

STRATEGI MENINGKATKAN HUBUNGAN INTERPERSONAL DALAM TALIAN DALAM KALANGAN REMAJA MALAYSIA

JUSANG BOLONG, EZHAR TAMAM, MD. SALLEH HASSAN,
& MUSA ABU HASAN

ABSTRACT

The strategies used by the IRC (*Internet Relay Chat*) users will determine their level of interpersonal relations in computer-mediated communication. However, the strategies in building relationships between men and women are different. Therefore, this quantitative survey enumerates the different strategies used in improving interpersonal online relationship among teenagers. In-depth interview also has been used in this study to identify the strategies used in building interpersonal relationships through computer-mediated communication. Multi-regression tests are used to analyze the data.

Keyword: *computer-mediated communication, social presence theory, emoticon, face-to-face communication*

PENGENALAN

Apabila teknologi komunikasi dan maklumat berkembang maju, isu utama dalam komunikasi interpersonal ialah kedudukan komunikasi bersemuka yang kononnya tergugat oleh komunikasi berperantaraan komputer. Justeru, perbandingan semula konteks kedua-dua pendekatan ini perlu dibahaskan dalam membicarakan hubungan interpersonal berdasarkan teori-teori tertentu.

Markle (1999) menyatakan bahawa hubungan interpersonal berperantaraan komputer ialah satu kategori hubungan Internet. Sesuatu tahap hubungan atau ikatan antara seseorang dengan seseorang yang lain dapat dilihat sebagai satu hasil perkongsian perbualan yang berkesinambungan dalam Internet. Hubungan bersemuka pula merupakan hubungan kehidupan sebenar yang merujuk pada satu kategori hubungan yang mengambil kira tempat berinteraksi. Dalam hubungan ini, wujud pertemuan secara fizikal pada ruang atau kawasan tertentu yang melibatkan kehadiran individu secara fizikal.

Hubungan interpersonal berperantaraan komputer mempunyai perbezaan ketara dengan hubungan interpersonal melalui bersemuka kerana beberapa sebab.

Antaranya Internet mengurangkan keperluan kedekatan ruang, perantara teks yang digunakan mengurangkan penonjolan tarikan fizikal, dan adanya ketanpanamaan atau kerahsiaan. Oleh itu hubungan berperantaraan komputer mementingkan pendedahan sendiri sebagai cara membolehkan seseorang berkongsi pengalaman (Wysocki, 1996; Cooper & Sportolari, 1997; Krout *et.al*, 1998; Wysocki, 1998).

PERMASALAHAN KAJIAN

Wujudnya komunikasi berperantaraan komputer menimbulkan persoalan sama ada ia lebih bersifat interpersonal ataupun impersonal; adakah ia meningkatkan komunikasi dan bersifat lebih personal, atau mengurangkan tahap keintiman. Ini kerana antara aspek komunikasi berperantaraan komputer adalah ketidakhadiran isyarat konteks, kebolehekodan perbualan, kadar pertukaran kod, tahap formaliti dan kerahsiaan penggunaannya.

Ketidakhadiran isyarat konteks sosial dikenali sebagai Pendekatan Penapisan Isyarat (*Cues Filtered Out Approach*) yang memisahkan perbezaan komunikasi berperantaraan komputer dengan komunikasi bersemuka (Walther & Burgoon, 1992) dalam menentukan tahap hubungan interpersonal. Mereka menganggap komunikasi berperantaraan komputer bersifat personal kerana penggunaannya tidak dapat melihat ekspresi wajah, gestur, intonasi suara, ketrampilan atau hiasan fizikal sehingga menyukarkan interpretasi mesej yang diterima atau respons yang dihantar semula. Ini akhirnya menyebabkan hubungan interpersonal yang intim tidak dapat dibina.

Walther (1996) sendiri telah menerangkan fenomena Teori Penampilan Sosial (*Social Presence Theory*) dalam konteks komunikasi berperantaraan komputer. Menurutnya hubungan personal semula jadi dikenal pasti melalui penonjolan diri pengguna dalam komunikasi berperantaraan komputer. Oleh sebab komunikasi berperantaraan komputer amat lemah dari aspek elemen non-verbal atau isyarat maklum balas, pengguna kurang mengetahui maklum balas yang diterima dan menyebabkan ini menjadi punca kurangnya perbualan interpersonal, berbanding komunikasi bersemuka.

Berdasarkan Teori Penampilan Sosial ini, seseorang kurang memberi tumpuan kepada pengguna lain disebabkan kepentingan atau minat mereka kepada individu itu tidak memenuhi keperluan mereka berbual. Tetapi jika pun mereka berminat sepenuhnya dalam perbualan melalui komputer itu, ia hanya seperti cetusan-cetusan yang menyebabkan timbulnya perasaan sakit hati kerana individu lazimnya lebih memberi tumpuan pada diri sendiri berbanding orang lain disebabkan kesukaran mengenal pasti isyarat non-verbal. Oleh itu, kepercayaan sukar diperolehi dan akhirnya menghalang terbentuknya hubungan intim. Sebab itulah Walther dan Burgoon (1992) merumuskan bahawa komunikasi impersonal dijangka berlaku dalam komunikasi berperantaraan komputer.

Bagaimanapun, banyak kajian tentang kesan Pendekatan Penapisan Isyarat terhad hanya pada peringkat hubungan komunikasi berperantaraan komputer pada peringkat awal. Apabila kajian lanjutan dilakukan untuk mengkaji hubungan dalam jangka masa yang lama, didapati melalui pemerhatian bahawa aspek-aspek impersonal semakin lenyap atau hilang terus apabila pengguna komunikasi berperantaraan komputer saling bertukar mesej dalam kuantiti yang banyak.

Ini membuktikan bahawa individu dalam kumpulan yang berkomunikasi berperantaraan komputer boleh membina hubungan ke arah yang lebih positif asalkan mereka memperuntukkan masa yang cukup untuk menjadi matang dan intim (Walther & Burgoon, 1992).

Antara elemen penting untuk memamatkan hubungan adalah dengan cara memperuntukkan masa yang agak lama untuk bersikap terbuka dan saling mempercayai dalam kalangan pengguna. Keterbukaan berlaku apabila pendedahan sendiri selalu dilakukan oleh seseorang dengan mudah dan sentiasa bertukar fikiran terhadap sebarang perbezaan isu atau topik yang dibincangkan. Apabila seseorang rasa lebih percaya terhadap orang lain, mereka bertambah suka untuk mendedahkan diri secara mendalam tentang personaliti mereka.

Aspek lain yang penting dalam membina hubungan melalui komunikasi berperantaraan komputer ialah pengawalan perasaan atau dapat bertenang terhadap apa-apa juga perkara yang amat ingin diketahui. Ini bermakna seseorang perlu mengawal intensiti mesej, jumlah kesilapan ejaan, dan tanda bacaan atau penggunaan huruf besar yang membawa makna tertentu ketika berkomunikasi melalui komputer.

Pengawalan perasaan mewujudkan keselesaan berkomunikasi dalam kalangan pengguna dan ini menghilangkan rasa kebimbangan serta membantu mereka mengesan segala kesilapan ketika berinteraksi melalui komputer. Oleh itu, kebanyakan mesej yang disampaikan adalah formal dan seseorang yang menghantar mesej sentiasa memilih perkataan yang menunjukkan jumlah formaliti yang tinggi kepada sasaran. Ini mewujudkan kawalan atau penguasaan dalam perbualan. Penguasaan dapat digambarkan melalui keseimbangan komunikasi yang ditunjukkan oleh pengguna dari aspek kedalaman perbualan yang boleh diukur melalui simbol-simbol peribadi penghantar mesej yang terlibat atau melalui kod-kod (kata singkatan) verbal yang digunakan. Semua aspek yang dijelaskan tadi boleh digunakan untuk mengenal pasti keadaan semula jadi berkomunikasi (Walther & Burgoon, 1992).

Selain itu, kadar pertukaran maklumat dalam komunikasi berperantaraan komputer juga penting. Apabila lebih banyak mesej dihantar, hubungan personal akan meningkat kerana pengguna menjadi lebih selesa dengan orang lain. Topik-topik yang menarik dalam perbualan dapat dibincangkan untuk meningkatkan keakraban.

Bagaimanapun, Teori Tembusan Sosial (*Social Penetration Theory*) menerangkan bahawa setiap hubungan pada peringkat awal, berlaku komunikasi yang formal dan kurang personal. Selepas beberapa lama, keadaan semula jadi personal lebih mudah ditembusi atau diterokai oleh orang lain (Altman & Taylor, 1973). Ini bermakna komunikasi berperantaraan komputer boleh menjadi lebih bersifat personal jika masa yang lebih lama digunakan untuk berinteraksi, malah mungkin lebih bersifat personal daripada interaksi bersemuka.

Manusia kurang memberi perhatian pada impresi disebabkan unsur kerahsiaan atau ketanpanamaan melalui saluran komunikasi berperantaraan komputer. Oleh itu, mereka tidak perlu bimbang tentang formaliti dan ini menyebabkan ada ketikanya hubungan melalui komputer menjadi lebih intim atau akrab pada peringkat awal perkenalan berbanding secara bersemuka (Cummings, Butler & Kraut, 2002). Malah, komunikasi berperantaraan komputer mungkin dapat

mencetuskan hubungan interpersonal, yang tidak mungkin bermula jika mereka mengendalikannya melalui perjumpaan bersemuka.

Komunikasi berperantarakan komputer boleh menggalakkan komunikasi lebih positif kerana penggunaannya dibenarkan menyampaikan ciri-ciri tertentu mengenai identiti mereka. Pengguna yang menghantar mesej sebagai maklum balas kepada pengguna lain mempunyai masa untuk merancang apa-apa yang ingin disampaikan bagi menggambarkan identiti yang baik kepada penerima mesej berkenaan. Kerahsiaan atau ketanpanamaan yang digalakkan melalui komunikasi berperantarakan komputer boleh menghilangkan rasa takut atau bimbang seseorang untuk dihakimi atau dinilai berasaskan pandangan orang lain. Saluran komunikasi melalui komputer boleh menyebabkan seseorang merasa lebih bebas untuk menyatakan sesuatu untuk memaparkan diri mereka sendiri dan berpendirian tetap terhadap apa-apa yang dirasakan benar (Spears & Lea, 1994).

Dapat dirumuskan di sini, perbincangan perbezaan interpretasi sama ada komunikasi berperantarakan komputer bersifat lebih atau kurang personal bergantung pada perbualan pengguna, keadaan dan jangka masa perbualan, pendedahan sendiri, dan komunikasi informal dalam ruangan bual. Misalnya, perbualan biasa lebih personal berbanding diskusi berasaskan perniagaan yang lebih kepada teknikal atau impersonal. Begitu juga dari aspek pendedahan sendiri yang menunjukkan bahawa individu dapat mengawal penonjolan karekteristik yang ketara mengikut situasi dengan cara melakukan pengkategorian diri seperti yang disarankan oleh Teori Pengkategorian Diri (*Self Categorization Theory*). Teori ini merumuskan bahawa setiap individu boleh memutuskan sendiri kategori mereka mengikut masa dan konteks. Individu boleh bertindak menampilkan diri masing-masing atau mengambil sikap untuk senyap daripada menyatakan identiti mereka sebenar (Spears & Lea, 1994).

Dalam proses pengaliran mesej, jumlah masa dan panjang mesej yang disampaikan juga penting. Kadar pertukaran mesej dalam komunikasi berperantarakan komputer relatifnya lambat kerana seseorang pengguna perlu memikirkan bentuk respons yang bakal dihantar semula. Sebenarnya lebih mudah menyatakan sesuatu secara verbal berbanding menaipnya. Oleh itu, komunikasi berperantarakan komputer memerlukan masa yang banyak untuk memberi dan mengambil maklumat berbanding komunikasi bersemuka.

Berdasarkan perbincangan di atas, sama ada komunikasi secara bersemuka atau komunikasi berperantarakan komputer, peranan strategi atau teknik menjalin hubungan ialah perkara yang penting untuk mencapai hubungan yang intim. Strategi yang digunakan oleh pengguna IRC akan menentukan tahap hubungan interpersonal mereka dalam komunikasi berperantarakan komputer. Bagaimanapun, strategi menjalin hubungan antara lelaki dengan perempuan adalah berbeza. Kajian Walther (1992) misalnya mendapati bahawa golongan perempuan lebih bebas berinteraksi secara terbuka apabila mereka bersemuka, dan sebaliknya lebih tertutup apabila mereka berkomunikasi melalui komputer, manakala golongan lelaki pula lebih tertutup apabila berkomunikasi secara bersemuka, dan bersikap terbuka melalui komunikasi berperantarakan komputer. Justeru, kajian ini ingin menjawab persoalan adakah terdapat perbezaan penggunaan strategi dalam meningkatkan hubungan interpersonal melalui dalam talian berdasarkan pasangan seimbang (*chat*) remaja yang mempunyai gender sama dan gender berlainan.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dilakukan untuk mencapai objektif seperti yang berikut:

- Mengenal pasti strategi remaja lelaki meningkatkan hubungan interpersonal dalam talian dengan pasangan sama gender (lelaki kepada lelaki).
- Mengenal pasti strategi remaja lelaki meningkatkan hubungan interpersonal dalam talian dengan pasangan berlainan gender (lelaki kepada perempuan).
- Mengenal pasti strategi remaja perempuan meningkatkan hubungan interpersonal dalam talian dengan pasangan sama gender (perempuan kepada perempuan).
- Mengenal pasti strategi remaja perempuan meningkatkan hubungan interpersonal dalam talian dengan pasangan berlainan gender (perempuan kepada lelaki).

SOROTAN LITERATUR

Hayashibara (1998) sebelum ini menyatakan konsep pola komunikasi khusus yang berlaku dalam IRC adalah berasaskan nilai dan amalan dalam mesej yang boleh mengekalkan hubungan sosial melalui prosedur interaksi. Sehubungan itu, dalam konteks kajian ini, prosedur interaksi adalah penting untuk membina hubungan interpersonal melalui komunikasi berperantaraan komputer. Prosedur interaksi boleh dikaitkan dengan taktik-taktik membina hubungan interpersonal dalam komunikasi berperantaraan komputer.

Strategi membina hubungan interpersonal melalui komunikasi berperantaraan komputer lebih merujuk pada cara, kaedah, ataupun muslihat yang digunakan oleh seseorang untuk mewujudkan ataupun mengeratkan hubungan dengan individu lain dengan menggunakan medium komputer sebagai perantara.

Berasaskan konsep di atas, beberapa strategi membina hubungan interpersonal melalui komunikasi berperantaraan komputer dihuraikan melalui subtopik ini. Secara umum terdapat tujuh strategi yang lazim digunakan untuk membina hubungan interpersonal dalam komunikasi berperantaraan komputer: Strategi Tarikan Interpersonal, Strategi Pendedahan Kendiri, Strategi Mewujudkan Kesamaan, Strategi Penggunaan Emotikon, Strategi Penggunaan Ruang Masa (Kronemiks), Strategi Penggunaan Penanda Teks, dan Strategi Kesenambungan Hubungan.

Strategi Tarikan Interpersonal dalam Komunikasi Berperantaraan Komputer

Kebanyakan teori bersetuju bahawa tarikan interpersonal ialah “sikap positif atau negatif yang terdapat pada orang lain” (Berscheid & Hatfield, 1978). Sikap bermakna kesediaan seseorang memberi respons kepada objek atau kelas sesuatu objek dalam cara atau gaya yang sesuai atau tidak sesuai.

Bagaimanapun agak sukar mengukur tarikan interpersonal dalam komunikasi berperantaraan komputer seperti kontak mata (berapa lama individu terlibat saling bertentangan sehingga menimbulkan tarikan interpersonal), dan jarak seseorang berdiri antara satu sama lain serta kecenderungan kepada orang lain dari aspek bahasa badan atau ruang peribadi. Mehrabian (1981) dalam *Silent Messege: Implicit Communication of Emotion and Attitudes*, menulis tentang perlakuan tersirat bukan

verbal dalam komunikasi. Beliau menegaskan bahawa dalam “dunia perasaan” termasuk ekspresi wajah dan vokal, postur, pergerakan badan dan gestur adalah penting. Apabila perkataan bertentangan dengan kandungan mesej, orang lain lebih percaya dengan apa-apa yang kita buat. Oleh itu, pengurangan kiu atau ketidakhadiran isyarat bukan verbal memberikan impak negatif kepada komunikasi berperantaraan komputer.

Altman dan Taylor (1973)—dalam Teori Penyusupan Sosial—menyatakan bahawa seseorang meneruskan interaksi dan mengekalkan hubungan mereka secara beransur-ansur dengan meneroka secara mendalam perasaan personaliti melalui perkataan, perilaku gerak balas badan, dan perlakuan terhadap persekitaran. Namun, dalam konteks komunikasi berperantaraan komputer, aspek bahasa badan dan persekitaran adalah kurang, tetapi boleh disampaikan dengan memberikan perkataan atau teks. Melalui perkataan, interaksi interpersonal berlaku apabila seseorang membaca baris-baris ayat pada skrin.

Menurut Byrne (1994), bahasa badan dapat dilakukan melalui dua cara. Pertama, individu yang menggunakan IRC menulis tindakan menggunakan simbol asterik seperti * menangis, * * menguap, * * ketawa tersipu-sipu *, dan sebagainya. Cara kedua adalah dengan menggunakan perintah tindakan “/me” disusuli dengan rentetan teks. Penggunaan tindakan bahasa badan ini merupakan satu contoh tarikan interpersonal yang digunakan untuk mewujudkan hubungan.

Tarikan interpersonal juga dapat dikenal pasti berdasarkan persoalan siapa yang lebih banyak bercakap (menaip), siapa yang menulis banyak, dan siapa yang kerap memberi respons. Pengukuran ini rasional kerana dalam komunikasi ini seseorang berinteraksi dengan “orang asing” (individu yang tidak pernah ditemui dalam dunia realiti). Oleh itu, individu tidak digalakkan mendedahkan perasaan personal kepada “orang asing” pada peringkat awal, tetapi akhirnya perlu mempercayai perilaku implisitnya untuk mendalami perasaan orang lain bagi membina hubungan masa depan (Mehrabian, 1981). Ini menunjukkan bahawa melalui komunikasi berperantaraan komputer, penyamaran sering digunakan untuk menyembunyikan identiti sebenar para peserta IRC. Menggunakan nama samaran (*nickname*) pada peringkat awal hubungan merupakan cara untuk mewakili diri peserta. Menurut Baird (1998), dalam IRC identiti seseorang bermula dengan ciptaan nama samaran masing-masing, dan ini merupakan tarikan interpersonal dalam komunikasi berperantaraan komputer.

Dapat dirumuskan bahawa bentuk tarikan interpersonal dalam komunikasi berperantaraan komputer tidak lagi menyerupai pendekatan tarikan interpersonal secara bersemuka, tetapi tumpuan tarikan ialah penyampaian mesej sebagai tindakan melalui perkataan dan penyamaran identiti.

Strategi Pendedahan Kendiri

Pendedahan sendiri berlaku apabila seseorang memberi tahu teman yang diyakininya mengenai sesuatu yang belum diketahui temannya. Maklumat itu merupakan rahsia peribadinya (Beebe, Beebe, & Redmond, 1999). DeVito (1999) menyatakan bahawa pendedahan sendiri dapat mendorong pihak lain mendedahkan dirinya juga. Perasaan dapat disampaikan melalui pendedahan sendiri. Giliran yang sama rata harus diberi supaya kedua-dua pihak berpeluang untuk mendedahkan diri.

Hubungan interpersonal berkait dengan prinsip minimaks (minimum dan maksimum) dan prinsip keseimbangan. Prinsip minimaks merujuk pada kepentingan untuk meminimumkan kos dan memaksimumkan ganjaran dalam interaksi antara individu yang melibatkan individu yang memberikan manfaat yang lebih kepada individu lain akan dapat mengekalkan hubungan. Prinsip keseimbangan menandakan seseorang ingin membina hubungan jika hasil hubungan berlaku keseimbangan terhadap apa-apa yang telah diberikan. Keseimbangan ini termasuk proses pendedahan sendiri antara dua pihak. Kajian Brehm (1992), Myers (1993), dan Cooper dan Sportolari (1997) merumuskan bahawa tiga faktor yang menyumbang kemungkinan wujudnya hubungan ialah pendedahan sendiri, tarikan fizikal, dan persamaan.

Brehm (1992) menyatakan proses pendedahan sendiri dengan mendalam sehingga tahap keintiman antara individu dengan individu lain datang bukan hanya bermula dengan perasaan untuk akrab dan perasaan ingin dikaitkan antara satu sama lain, tetapi kekerapan tercetusnya perasaan penuh minat dan romantik juga menjadi asas hubungan terjalin. Sifat fizikal tidak hanya mencetuskan minat terhadap individu, tetapi memudahkan jalinan hubungan melalui interaksi dan kedekatan.

Wysock (1996), menyatakan bahawa hubungan mesra wujud antara pengguna IRC. Ini disebabkan tahap pendedahan sendiri yang tinggi antara mereka sehingga mereka benar-benar mengetahui pasangan masing-masing, mengetahui tarikan fizikal secara tidak konvensional (tidak mengikut kebiasaan), masih merasa kedekatan ruang antara pasangan dan membenarkan norma-norma gender untuk membentuk perilaku mereka. Sementara itu, Altman dan Taylor (1973) dalam *Social Penetration: The Development of Interpersonal Relationship*, menegaskan bahawa aspek penting bagi proses penyusupan sosial adalah mengambil kira “timbal balik” (*reciprocity*), iaitu berlaku pertukaran komunikasi dan pendedahan sendiri. Seseorang yang meningkatkan pendedahan sendiri memungkinkan orang lain bertindak mendedahkan diri mereka yang sebenar.

Strategi Mewujudkan Kesamaan dalam Komunikasi Berperantaraan Komputer

Baym (1995) yang menulis tentang “egalitarianisme” menyatakan bahawa ramai yang melibatkan diri dalam komunikasi berperantaraan komputer memberi kebenaran kepada orang lain terlebih dahulu untuk menaip perkataan yang ingin disampaikan oleh mereka. Kebenaran ini menunjukkan peserta IRC sentiasa mewujudkan peluang yang sama untuk berinteraksi dalam komunikasi berperantaraan komputer. Peluang kesamaan ini terbuka tanpa mengabaikan aspek gender. Misalnya, komunikasi berperantaraan komputer mengizinkan perempuan dan golongan minoriti untuk mengeluarkan suara (berinteraksi secara bebas tanpa halangan status). Oleh itu, Walther (1992) melihat adanya keseimbangan penglibatan dalam komunikasi berperantaraan komputer ini sebagai peluang kesamaan yang bersifat demokratik.

Selain itu, Rubin (1988) menyatakan faktor kesamaan sikap mendatangkan ganjaran antara individu yang membina hubungan. Biasanya individu yang mempunyai kesamaan sikap akan lebih menyetujui dan menyokong idea kita. Ini menggambarkan mewujudkan persefahaman melalui kesamaan sikap

dalam kalangan peserta IRC menjadi taktik yang penting dalam komunikasi berperantaraan komputer.

Bagaimanapun, persefahaman tidak wujud jika mesej yang disampaikan melalui komunikasi berperantaraan komputer tidak difahami. Isyarat emotikon dan akronim memerlukan interpretasi para peserta IRC. Oleh itu, keseimbangan memahami isyarat yang ditampilkkan di skrin komputer antara dua atau lebih peserta IRC adalah penting. Jika hanya satu pihak sahaja yang memahami isyarat emotikon misalnya, ini boleh berlaku kesilapan interpretasi (*miscommunication*) yang akhirnya akan menjejaskan hubungan. Baym (1998) mengakui fenomena kesilapan interpretasi menyukarkan individu lain membuat rumusan terhadap mesej yang disampaikan, dan ini melibatkan pengurangan hubungan interpersonal melalui komunikasi berperantaraan komputer.

Dapat dirumuskan di sini, mewujudkan kesamaan dari aspek memberi peluang interaksi, kebebasan bersuara tanpa diskriminasi, kesamaan sikap, kesamaan makna mesej adalah elemen-elemen penting diberi perhatian dalam membina hubungan interpersonal melalui komunikasi berperantaraan komputer.

Strategi Penggunaan Emotikon dalam Komunikasi Berperantaraan Komputer

Taktik lain juga yang sering digunakan semasa hendak membina hubungan, iaitu seperti mempamerkan komunikasi bukan verbal secara selari dengan komunikasi verbal. Dalam konteks taktik membina hubungan melalui komunikasi berperantaraan komputer, individu akan sentiasa menaip simbol seperti senyum yang membawa tanda suka atau anggukan kepala bererti tanda setuju semasa berkomunikasi. Menurut Mohd. Zin dan Ab. Rahman (2000), kajian mereka mendapati bahawa individu yang terlibat dalam ruangan IRC akan cuba bertindak secara kreatif dan inovatif. Mereka didapati cuba untuk mencipta simbol atau isyarat yang unik untuk melahirkan perasaan dan emosi mereka. Tambah Latifah dan Samsudin (2000) pula, individu yang berkomunikasi melalui ruangan sembang (*chat*) perlu memahami simbol-simbol "on-line" seperti "emoticons", senyum, dan juga "acronyms". Ini kerana semua elemen tersebut merupakan salah satu bahagian dalam kehidupan siber.

Emosi wujud dalam komunikasi berperantaraan komputer (Riva & Galimberti, 1998). Seseorang boleh bertemu dengan orang lain melalui komputer setiap hari, bertukar maklumat, berdebat, saling membantah, cuba memikat, bersimpati, dan memberi sokongan. Rheingold (2000: 3) menerangkan bahawa individu dalam komuniti maya menggunakan perkataan yang ditaip pada skrip dengan tujuan:

...exchange pleasantries and argue, engage in intellectual discourse, conduct commerce, exchange knowledge, share emotional support, make plans, brainstorm, gossip, feud, fall in love, find friends and lose them, play games, flirt, create a little high art and a lot idle talk.

Sebahagian besar aktiviti di atas melibatkan emosi atau bersifat emosional. Individu yang menggunakan komputer sebagai perantara komunikasi mengemukakan masalah kehidupan dan personaliti mereka yang sebenar ke dalam komuniti maya. Ini menyebabkan kebanyakan kandungan mesej mereka mengandungi unsur-unsur emosi.

Bagaimanapun Kiesler, Siegel dan McGuire (1984), serta Stoll (1996) mendapati komunikasi berperantaraan komputer tidak mencukupi bagi individu untuk berkongsi emosi. Komunikasi berperantaraan komputer membiarkan diri seseorang membentuk makna sendiri, hubungan tidak kekal dan amat kurang isyarat bukan verbal. Namun, Rheingold tetap membantah pandangan Kiesler dan Stoll melalui kajiannya terhadap komuniti WELL dengan kenyataan berikut:

Those who find virtual communities cold places point at the limits of technology, its most dangerous pitfalls... but these critiques don't tell us how Philcat and Lhary and the Allisons and my own family could have found on the WELL when we needed it.

(Rheingold 2000: 3)

Penggunaan emotikon merupakan satu taktik dalam membina hubungan interpersonal berperantaraan komputer kerana sesetengah individu menggunakan *mode* tanpa memberi nama untuk berkomunikasi bagi mendapatkan hubungan yang lebih personal dengan orang lain.

Emotikon ialah gabungan tanda dan simbol bagi menggambarkan wajah sumber (penghantar) yang mewakili "mood" atau perasaan mereka. Kadangkala emotikon dikenali sebagai "smilies." Misalnya dengan menambahkan ;-)) pada akhir ayat menggambarkan individu berkenaan sedang berjenaka atau merasa gembira. Nelson (1999) menyatakan emotikon kerap digunakan dalam situasi "perjumpaan dan sapaan" yang menunjukkan seseorang ingin dihampiri atau ditemui. Sebahagian penyelidik menyatakan bahawa emotikon amat berguna bagi menggantikan atau mengurangkan isyarat bukan verbal dalam konteks komunikasi berperantaraan komputer.

Pengguna MUDs (satu contoh aplikasi komunikasi berperantaraan komputer) boleh menaip penerangan atau naratif untuk menggambarkan perlakuan bukan verbal mereka. Mereka menaip dengan menggunakan tanda pembuka kata (") dan diikuti dengan dialog serta penutup kata (") untuk menyampaikan mesej yang menggambarkan persekitaran (Walther dan Tidwell, 1995). Walther memberitahu bahawa proses *emoting* dalam komunikasi berperantaraan komputer digunakan untuk memperkenalkan semula mesej kasih sayang (sikap) dalam saluran tanpa banyak isyarat (*cues*) digunakan dalam interaksi bersemuka.

Emoting (Pengemosian) dalam MUDs ialah cara menggunakan arahan untuk memberi tindakan dan emosi kepada bentuk bahasa. Rheingold (1992) memberi komen terhadap dimensi baru tentang penggunaan *emoting* dalam perbualan MUDs dan IRC. Beliau menyatakan "di sebalik membalas penyataan, anda boleh tersenyum sinis. Di sebalik meninggalkan bilik sembang, anda boleh melenyapkan diri dalam keadaan yang tidak memalukan." Dimensi baharu ini (*emoting*) dianggap satu cara menambahkan kandungan sosioemosi dalam proses komunikasi.

Strategi Penggunaan Ruang Masa dalam Hubungan Interpersonal Komunikasi Berperantaraan Komputer

Penggunaan ruang masa boleh menyampaikan mesej tertentu dalam komunikasi berperantaraan komputer. Waktu berbual, jangka masa berbual dan lokasi berbual merupakan elemen-elemen penggunaan ruang masa yang menunjukkan sama

ada hubungan interpersonal akrab atau tidak. Penggunaan ruang masa dikenali sebagai kronemiks.

Penggunaan yang berbeza mengenai isyarat masa dalam IRC misalnya, memberi kesan persepsi interpersonal terhadap koresponden atau pengguna komunikasi berperantaraan komputer. Walther dan Tidwell (1995: 362), menegaskan dalam kajian tentang penggunaan masa, didapati bahawa masa ialah 'bahagian intrinsik' bagi interaksi sosial yang menunjukkan mesej mengenai masa dalam komunikasi membawa makna "pada tahap berlapis-lapis." Mereka menyatakan:

Time is a resource in our culture, and may be akin to other resources the exchange of which marks more intimate relations. How time is used helps to define the nature and quality of relationships with others.

Dalam konteks komunikasi berperantaraan komputer, terdapat dua pemboleh ubah yang boleh dikaitkan dengan penggunaan masa, iaitu (1) masa sehari menghantar mesej, dan (2) jeda masa membalas mesej yang diterima. Jeda masa membalas mesej memberi gambaran kesan persepsi terhadap keakraban atau kemesraan dan dominasi mesej dalam komunikasi ini.

Dalam IRC, penggunaan masa boleh dikawal secara langsung dan dimanipulasikan dalam interaksi berperantaraan komputer (Chesebro, 1985; Walther & Tidwell, 1995). Pengawasan dan manipulasi masa dalam komunikasi berperantaraan komputer dapat ditunjukkan apabila individu mengirim mesej melalui IRC dan tahu bahawa penerimanya membaca mesej berkenaan tetapi tidak menjawab dengan kadar segera, ini memberi kesan pada perasaan pengirim. Kelewatan membalas mesej yang disengajakan boleh menggambarkan penerima tidak berminat terhadap apa-apa yang disampaikan oleh sumber dan ini ada ketikanya ditafsirkan sebagai suatu penghinaan atau cemuhan (Walther & Tidwell, 1995).

Walther mengemukakan hipotesis tentang masa interaksi dan kandungan mesej yang berkaitan dengan hubungan interpersonal. Hipotesis pertama ialah kandungan mesej sosial yang dihantar pada waktu malam mewujudkan keintiman (kemesraan) yang lebih berbanding waktu siang manakala, kandungan mesej berkaitan tugas atau kerja yang dihantar pada waktu malam adalah kurang mesra berbanding waktu siang. Hipotesis kedua ialah kelambatan membalas mesej sosial meningkatkan kemesraan atau keakraban berbanding membalasnya dengan cepat, manakala kecepatan membalas mesej berkaitan tugas/kerja mengurangkan kemesraan antara individu yang berinteraksi melalui komputer.

Strategi Penggunaan Penanda Teks

Penanda teks merupakan komunikasi bukan lisan yang melibatkan penggunaan tulisan tebal, garis bawah, dan tanda bacaan. Tiga elemen ini berfungsi mencorakkan gaya percakapan seseorang dalam IRC (Byrne, 1994). Lazimnya, peserta IRC mengeja perkataan mengikut sebutan bagi melahirkan bunyi sesuatu perkataan. Misalnya, *you = u, are = r, cu = see you, what = wat, don't know = dunno*, dan lain-lain. Ini sesuai dengan dapatan Werry (1996) yang menyatakan bahawa penggunaan "r" dan "u" boleh dijumpai dalam hampir semua saluran IRC. Ini jelas menunjukkan penanda teks seperti ini menjadi pilihan peserta IRC untuk berinteraksi melalui komputer.

Pengguna IRC juga menggunakan akronim untuk menyampaikan makna perkataan. Kajian Azlina (2000) mendapati, peserta IRC sering menggunakan OIC (*Oh, I See*), BBL (*Be Back Later*), BRB (*Be Right Back*), BTW (*By The Way*), LOL (*Laughing out loud*), dan sebagainya.

Taktik penggunaan penanda teks yang lain juga digunakan untuk mewujudkan kemesraan atau permusuhan dalam komunikasi berperantaraan komputer. Penggunaan tulisan berhuruf tebal, garis bawah, tanda seruan (!), tanda soal (?) dan huruf besar masing-masing berfungsi menekankan sesuatu perkataan dan frasa dengan mesej yang berbeza untuk menunjukkan nada suara, kelangsingan suara, ton suara dan emosi dalam suara. Misalnya, penggunaan huruf besar dalam IRC menandakan jeritan dan perasaan marah individu yang menyampaikannya.

Perbincangan di atas menggambarkan taktik penggunaan tanda teks juga berlaku dalam komunikasi ini. Oleh itu, dapat diandaikan di sini, penggunaan taktik ini membantu membina hubungan interpersonal.

Strategi Kesinambungan Hubungan dalam Komunikasi Berperantaraan Komputer.

Penggunaan taktik ini menumpukan hubungan yang dijalin secara talian (*online*) dan dipanjangkan ke luar talian (*offline*). Parks dan Floyd (1996) menemui bukti bahawa hubungan bermula melalui komunikasi berperantaraan komputer tidak hanya terus berada dalam dunia Internet sahaja. Berdasarkan pengalaman peserta Newsgroup alt.angst, daripada lima pasangan yang menjalin hubungan romantik dalam talian selama enam bulan, didapati sekurang-kurangnya tiga pasangan beralih pada hubungan di luar talian atau dalam dunia realiti. Ini menunjukkan sama ada hubungan dalam talian atau di luar talian, kehidupan boleh dilihat sebagai "*permeable*", iaitu manusia sentiasa mahu bercakap tentang persamaan dan perbezaan dan cuba untuk membahagikan kehidupan mereka kepada dua bentuk komunikasi: komunikasi maya dan komunikasi realiti.

Smolowe (1995) menegaskan bahawa kebanyakan manusia melayari Internet dan berkomunikasi melalui komputer berada dalam pencarian maklumat dan 80 peratus dalam kalangan mereka cuba membina hubungan dan ingin bersama sebagai sahabat dalam sebuah komuniti.

Parks dan Floyd (1996) memperlihatkan hubungan interpersonal melalui komunikasi berperantaraan komputer sering berlaku, dengan lebih 60 peratus sampel kajian menyatakan bahawa mereka membentuk hubungan personal dengan seseorang melalui *Usenet newsgroup*. Penemuan ini dilakukan oleh Chenault (1998) yang menyatakan bahawa komuniti maya wujud melalui komunikasi ini, malah hubungan personal juga berlaku antara individu yang berinteraksi.

Komunikasi berperantaraan komputer ialah fenomena istimewa. Manusia berkomunikasi dengan orang lain dengan banyak cara. Baym (1995) merumuskan komunikasi berperantaraan komputer bukan hanya satu perilaku meminjamkan diri untuk kegunaan sosial, tetapi hakikatnya ruang interaksi tersebut ialah satu tempat untuk menunjukkan realiti sosial yang luar biasa. Realiti sosial dibina melalui interaksi antara pengguna dengan menurunkan bahasa atau teks dan terdapatnya sumber mesej dari individu lain. Ini menunjukkan komunikasi berperantaraan komputer sering digunakan sebagai cara awal untuk memulakan hubungan interpersonal sebelum perjumpaan bersemuka dilakukan.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Bagaimanapun temu bual secara mendalam digunakan untuk mendapatkan strategi membina hubungan interpersonal melalui komunikasi berperantaraan komputer oleh pengguna IRC. Temu bual bersemuka dilakukan terhadap dua pasangan (empat orang informan) yang telah membina hubungan interpersonal dalam jangka masa lebih daripada satu tahun. Temu bual ringkas dengan informan ini dirakamkan dan ditranskripsikan untuk dianalisis. Berdasarkan analisis yang dilakukan sejumlah 42 strategi telah disenaraipendekkan. Semua strategi tersebut diubah suai untuk membentuk soalan-soalan dalam instrumen kajian bagi meneruskan penyelidikan untuk menjalankan kaedah tinjauan. Berdasarkan analisis faktor, berikut ialah strategi-strategi yang dibentuk untuk dimuatkan dalam borang soal selidik. Penamaan strategi di bawah adalah berdasarkan sorotan literatur yang telah dikemukakan sebelum ini. Walaupun sorotan tersebut mengemukakan tujuh strategi, tetapi kajian ini membuat pecahan kepada strategi pendedahan sendiri (personal dan aktiviti/keluarga), manakala satu tambahan strategi lain ialah strategi memenuhi kepuasan rakan sebang.

- Strategi 1: kesinambungan hubungan melalui e-mel (6 item)
- Strategi 2: penggunaan emotikon (6 item)
- Strategi 3: penggunaan tanda teks (perkataan/ayat) (5 item)
- Strategi 4: mewujudkan persamaan nilai/persefahaman makna emotikon (5 item)
- Strategi 5: penggunaan ruang masa (5 item)
- Strategi 6: tarikan interpersonal melalui nama samaran (4 item)
- Strategi 7: pendedahan sendiri personal (4 item)
- Strategi 8: pendedahan sendiri famili (4 item)
- Strategi 9: memenuhi kepuasan rakan sebang (3 item)

Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam kajian ini ialah kaedah tinjauan menggunakan borang soal selidik. Kajian ini telah dijalankan di kafe siber yang mudah dicapai oleh enumerator kajian di seluruh Malaysia. Sejumlah 1,025 pengguna IRC yang sering berbual dalam Internet dipilih sebagai responden kajian ini. Pemilihan responden ini menggunakan teknik persampelan sukarela berdasarkan ciri-ciri yang ditetapkan oleh penyelidik mengikut kesesuaian objektif kajian ini.

Dalam kajian ini, dua pemboleh ubah utama yang diukur. Tahap hubungan interpersonal merupakan pemboleh ubah bersandar kajian ini. Tahap hubungan interpersonal menggunakan instrumen yang diperkenalkan oleh Parks (1996) dengan mengemukakan tujuh dimensi utama: tahap kebergantungan (7 item), tahap keluasan topik (5 item), tahap keintiman (8 item), tahap pertukaran kod (7 item), tahap pemahaman mesej (5 item), tahap komitmen (5 item), dan tahap rangkaian sosial (3 item). Sembilan strategi (seperti yang tersenarai di atas) dalam meningkatkan hubungan interpersonal melalui *online* ialah pemboleh ubah bebas kajian atau peramal kepada tahap hubungan interpersonal yang terjalin melalui komunikasi berperantaraan komputer.

Data kajian ini dianalisis menggunakan Ujian Multi-Regresi untuk menentukan strategi yang digunakan oleh pengguna IRC berdasarkan hubungan interpersonal sesama gender dan berlainan gender bagi mencapai objektif kajian ini.

HASIL KAJIAN

Jadual 2 dan 3 menunjukkan sumbangan peramal atau strategi menjalin hubungan interpersonal terhadap tahap hubungan interpersonal melalui komunikasi dalam talian.

1. Strategi remaja lelaki meningkatkan hubungan interpersonal melalui online dengan pasangan sama gender (lelaki kepada lelaki)

Kajian menunjukkan bahawa apabila pengguna IRC lelaki berinteraksi sesama jantinya, hanya satu sahaja strategi membina hubungan interpersonal yang digunakan oleh mereka, iaitu strategi mewujudkan persamaan nilai/ persefahaman makna emotikon ($\beta=0.19$, $p=0.007$). Strategi 4 ini menyumbang 13.0 peratus varians ($R^2 =0.13$) terhadap sebarang perubahan tahap hubungan interpersonal apabila mereka berinteraksi melalui *online*. Sumbangan ini adalah signifikan pada paras 0.05. Ini bermakna apabila seseorang lelaki berinteraksi dengan lelaki lain melalui *online* dengan tujuan menjalin hubungan interpersonal, strategi yang paling berkesan adalah strategi mewujudkan persamaan nilai/persefahaman makna emotikon. Bagaimanapun, kita hanya dapat meramalkan bahawa perubahan yang berlaku kepada hubungan interpersonal agak sedikit (13 peratus) sahaja. Peningkatan tahap hubungan interpersonal melalui *online* berdasarkan interaksi pengguna IRC sesama lelaki dapat ditentukan melalui formula persamaan di bawah:

Tahap Hubungan Interpersonal dalam talian = $2.42 + 0.19$ (Strategi mewujudkan persamaan nilai/ persefahaman makna emotikon)

2. Strategi remaja lelaki meningkat hubungan interpersonal melalui komunikasi berperantaraan komputer dengan pasangan berlainan gender (lelaki kepada perempuan)

Dapatan kajian ini berbeza apabila pengguna IRC lelaki berinteraksi dengan perempuan. Kajian ini merumuskan bahawa terdapat tiga strategi utama untuk meningkatkan hubungan interpersonal dalam talian. Strategi itu ialah strategi kesinambungan hubungan melalui e-mel ($\beta=0.21$, $p=0.00$), strategi pendedahan sendiri personal ($\beta=0.10$, $p=0.00$), dan strategi memenuhi kepuasan rakan sembang ($\beta=0.05$, $p=0.04$). Ketiga-tiga strategi ini menyumbang 38.2 peratus varians ($R^2=0.382$) kepada sebarang perubahan tahap hubungan interpersonal. Sumbangan ini adalah signifikan pada paras 0.05. Oleh itu, untuk meramalkan peningkatan tahap hubungan interpersonal melalui komunikasi berperantaraan komputer, khususnya dalam kalangan pengguna IRC bagi seorang lelaki yang berinteraksi dengan seorang perempuan, strategi kesinambungan hubungan melalui e-mel, strategi pendedahan sendiri personal dan strategi memenuhi kepuasan rakan sembang boleh digunakan. Ini bermakna semakin kerap penggunaan ketiga-tiga strategi tersebut, maka semakin intim hubungan interpersonal mereka. Sebarang perubahan ke atas tahap hubungan interpersonal melalui *online* apabila pengguna

IRC lelaki berinteraksi dengan berlainan jantina, boleh diramalkan melalui formula persamaan berikut:

Tahap Hubungan Interpersonal dalam talian = $1.82 + 0.21$ (strategi kesinambungan hubungan melalui e-mel) + 0.10 (strategi pendedahan sendiri personal) + 0.05 (strategi memenuhi kepuasan rakan sebang)

3. Strategi remaja perempuan meningkat hubungan interpersonal melalui online dengan pasangan sama gender (perempuan kepada perempuan)

Apabila pengguna IRC perempuan yang berinteraksi sesama jantintanya, kajian ini mendapati terdapat tiga strategi yang digunakan untuk meningkatkan hubungan interpersonal dalam talian. Tiga strategi itu adalah strategi kesinambungan hubungan melalui e-mel ($\beta=0.24$, $p=0.00$), strategi mewujudkan persamaan nilai/ persefahaman makna emotikon ($\beta=0.14$, $p=0.01$) dan strategi memenuhi kepuasan rakan chat ($\beta=0.17$, $p=0.00$). Sumbangan ketiga-tiga strategi ini adalah 49.5 peratus varians ($R^2=0.495$) kepada perubahan tahap hubungan interpersonal. Ini bermakna, dapat diramalkan bahawa tahap hubungan interpersonal dapat ditingkatkan apabila pengguna perempuan menggunakan ketiga strategi ini untuk menjalin hubungan interpersonal dengan pengguna perempuan yang lain. Untuk meramalkan perubahan tahap hubungan interpersonal pengguna IRC perempuan yang berinteraksi dengan sesama jantina mereka, formula persamaan ini boleh digunakan:

Tahap Hubungan Interpersonal dalam talian = $1.08 + 0.24$ (strategi kesinambungan hubungan melalui e-mel) + 0.14 (strategi mewujudkan persamaan nilai/ persefahaman makna emotikon) + 0.17 (strategi memenuhi kepuasan rakan sebang)

4. Strategi remaja perempuan meningkat hubungan interpersonal melalui online dengan pasangan berlainan gender (perempuan kepada lelaki)

Kajian ini mendapati pengguna IRC perempuan yang berinteraksi dengan lelaki menggunakan lebih banyak strategi. Kajian ini (Jadual 3) merumuskan terdapat lima strategi untuk meningkatkan hubungan interpersonal melalui *online* oleh perempuan yang berinteraksi dengan jantina yang berlainan dengan mereka. Strategi tersebut ialah strategi kesinambungan hubungan melalui e-mel ($\beta=0.22$, $p=0.00$), strategi pendedahan sendiri personal ($\beta=0.06$, $p=0.00$), strategi mewujudkan persamaan nilai/ persefahaman makna emotikon ($\beta=0.07$, $p=0.01$), strategi pendedahan sendiri famili ($\beta=0.05$, $p=0.00$), strategi tarikan interpersonal melalui nama samaran ($\beta=0.04$, $p=0.02$). Semua strategi ini menyumbang 45.4 peratus varians ($R^2=0.454$) kepada sebarang perubahan tahap hubungan interpersonal melalui *online*. Untuk meningkatkan hubungan interpersonal dengan lelaki melalui *online*, pengguna IRC perempuan hendaklah melakukan strategi tersebut, dan sebarang perubahan kepada peningkatan hubungan itu dapat diramalkan dengan menggunakan formula persamaan berikut:

Tahap Hubungan Interpersonal dalam talian = $1.55 + 0.22$ (strategi kesinambungan hubungan melalui e-mel) + 0.06 (strategi pendedahan sendiri

personal) + 0.07 (strategi mewujudkan persamaan nilai/ persefahaman makna emotikon) + 0.05 (strategi pendedahan sendiri famili) + 0.04 (strategi tarikan interpersonal melalui nama samaran)

Jadual 2: Ringkasan Model Ujian Multi-Regrasi: Nilai Peratusan Varians (R²)

Jantina	Jantina rakan sebang	Model	R	Kuasa dua R	Ubah suai Kuasa dua R
Lelaki	lelaki	1	.361(d)	.130	.113
	Perempuan	3	.618(e)	.382	.375
Perempuan	lelaki	5	.674(i)	.454	.446
	Perempuan	3	.704(k)	.495	.478

Jadual 3: Ujian Multi-Regrasi: Nilai Beta (β) setiap Strategi yang Menyumbang Kepada Tahap Hubungan Interpersonal melalui Online

Jantina	Jantina rakan sebang	Model		Pekali Koeffisien Tidak Piawai		Nilai t	Sig.	
				B	Std. Error			
				Beta				
lelaki	lelaki	1	(Pemalar)	2.42	.238	10.16	.000	
			Strategi 4	.19	.069	.36	2.78	.007
	Perempuan	3	(Pemalar)	1.82	.112	16.20	.000	
			Strategi 1	.21	.028	.41	7.64	.000
			Strategi 7	.10	.021	.26	4.99	.000
		Strategi 9	.05	.027	.10	2.05	.041	
perempuan	lelaki	5	(Pemalar)	1.55	.103	15.19	.000	
			Strategi 1	.22	.026	.42	8.41	.000
			Strategi 7	.06	.020	.15	3.16	.002
			Strategi 4	.07	.030	.13	2.64	.009
			Strategi 8	.05	.017	.13	2.88	.004
			Strategi 6	.04	.021	.10	2.22	.027
	perempuan	3	(Pemalar)	1.084	.233	4.64	.000	
			Strategi 1	.241	.048	.44	5.00	.000
			Strategi 4	.149	.060	.21	2.50	.014
			Strategi 9	.170	.048	.27	3.51	.001

Nota:

- a. Peramal: (Pemalar), Strategi 1; b. Peramal: (Pemalar), Strategi 1, Strategi 7
- c. Peramal: (Pemalar), Strategi 1, Strategi 7, Strategi 4; d. Peramal: (Pemalar), Strategi 4
- e. Peramal: (Pemalar), Strategi 1, Strategi 7, Strategi 9; f. Peramal: (Pemalar), Strategi 1, Strategi 8
- g. Peramal: (Pemalar), Strategi 1, Strategi 8, Strategi 4
- h. Peramal: (Pemalar), Strategi 1, , Strategi 8, Strategi 4, Strategi 7
- i. Peramal: (Pemalar), Strategi 1, Strategi 8, Strategi 4, Strategi 7, Strategi 6
- j. Peramal: (Pemalar), Strategi 1, Strategi 9
- k. Peramal: (Pemalar), Strategi 1, Strategi 9, Strategi 4
- l. Pemboleh ubah bersandar: Tahap hubungan Interpersonal melalui komunikasi dalam talian

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Tahap hubungan interpersonal melalui komunikasi berperantaran komputer ini dapat dikaitkan dengan strategi yang digunakan semasa berinteraksi. Dalam komunikasi bersemuka, berdasarkan Teori Pengurangan Ketidakpastian dan Teori Tembusan Sosial, didapati bahawa pendedahan sendiri peribadi memainkan peranan penting untuk memahami individu lain dan seterusnya mempengaruhi tahap hubungan interpersonal individu. Apa-apa yang berlaku dalam komunikasi bersemuka juga berlaku dalam komunikasi berperantaran komputer kerana strategi pendedahan sendiri peribadi dan strategi pendedahan sendiri mengenai aktiviti dan keluarga juga menyumbang kepada hubungan interpersonal. Kedua-dua jenis strategi pendedahan sendiri ini digunakan oleh pengguna IRC lelaki kepada perempuan dan sebaliknya. Ini menunjukkan bahawa teori pengurangan ketidakpastian dan teori tembusan sosial dalam komunikasi bersemuka dapat diaplikasikan dalam komunikasi berperantaran komputer.

Selain itu, strategi penggunaan emotikon, terutama dalam mencari persefahaman dan berkongsi makna juga berkait secara positif dengan tahap hubungan interpersonal. Strategi ini digunakan oleh pengguna IRC yang berinteraksi sesama lelaki sahaja, manakala pengguna IRC perempuan menggunakan strategi ini sama ada berinteraksi dengan lelaki dan perempuan. Penggunaan strategi ini dianggap menggantikan fungsi komunikasi bukan verbal dalam komunikasi bersemuka kerana komunikasi berperantaran komputer menunjukkan ketidakhadiran petanda-petanda bukan verbal terutama dalam menyampaikan emosi pengguna-penggunanya. Oleh itu, masalah ini dapat dikurangkan dengan penggunaan emotikon yang mewakili beberapa emosi tertentu ketika pengguna IRC berbual secara *real-time*, walaupun kesannya tidak menyerupai kesan petanda bukan verbal apabila berinteraksi secara bersemuka. Ini bermakna, aplikasi Teori Pengurusan Impresi dapat direalisasikan oleh pengguna IRC dalam komunikasi berperantaran komputer.

Aplikasi teori ini dikuatkan lagi apabila pengguna IRC turut menggunakan strategi tarikan interpersonal permulaan hubungan dengan menggunakan samaran. Hasil kajian ini menunjukkan pengguna IRC perempuan kepada pengguna IRC lelaki. Ini menjadi kelaziman dalam kalangan pengguna IRC perempuan kerana penggunaan nama samaran wanita yang menarik akan menjadi daya tarikan utama seseorang lelaki untuk membina hubungan interpersonal dengan mereka.

Walaupun Teori Penampilan Sosial (*Social Presence Theory*) merumuskan bahawa komunikasi berperantaran komputer mempunyai pemaparan diri sosial seseorang yang rendah berbanding komunikasi bersemuka, disebabkan oleh elemen auditori dan visual yang tidak aktif dalam komunikasi berperantaran komputer sehingga berlakunya komunikasi formal yang mempunyai darjah emosi yang rendah antara individu yang berinteraksi, tetapi untuk menarik perhatian individu lain bagi membina hubungan interpersonal, penampilan diri sosial boleh dilakukan dengan memberi penekanan kepada pengurusan impresi. Dalam Teori Pengurusan Impresi, kemahiran penampilan fizikal personal dalam konteks komunikasi berperantaran komputer dapat dilakukan dengan memaparkan identiti sibernya melalui pengawalan kandungan maklumat-maklumat bukan verbal dalam bentuk teks. Nama samaran merupakan daya tarik yang kuat untuk

memulakan hubungan interpersonal sebagai identiti siber yang berkesan dalam menyumbang tahap hubungan interpersonal.

Taktik yang paling banyak menyumbang pada tahap hubungan interpersonal adalah taktik kesinambungan hubungan melalui e-mel. Strategi ini menjadi peramal utama dalam menentukan sama ada hubungan interpersonal diteruskan atau semakin intim. Kajian ini misalnya mendapati pengguna IRC perempuan menggunakan strategi ini untuk melanjutkan hubungannya sama ada dengan lelaki dan sesama jantinya. Boleh dirumuskan bahawa hubungan interpersonal perlu diteruskan dari semasa ke semasa dengan menggunakan perantara yang bersifat ketidakserentakan (asinkronis) seperti e-mel selepas interaksi melalui saluran bersifat serentak (sinkronis, iaitu IRC). Ini kerana interaksi melalui e-mel mengekalkan tahap hubungan sosial dan mengizinkan hubungan interpersonal dikendalikan secara berterusan. E-mel yang digunakan sebagai lanjutan interaksi melalui IRC, bukan hanya mengizinkan hubungan antara individu, malah mengekalkan ikatan hubungan yang kuat.

RUJUKAN

- Altman, I. & Taylor, D. 1973. *Social Penetration: The Development of Interpersonal Relationship*. New York: Holt, Rinehart & Winston
- Azlina Uzir. 2000. Kenalilah IRC. *Majalah PC*, Mei, h. 22–23
- Baym, N. K. 1995. The performance of humor in computer-mediated communication. *Journal of Computer-mediated Communication*, 1. [Online] cmc.mscc.huji.ac.il/vol.1/issue2//baym.html. Akses pada 2.4.2008
- Baym, N. K. 1998. The emergence of on-line community. Dlm. *CyberSociety 2.0*, ed. S.G. Jones, h. 35-68. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Beebe, S. A., S. J. Beebe, & M. V. Redmond. 1999. *Interpersonal Communication: Relating to Others* (2nd ed.). USA: Allyn and Bacon
- Berscheid, E. & E. W. Hatfield. 1978. *Interpersonal Attraction*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Brehm, S. S. 1992. *Intimate Relationships*. New York: McGraw-Hill Press
- Chesebro, J. W. 1985. Computer-mediated interpersonal communication. Dlm. *Information and Behavior*, ed. B. D. Ruben, h. 202–222. New Brunswick, NJ: Transaction Books.
- Chenault, B. G. 1998. Developing personal and emotional relationships via computer-mediated communication. *CMC Magazine* 5, May. [Online] <http://www.december.com./cmc/mag/1998/may/cenault.html/>. Akses pada 7.6.2007
- Cooper, A. & L. Sportolari. 1997. Romance in cyberspace: Understanding online attraction. *Journal of Sex Education and Therapy*, 22 (1), 7-14
- Cummings, J. N., B. Butler, & R. Kraut. 2002. The quality of online social relationships. *Communication of the ACM*, (45), July.
- DeVito, J. A. (1999). *Messages: Building Interpersonal Communication Skills* (4th ed.). New York: Longman
- Kiesler, S. B., J. Siegel, & T. W. McGuire. 1984. Social psychology aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist*, 39: 1123–1134.

- Kraut, R., M. Patterson, V. Lundmark, S. Kiesler, T. Mukophadhyay, & W. Scherlis. 1998. Internet paradox: A social involvement and psychological well-being. [Online] <http://homenet.hcii.cs.cmu.edu/progress/HN.impact.10.html>. Akses pada 11.5.2007
- Latifah Pawanteh & Samsudin A. Rahim. 2000. "Who ME? A Cyberteen" Implications of Internet usage on realities and identities of Malaysian adolescents. *Asia Pacific Media Educator*, 9: 43–59
- Markle, G. 1999. Social construction of communication technology. Dlm. *Handbook of Science and Technology Studies*, eds. S. Jasanoff, G. Markle, J. Petersen and T. Pinch. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Mehrabian, A. 1981. *Silent Messages: Implicit Communication of Emotion and Attitudes* (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth
- Mohammed Zin Nordin & Ab Rahman Ibrahim. 2000. On-Line communication in Malaysia: An analysis of chatters' profile, usage and relationship development Via Internet Relay Chat (IRC). Kertas Seminar Kebangsaan Komunikasi, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah, , Januari 23–24.
- Myers, J. 1993. Constructing community and inter-textuality in electronic mail. *National Reading Conference Yearbook*, 42: 251–262.
- Parks, M. R. & Floyd. K. 1996. Making friends in cyberspace. *Journal of Communication*, 46: 80-96.
- Rheingold, H. 1992. A slice of my life in my virtual community. *Whole Earth Review*. [Online] http://gopher.well.sf.ca.us:70/00/community/virtual_communities92. Akses pada 26.5.2007
- Rheingold, H. 2000. *The Virtual Community. Homesteading on the Electronic Frontier*. (Revised Ed.). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Riva, G., & C. Galimberti. 1998. Computer-mediated communication: Identity and social interaction in an electronic environment. *Genetic, Social & General Psychology Monograph* 124(4): 434, November.
- Rubin, R. B. 1988. Conceptualization and measurement of interpersonal communication motives. *Human Communication Research*, 14(4): 602–628
- Smolowe, J. 1995. Intimate strangers. *Time*, h. 20–24
- Spears, R. & Lea, M. 1994. Panacea or panopticon? The hidden power in computer-mediated communication. *Communication Research*, 21: 427–459.
- Stoll, C. 1996. *Silicon Snake Oil*. New York: Doubleday
- Walther, J. B. 1992. Interpersonal effects in computer-mediated interaction. *Communication Research*, 19: 52–82.
- Walther, J.B. & J. K. Burgoon. 1992. Relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research*, 19: 50–88.
- Walther, J. B. & L. C. Tidwell. 1995. Non-verbal cues in computer-mediated communication, and effect of chronemics on relational communication. *Journal of Organization Computing*, 5: 355+.
- Walther, J.B. 1996. Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal and hyper-personal interaction. *Communication Research*, 23, 3–43.
- Wysock, D. K. 1996. *Somewhere over the Modem: Relationships over Computer Bulletin Boards*. Unpublished doctoral dissertation, University of

California, Santa Barbara, US. [Online]. <http://www.unk.edu/acad/sociology/wysocki/Graduate%20School/dissertation.htm>. Akses pada 26.5.2007

Wysock, D. K. and Gore, B. 1998. Internet interactive contemporary culture. In *Sociology* (6th ed.), eds. R.T. Schaffer and R. P. Lamm. McGraw Hill: New York