/society/2019/aug/12/two-thirds-of-homeless-ex-prisoners-reoffend-within-a-year

West, R. & Turner, L. H. (2007). *Introducing communication theory: Analysis and application.* McGraw-Hill Higher Education.