

MENDEPANI CABARAN KREDIBILITI DAN TEKNOSTRES DALAM MEDIA BAHARU

**S.Salahudin Suyurno, Muhammad Hakimi Tew Abdullah,
Muhamad Taufik Md Sharipp**

Key words: media baharu, kredibiliti, teknostres

Abstrak. Melalui media baharu seperti Facebook, WhatsApp, WeChat, Twitter, Telegram dan sebagainya telah menjadikan aktiviti komunikasi, berkongsi informasi malah apa sahaja yang berkaitan dengan aktiviti “interaksi di atas talian” menjadi semakin rancak. Kadangkala banyak natijah buruk berlaku walaupun ruang bagi melakukan kebaikan sangat terbuka luas. Kertas kerja konsep ini akan membincangkan perkembangan media baharu dan kredibiliti pengguna serta bagaimana ia mempengaruhi elemen work teknostress yang dihadapi oleh segelintir besar pengguna media baharu. Bebanan teknologi, pencerobohan teknologi, kerumitan teknologi, ketidakselamatan teknologi dan ketidakpastian teknologi kerap kali dirujukkan sebagai faktor teknostres yang membelenggu para pengguna.

PENGENALAN

Kertas konsep ini cuba merungkai fenomena gelombang media baharu, cabaran kredibiliti dan permasalahan teknostres yang menimpa segelintir pengguna media baharu di Malaysia secara umum. Ramai yang melihat bahawa penggunaan media baharu dalam Islam sebagai suatu fenomena yang merujuk kepada hukum alat. Ia mampu dirujuk daripada kedua dua sisi positif mahupun negatif. Kecenderungan masyarakat menghabiskan masa mereka di laman media baharu, mendedahkan kepada pelbagai unsur yang pelbagai sifatnya. Menurut Tun Dr. Mahathir (2015) internet dan media sosial ini seumpama pisau. Pisau boleh diasah, atau dibiarkan tumpul dan pisau juga boleh digunakan untuk memasak, memotong dan mengukir. Namun jika disalahguna, boleh juga digunakan untuk membunuh atau mencederakan orang. Justeru para pengguna media baharu harus sedar bahawa mereka memiliki peralatan yang boleh digunakan untuk kedua-duanya.

Dalam dunia komunikasi sebagai contoh, melalui media baharu seperti Facebook, WhatsApp, WeChat, Twitter, Telegram dan sebagainya telah menjadikan aktiviti komunikasi, berkongsi informasi malah apa sahaja yang berkaitan dengan aktiviti “interaksi di atas talian” menjadi semakin rancak. Kadangkala banyak natijah buruk berlaku walaupun ruang bagi melakukan kebaikan sangat terbuka luas (Ahmad Zahiruddin Mohd Zabidi & Ahmad Faisal Abdul Hamid, 2014).

MEDIA BAHARU DAN KREDIBILITI

Azmah Binti Ab Wahab & Samsudin A.Rahim (2013) menyatakan bahawa penggunaan media ditentukan oleh penilaian kredibiliti yang tinggi terhadap sesebuah media. Menurut West, (1994) kredibiliti didefinisikan sebagai kualiti sumber informasi yang menyebabkan apa yang diucapkan dipercayai melebihi sebarang bukti perbahasan. Persoalan mengenai kredibiliti dalam media lazimnya dibahagikan kepada dua perbahasan besar iaitu kredibiliti sumber dan kredibiliti media. Kredibiliti sumber di sini merujuk kepada keboleh percayaan seorang individu atau komunikator sebagai penyampai pesan. Manakala kajian kredibiliti media atau saluran pula memfokus kepada saluran yang menghantar kandungan berbanding penghantar kandungan tersebut (Normah Mustaffa et al., 2010).

Walaupun kajian mengenai kredibiliti media telah banyak diutarakan oleh banyak pihak semenjak 1986. Kajian daripada dari Cecilie Gaziano dan Kristin McGrath ini menggariskan dua belas dimensi kredibiliti iaitu amanah (trustworthiness), mutakhir (currency), tidak berat sebelah (unbiased), adil (fairness), lengkap (completeness), objektif (objectivity), kejujuran (honesty), terkini (up to-date), kepercayaan (believability), seimbang (balance), ketepatan (accuracy) dan tepat pada masa (timeliness). Selain itu, model MAIN garapan (S. Shyam Sundar, 2008) menunjukkan keboleh upayaan teknologi menghubungkan modaliti (modality), agensi, interaktif dan bantuan melayari (navigability help) dengan media digital. Sungguhpun demikian, perbahasan yang memfokuskan mengenai kredibiliti media baharu di lihat agak kurang berbanding media-media lain seperti akhbar dan televisyen. Apatah lagi kebanyakan kajian kredibiliti dilihat gagal menyelusuri sumber asas dalam Islam iaitu al-Quran dan al-Sunnah.

Keperluan terhadap kredibiliti media baharu dirasakan amat mendesak memandangkan media ini menjadi antara platform utama dalam penyampaian mesej Islam. Kesalahan yang disengaja ataupun tidak disengajakan bakal menjadikan media baharu terdedah dengan pelbagai isu. Ini mencatatkan hasrat untuk menjadikan media baharu sebagai wadah dakwah yang kondusif. Kajian terdahulu misalnya, mencatatkan media baharu harus punyai keredibiliti yang boleh dipercayai dalam menyebar luas berita atau maklumat yang hendak disebar (Zulkefli Aini dan S.Salahudin Suyurno, 2016). Manakala Fadzli Adam (2015) menyebut ruang internet yang terbuka dan bebas sehingga boleh menjadikan semua penjelasan agama begitu mudah didapati malah acap kali salah lapor berlaku sehingga menyebabkan berlakunya penumpukan maklumat agama secara berlebihan yang membawa kepada masalah banjiriran maklumat. Ini mewujudkan suasana huru-

hara dalam mencari maklumat yang sahih, kredibiliti serta dapat dipercayai.

Hashimah Nik Jaafar (2014), Earnie Elmie Binti Hilmi (2014) dan Juanda Jaya (2012) pula sebagai contoh menyatakan berlakunya penyelewengan kandungan maklumat dalam aplikasi telefon pintar dan internet. Kemudian, pengguna berkongsi satu-satu maklumat tanpa menyelidiki kebenarannya seperti hadis yang tidak diketahui kesahihannya dan maklumat palsu. Ini dikhuatiri akan memberi gambaran buruk pada imej Islam. Akhirnya, menyebabkan kesucian Islam dicemari perkara-perkara dogmatik, tidak masuk akal dan tidak benar.

MEDIA BAHARU DAN DAKWAH

Tidak dinafikan penggunaan Facebook dilihat mampu memberikan impak positif terhadap aktiviti dakwah (Faradillah Iqmar Omar, 2014). Hal ini dapat dilihat kerana ciri-ciri interaktif di dalam laman sosial ini sendiri seperti pengguna boleh menulis nukilan sendiri, menyukai atau “like”, berkongsi bahan lain atau “share”, memuat naik (upload) video atau gambar mampu merencanakan aktiviti dakwah dalam era baru.

Sekiranya,entri mendapat jumlah komen yang banyak dan juga ‘like’ maka dapat dikatakan bahawa apa yang cuba disampaikan oleh para pendakwah itu diambil cakna oleh para pengguna yang lain dan mereka mengambil peluang turut sama terlibat dalam perbincangan setiap entri tersebut (Muhamad Faisal Ashaari & Nur Adhwa Farahin Saparudin,2012). Akan tetapi, sikap suka berkongsi info-dakwah dalam kalangan rakyat Malaysia inilah yang kadangkala menjerat diri sendiri dan membawa impak buruk kepada masyarakat. Rata-rata pengguna laman baharu ini sewenang-wenangnya “like” atau “share” bahan-bahan dakwah ini tanpa berfikir panjang dan menyelidikinya dahulu. Sedangkan, dalam keghairahan para pendakwah untuk menyebarkan dakwah Islam maka perlulah mereka meneliti kesahihan sesuatu maklumat sebelum disebarkan agar tidak berlakunya salah faham orang ramai terhadap orang Islam (Nur Aina Mohd. Yaakop, 2013).

Seterusnya, kemajuan teknologi menyaksikan Internet bukan sahaja sebagai medium untuk memperoleh maklumat, malah berkembang kepada media sosial yang mempunyai kemampuan yang lebih hebat hasil gabungan tiga elemen utama: teknologi, perbualan, dan perkongsian maklumat. Media ini mampu mengirimkan kandungan multimedia dan kemudahan interaksi antara khalayak dengan pengeluar kandungan (Siti Ezaleila Mustafa, 2013). Tambahan pula, masyarakat kini lebih cenderung mendapatkat maklumat dalam media sosial yang masih berkembang pesat sehingga kini dan menjadi sebahagian daripada kehidupan harian manusia (Nielsen, 2012).

Seiring kerancakan aktiviti dakwah melalui media baharu ini, dua ideologi baharu telah diterbitkan dalam konteks akademik bagi menggariskan dua perkara utama dalam dakwah era teknologi iaitu tekno-da’i dan E-dakwah. Menurut Shaikh Mohd Saifuddeen Shaikh Mohd Salleh (2003), tekno-da’i adalah golongan pendakwah yang menggunakan teknologi untuk menjalankan kerja-kerja dakwah bagi menyeru manusia ke jalan Allah dengan melakukan kebaikan dan meninggalkan kemungkaran. Secara literalnya, pengguna-pengguna laman sosial yang menjalankan kerja dakwah; menyeru kebaikan dan mencegah kemungkaran juga boleh tersenarai sebagai tekno-da’i. Manakala konsep E-dakwah pula diketengahkan oleh Nor Raudah Hj. Siren (2006), iaitu pendakwah yang menyampaikan maklumat tentang Islam melalui penggunaan alat multimedia secara interaktif dengan menggunakan alat-alat telekomunikasi yang terus berkembang dan semakin canggih sehinggakan segalanya berada di hujung jari.

Dalam generasi digital ini, teknologi telah menjadi satu alat yang penting dalam kehidupan seharian (Heggestuen, 2013). Malaysia sedang menghadapi desakan penggunaan teknologi yang telah meningkat dengan pesatnya daripada jangkaan kita. Satu perkembangan yang amat ketara di dunia ialah berlakunya ledakan teknologi maklumat. Dalam keadaan negara menghadapi cabaran baru kesan daripada globalisasi, liberalisasi, pengantarabangsaan dan perkembangan ICT, kemunculan medium media baru iaitu internet telah menyemarakkan lagi proses tranformasi media dan melancarkan lagi revolusi ICT.

Hal ini selaras dengan matlamat kerajaan sejak dari awal dulu lagi untuk terlibat secara aktif dalam pembangunan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) di Malaysia (Mohd Yusof et al. 2009 dan Ali Salman et al. 2010). ICT telah membawa kepada pulangan yang penting bagi sesebuah organisasi sejak empat dekad yang lalu melalui pengurangan kos operasi, proses kecekapan yang lebih luas dan strategik baru alternatif yang mungkin boleh membawa kepada inovasi (Kudtba & Diwan, 2002). Disamping itu, ICT juga dikenali sebagai pendorong kebimbangan dan ketegangan buat pengguna (Marcoulides, 1989). Ini turut ditegaskan oleh Riedl (2013) bahawa semakin meningkat penyebaran maklumat dan teknologi komunikasi (ICT) dalam masyarakat manusia, seiringan dengan tren ke arah penggunaan teknologi mudah alih secara intensif telah menjadi satu masalah yang serius dalam kehidupan manusia di seluruh dunia sehingga boleh membawa kepada gejala teknostres.

CABARAN KREDIBILITI KOMUNIKASI DAKWAH

Islam tidak pernah menghalang penganutnya mengikuti kemajuan sains dan teknologi seiring perkembangan zaman.

Namun, imu ketuhanan,ilmu adab dan akhlak, ilmu etika dan moral tidak boleh dipandang sepi. (Zetty Nurzuliana Rashed & Ab.Halim Tamuri, 2015). Secara umumnya, cabaran yang perlu ditangani dalam isu kredibiliti dipengaruhi oleh penyampai dan media demi mewujudkan suasana komunikasi dakwah yang berkesan.

1. Cabaran kredibiliti penyampai

- 1.1 Kurang disiplin ilmu dakwah
Najidah Zakariya & Abu Dārdaa Mohamad (2013) menyebut, kejayaan Islam masa lalu yang bermula daripada agama berasaskan ilmu dan nilai-nilai luhur hingga mencapai satu tahap ketamadunan dimensi sejarah yang begitu gemilang. Para *siberis* Muslim kini berhadapan dengan cabaran nilai kredibiliti apabila ramai pendakwah tidak mempunyai asas pengetahuan tentang ilmu dakwah. Sedangkan, hal ini jelas bertentangan dengan sifat dan adab perilaku komunikator Islam iaitu memiliki ilmu yang mendalam tentang material yang disampaikan agar tidak tersasar dari konteks dakwah (Zulkiple Abd Ghani, 2014 & M. Tata Taufik, 2013). Perkara ini turut disokong oleh Fadzli Adam et al., (2015) tatkala beliau menyatakan mayarakat yang kurang mempunyai ilmu pengetahuan dilihat menghadapi kesukaran tertentu untuk menilai maklumat agama menerusi media baharu ini lebih-lebih lagi dalam menilai maklumat yang bermakna.
- 1.2 Tidak memahami persekitaran *mad’u*
Mad’u merujuk kepada sasaran sesuatu utusan yang barangkali individu, kumpulan kecil, sebuah organisasi atau kelompok yang lebih ramai. Matlamat penyampaian dakwah adalah untuk membantu mad’u mengetahui, meyakini dan menghayati mesej yang disampaikan (Zulkefli Haji Aini & S. Salahudin Suyurno, 2012). Persekitaran mad’u merangkumi rasional (tahap akal), emosional, empirik (pemerhatian panca indera dan pengalaman) (M. Tata Taufik, 2013) yang rata-rata komunikator tidak mengambil berat persoalan mad’u sebelum menyampaikan mesej mengakibatkan timbul perasaan kurang senang terhadap dakwah.
- 1.3 Penyalahgunaan bahasa
Al-quran merakamkan kaedah untuk memilih ungkapan dan bahasa pertuturan yang sesuai agar mesej dakwah dapat diterima. Firman Allah yang bermaksud:

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengatakan: “*raaina*”, (ketika kamu berkata-kata dengan Nabi Muhammad), sebaliknya katakanlah: “*unzurna*”, dan dengarlah kamu (segala perintah dengan sebulat hati menerimanya); dan (ingatlah, bahawa) orang-orang kafir itu akan beroleh azab seksa yang tidak terperi sakitnya.

(Al-Baqarah 2:104)

Jelas dari ayat tersebut Allah menasihati umat Islam agar berhati-hati dalam pemilihan kosa kata ketika menyampaikan mesej dikhuatiri mengundang perasaan tidak senang terhadap penerima seterusnya menggagalkan proses komunikasi. Namun, perkara ini sering dipandang sepi memandangkan kajian dari Ainal Akmar Ahmad et al., (2016) menyatakan majoriti netizen akan menggunakan kata-kata kesat dan tidak sopan serta tidak bersantun dalam melahirkan luahan hati.

2. Cabaran kredibiliti media

- 2.1. Pengaruh *on-screen characters* (OCS).
Menurut Luo (2006), reka bentuk laman sesawang seperti rekaan karekter, grafik dan lain-lain yang memudahkan interaksi antara komputer dan insan akan mempengaruhi kredibiliti media. Secara tidak langsung, masyarakat akan tertarik dengan sesuatu mesej dari mana-mana laman sesawang yang interaktif tanpa melihat kesahihannya.
- 2.2 Mengikut saranan sumber lain
Kajian daripada Rieh S. Y, Belkin N. J (1988) menyatakan kebanyakan pengguna internet menitip maklumat dari laman sesawang yang dicadangkan oleh orang yang dirasakan bercredibiliti. Oleh yang demikian, kebanyakan pengguna tidak dapat menilai kualiti di web memandangkan kebanyakan mereka merujuk kepada sumber-sumber lain.
- 2.3 Pengaruh dari pengguna internet yang lain
Komentari dari pengguna lain dapat mempengaruhi persepsi individu berat sebelah media dan persepsi orang ketiga. Hasil daripada kajian Houston et. al. (2011) menunjukkan bahawa komen pengguna boleh mempengaruhi persepsi yang berat sebelah sekali gus mengurangkan nilai kredibiliti media. Oleh itu, kajian ini telah membuktikan bahawa terdapat hubung kait antara pengaruh dari pengguna internet yang lain ke atas kredibiliti.

CABARAN TEKNOSTRES KOMUNIKASI INSAN

Penggunaan ICT boleh mendatangkan stres kepada penggunanya. Fenomena ini dikenali sebagai teknostres disebabkan oleh ketidakupayaan untuk menyesuaikan diri atau mendampingi dengan ICT baru secara sihat (Maier, 2014; Rosen & Weil, 1997). Hasil kajian Yuvaraj dan Singh (2015) menunjukkan bahawa 62% daripada jumlah 200 responden yang terdiri daripada pustakawan Universiti di Delhi berada pada tahap teknostres yang tinggi selepas menggunakan teknologi seperti telefon pintar, internet, komputer dan sebagainya. Responden lelaki berada pada tahap teknostres yang tinggi iaitu dengan 69% manakala perempuan hanya melibatkan 43% sahaja. Majoriti responden (80%) berada pada fenomena ketagihan kepada teknologi sehingga menyebabkan berlakunya teknostres tanpa disedari. Kesan akibat daripada tekanan ini telah membawa kepada produktiviti yang rendah, perasaan ketidakpuasan hati di tempat kerja, penglibatan kerja yang kurang dan prestasi kerja yang rendah (Jex & Beehr, 1991).

WORKPLACE TECHNOSTRESS

Adakah semua kakitangan atau pengguna teknologi media baharu telah dilengkapi dengan kemahiran berkomputer dan penggunaan media baharu?. Apakah kelayakan, khususnya yang berkenaan dengan ICT dan media baharu yang diperlukan oleh seseorang staff telah dipenuhi? Malah satu persoalan besar yang masih berlegar ialah adakah mereka telah dilengkapi dengan kefahaman integriti maklumat jabatan?. Brod (1984), Hudiburd (1996), Sami & Pangannaiah (2006) berkata teknostres ialah satu penyakit adaptasi moden yang disebabkan ketidakupayaan individu untuk menampung keperluan teknologi komputer terkini dengan cara yang sihat dan betul. Teknostres dikatakan terbentuk dalam dua cara iaitu semasa individu bertindak menerima teknologi komputer dan juga pada tahap yang lebih khusus iaitu apabila individu cuba mengenalpasi teknologi komputer dengan lebih mendalam lagi.

Antara sebab utama yang dikenal pasti oleh kebanyakan para pengkaji teknostres seperti Rosen dan Weil (1997), Hudiburg (1996), dan Brod (1984), teknostres adalah disebabkan lambakan atau limpahan teknologi terutamanya teknologi komunikasi dan ICT di dalam kehidupan manusia, yang mana pada hari ini ianya bukanlah sesuatu yang luar biasa. Fenomena ini seterusnya akan menyebabkan individu menjadi semakin tertekan dan merasa bimbang sekiranya mereka tidak dapat mengguna dan menguasai teknologi yang semakin banyak di persekitaran mereka.

Kesannya boleh hadir dalam pelbagai cara seperti ketidakpuasan hati, keletihan, kebimbangan dan terlebih kerja sehingga boleh membawa kesan negatif kepada produktiviti individu (Sainfort, 1990). Walau bagaimanapun ianya adalah tertakluk kepada pendedahan individu terhadap ICT, interaksi individu bersama komputer diselubungi dengan ketakutan dan kebimbangan. Wang et al. (2008) berpendapat bahawa kesan ICT kepada organisasi adalah begitu luas dan tanpa disedari, pelaksanaan ICT telah membawa manfaat kepada organisasi, sebaliknya ICT juga boleh menyebabkan reaksi negatif kepada individu dan memerlukan individu tertentu untuk menyesuaikan diri dalam cara yang pelbagai. Ini boleh mewujudkan kesan psikologi seperti perasaan ketidak-selamatan ICT dan mengurangkan keyakinan dan keselesaan keseluruhan mengenai penggunaannya. Situasi ini boleh membawa kepada perasaan ketidakupayaan dan gangguan yang boleh menyebabkan kebencian dan fobia dengan penggunaan komputer (Hudiburg, 1996). Gejala ini disebut juga sebagai iaitu stres atau tekanan yang dihadapi apabila menggunakan teknologi secara sedar mahu pun tidak sedar (RosendanWeil,1997).

Dalam satu kajian lain oleh McKenzie, Davidson, Bennet, dan Clay (1997), menyatakan bahawa terdapat sembilan perkara yang boleh menyebabkan teknostres berlaku di kalangan individu di sesebuah organisasi iaitu:- (1) perubahan teknologi yang cepat dari semasa ke semasa, (2) tekanan untuk mengintegrasikan penggunaan teknologi dalam bidang masing-masing, (3) jumlah latihan yang minima, (4) masa yang singkat untuk tujuan latihan, (5) insentif yang rendah, (6) hebahan yang kurang meluas mengenai sesuatu teknologi, (7) pengharapan yang tinggi untuk menjadi seiring dengan perkembangan teknologi yang terkini, (8) pengharapan yang tinggi untuk strategi integrasi terkini, dan juga kerana (9) kekerapan yang tinggi untuk melaksanakanlatihankepadasemuaperingkatorganisasi. Justeru, kesemua perkara tersebut berpotensi menjadi penyebab masalah teknostres dalam kalangan staff institusi zakat di Malaysia.

Individu yang mengalami teknostres juga didapati lebih cenderung untuk membuat kerja yang berlebihan. Namun begitu, pada masa yang sama mereka merasakan bahawa ianya masih tidak mencukupi dan belum selesai. Mereka yang mengalami teknostres juga sangat mudah untuk mempercayai bahawa kepantasan adalah lebih baik, tetapi pada akhirnya mereka juga akan seringkali kecewa dengan teknologi yang digunakan. Ini disebabkan kerana teknologi adakalanya semakin melambatkan kerja mereka. Selain itu, teknostres dapat dikesan melalui individu yang semakin menunjukkan pergantungan yang telalu kuat terhadap teknologi. Individu yang begini biasanya akan menganggap bahawa jika tiada teknologi, mereka tidak akan dapat melakukan semua perkara atau kerja dengan jayanya (Lambeth, 1996; Mather, 1998; Rosen dan Weil, 1999; Bennetts, 2000; Varhol, 2000; dan Ottawa, 2001).

Teknostres di tempat kerja (*workplace technostress*) ialah tekanan teknologi yang berlaku dalam kalangan individu di tempat kerja (Rosen dan Weil, 1997). Teknostres jenis ini dikatakan berlaku sekiranya individu cuba memperlihatkan bahawa mereka sangat mengetahui tentang teknologi berbanding rakan sekerja, sedangkan pada hakikatnya mereka tidak

begitu arif atau memahami tentang teknologi tersebut. Selain itu, teknostres di tempat kerja juga boleh berlaku sekiranya individu seringkali membawa balik kerja yang sepatutnya disiapkan di tempat kerja ke rumah. Ini disebabkan individu terbabit juga mempunyai teknologi yang seumpamanya di rumah. Walau bagaimanapun, sehingga ke satu peringkat individu ini akan menyedari bahawa mereka telah kehilangan masa santai di rumah kerana membawa pulang kerja tersebut. Apabila hal ini terjadi maka sudah pasti akan timbul beberapa permasalahan yang lain. Sebagai contoh berlakunya isu gugatan keharmonian keluarga, gugatan keharmonian antara rakan sekerja dan sebagainya.

SIMPTOM TEKNOSTRESS

Merujuk kepada beberapa kajian yang telah dibuat oleh pakar psikologi terdapat beberapa simptom atau gejala sampingan yang disebabkan oleh teknostres. Antaranya ialah;

- 1. Masalah kesihatan seperti sakit kepala,
- 2. Kadar denyutan jantung yang semakin tinggi,
- 3. Ketegangan urat saraf,
- 4. Sakit mata, dan
- 5. Menjadi fobia atau runsing dengan peralatan teknologi seperti komputer (Rosen dan Weil (1997), Hudiburg (1996), Figueiredo (2001), Brosnan (1999) dan Brod (1984)

FAKTORTEKNOSTRES

Kajian lepas telah mengenalpasti lima faktor yang menyumbang terhadap teknostres, iaitu;

- 1. Bebanan teknologi, situasi di mana teknologi menekankan pengguna untuk bekerja dengan lebih cepat dan lama, membantu individu tersebut dalam melakukan kerja lebih dari kemampuan mereka serta mengikut jadual yang ditetapkan.
- 2. Pencerobohan teknologi, kesan pencerobohan teknologi terhadap pembentukan situasi di mana pengguna berpotensi untuk menjadi ancaman pada bila-bila masa, pekerja merasakan mereka perlu berterusan berhubung dan terdapat kesamaran di antara hubungan kerja dan kehidupan peribadi.
- 3. Kerumitan teknologi, menerangkan keadaan di mana kerumitan ICT menyebabkan pengguna merasakan tidak mahir dengan menilai kemahiran pada diri mereka sendiri yang menyebabkan mereka terpaksa meluangkan lebih masa untuk berusaha belajar, memahami dan meningkatkan pengetahuan tentang teknologi.
- 4. KetidakselamatanTeknologi, berhubung dengan keadaan di mana perasaan ketidakselamatan individu yang bekerja akibat penggunaan teknologi meningkatkan kesanggupan individu untuk memahirkan diri dalam teknologi tertentu mengelakkan diganti oleh orang lain.
- 5. Ketidakpastian Teknologi, merujuk kepada konteks di mana perubahan yang berterusan dan pembaikan dalam teknologi di mana pengguna merasakan tidak pasti bahawa mereka perlu belajar secara berterusan mengenai teknologi terkini ataupun tidak.(Walz, 2012 dan Wang et al.,2008).

KESIMPULAN

Oleh itu, kewajaran berhati hati dalam penggunaan media baharu ini merupakan satu keperluan bagi memastikan siapsiaga informasi dan maklumat terjamin. Namun, isu kesejahteraan staff dari sebarang stres yang boleh mengundang kepada ketidakamanan bekerja mahupun bekarya hendaklah diperhalusi. Justeru, perincian bidang tugas yang melibatkan penggunaan ICT dan Media baharu hendaklah diperjelas agar teknologi dan kerja dapat berjalan dengan seiring.

RUJUKAN

Ahmad Zahiruddin Mohd Zabidi & Faisal @ Ahmad Faisal Abdul Hamid. 2014. Membina Pengisian Berpengaruh Dalam Media Baharu Melalui Penulisan Dakwah. *Jurnal Al-Hikmah*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia. Jilid 6. No. 2. Hal. 79.

Ainal Akmar Ahmad et al. (2016) Kesantunan Bahasa Semasa Berkomunikasi di Laman Sosial. *Proceeding of the International Conference on Government & Public Affair 2016* (ICOGPA2016).

Ali Salman, Mohd Yusof Hj Abdullah, Mohd Safar Hasim & Latiffah Pawanteh. (2010). Sustainability of Internet usage: A study among Malay youth in Kota Bharu, Kelantan. *Jurnal Komunikasi* 26(1): 62-72.

Azmah Binti Ab Wahab & SamsudinA.Rahim. 2013. Kredibiliti Media Dan Penyertaan Dalam Persekitaran Pengdemokrasian Maklumat Di Malaysia. *Jurnal Komunikasi*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia. Jilid 29. No. 1. Hal. 141.

Bennetts, L.(2000). E-stress: How computers and technology innovation cause stress. Family PC, June, 1993.

Brod, C. (1984). Technostress: The human cost of the computer revolution. Addison Wesley: Massachusetts

Brosnan, M. J. (1999). Modelling tehnophobia: A case for world processing. *Computer in Human Behavior*, No. 15, pp. 105-121, School of social science, University of Greenwich, London.

Earnie Elmie Binti Hilmi. 2014. Peranan Tekno Daie Dalam Berdakwah Di Era Teknologi Maklumat Dan Komunikasi (ICT). *Seminar Antarabangsa Dakwah & Etnik 2014. Pusat Kajian Dakwah Orang Asli dan Pribumi*, UKM, Bangi, Selangor.

Fadzli Adam, Ab Hamid Ali, Marhana Mohamed Anuar & Engku Muhammad Tajuddin Engku Ali. 2015. Cabaran Media Baru Sebagai Medium Pembelajaran Agama Dan Penyelesaiannya Dari Perspektif Islam. *Jurnal Islam dan Masyarakat Kontemporari*. Bil. 9 Januari 2015. Universiti Sultan ZainalAbidin.

Faradillah Iqmar Omar. 2014. Penerimaan Media Sosial Sebagai Medium Dakwah Dalam Kalangan Mahasiswa KUIS. *E-proceedings of the Conference on Management and Muamalah*. Bangi: KUIS.

Houston J. B., Hansen G. J. and Nisbett G. S. (2011), *Influence of User Comments on Journal of Services Marketing*, Vol. 20 No. 2, pp 112-124.

Hudiburg, R.A. (1996). Coping with Computer-stress. *Journal of Educational Computing Research*, Vol. 15 No. 2, pp. 113-124.

Ikhwan Nazri. 23 April 2015. *Tun Mahathir – Kebebasan Internet & Media Sosial Perlu Dikawal*. Diambil pada 28 April 2015 dari <http://amanz.my/2015/04/tun-mahathir-kebebasan-internet-media-sosial-perlu-dikawal/>

Jex, S. M. & Beehr, T. A. (1991). Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 9, 311-365.

Juanda Jaya. 20 Feb 2012. Ambil tindakan terhadap gejala penggunaan hadis palsu di Internet. *Utusan Malaysia*. Di ambil pada 19 April 2015 dalam Utusan Online, http://ww1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2012&dt=0220&pub=Utusan_Malaysia&sec=Muka_Hadapan&pg=mh_03.htm

Luo, F. T (2006), On- screen characters: their design and influence on consumer trust.

M. Tata Taufik (2013) *Dakwah Era Digital Seri Komunikasi Islam*. Jawa Barat: Pustaka Al-Ikhlash.

Maier, C. (2014). *Technostress: Theoretical foundation and empirical evidence*. University of Bamberg. German, pp. 32-256.

Marcoulides, G.A. (1989). *Measuring computer anxiety: The computer anxiety scale. Educational and Psychology Measurement*. 49, 3, 733-739.

McKenzie, B.K.; Davidson, T.; Bennet, P.; & Clay, M. (1997). *Trying to reduce your technostress? Helpful activities for teacher and library media specialist*. School Library Media Activities Monthly, Vol. 13 No. 9, pp. 24-29.

Mohd Yusof Haji Abdullah, Fuziah Kartini Hassan Basri, Mohd Safar Hasim & Mat Pauzi Abd Rahman. 2009. The portrayal of ICT in the media: A Malaysian scenario. *Jurnal Komunikasi* 25: 1-12.

Muhamad Faisal Ashaari & Nur Adhwa Farahin Saparudin. 2012. Kriteria Newsworthiness dalam Entri Facebook Dakwah. *Jurnal Islamiyyat* 34. Bangi: Penerbit UKM. Hal.45.

Najidah Zakariya & Abu Dār daa Mohamad (2013) Media sebagai wasilah dakwah. *Jurnal Al-Hikmah*. Jil. 5. Hal. 91

Nielsen. 2012. *State of the media: the social media report*. Di ambil pada 27 Nov 2014 dari <http://www.nielsen.com/us/en/insights/reports/2012/state-of-the-media-the-social-media-report-2012.html>.

Nor Raudah Hj. Siren. 2013. *Retorik Penulisan Dakwah*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.

Normah Mustaffa, Faridah Ibrahim, Mus Chairil Samani & Mohd. Helmi Abd. Rahim (2010) Persepsi Khalayak Terhadap

Kredibiliti Media Di Malaysia. *Jurnal e-Bangi*. Vol 5. No 2. Hal. 153-160.

Nur Aina Mohd. Yaakop, Nor Fatin Halim, Mohd Shauqi Musa & Md Rozalafri Johori. 2013. *Tekno-Daie: Peranan & Cabaran Daie di Alam Maya*. Bicara Dakwah Kali Ke-14. Anjuran Jabatan Pengajian Dakwah dan Kepimpinan, FPI, UKM.

Perceptions of Media Bias and Third-Person Effect in Online News retrieved on 15 June 2013 from <http://enx.sagepub.com/content/5/2/79.short>

Riedl, A. (2013). *On the biology of technostress*. ACM SIGMIS Database (44:1), pp. 18-55.

Rieh S. Y, Belkin N. J (1988). *Understanding Judgment of Information Quality and Cognitive Authority in the WWW*. retrieved on 11 June from citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.107.8991&rep=rep1&type=pdf

Rosen, L. D. & Weil, M. M. (1997). *Technostress: Coping with technology @work @home @play*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Sainfort, P. A. (1990). *Job design predictors of stress in automated office*. Behavior and Information Technology, 9, 1, pp. 3-16.

Sami, L. K. & Pangannaiah (2006). Technostress. *A literature survey on effect of information technology on library users*. Emerald group publishing limited, 55 (7), 429-439.

Siti Ezaleila Mustafa. 2013. Media Sosial di Malaysia dan Indonesia: Penggunaannya sebagai Alat Komunikasi, Kolaborasi dan Jaringan Digital. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya. Jld. 15, Bil.2, Hal 71.

Sundar, S. Shyam. “The MAIN Model: A Heuristic Approach to Understanding Technology Effects on Credibility” dalam Miriam J. Metzger and Andrew J. Flanagin, *Digital Media, Youth, and Credibility*. Cambridge, MA: The MIT Press, Hal. 73–100.

Taylor, S. E. (2003). *Health psychology*. 5th Ed. Boston: McGrawHill.

Walz, K. (2012). *Stress related issues due to too much technology*: Effects on working professional.

Wang, K. & Tu J.Q. (2008). *A Large Scale Empirical Investigation of Computer- related Technostress: : Preliminary Results from China*. National Natural Science Foundation of China.

Wang, K., Shu, Q. & Tu, Q. (2008). *Technostress Under Different Organizational Environments: An Empirical Investigation*. Computer in Human Behaviour 24 (3002-3013). School of Management, Xi’an Jiaotong University, China.

West, M. D. 1994. Validating a scale for the measurement of credibility: A covariance structure modeling approach. *Journalism Quarterly*, 71(1), 159-168.
Yuvaraj, M. & Singh, A. K., (2015). *Effects and measures of technostress among librarians in selected University Libraries of Delhi*. Library Philosophy and Practice (e-journal). Paper 1293.

Zetty Nurzuliana Rashed & Ab.Halim Tamuri (2015) Kepentingan Integrasi Ilmu Naqli dan Ilmu Aqli Dalam Pengajaran Pendidikan Islam, *E-Jurnal Pendidikan*, Bil. 2 (1), Hal. 5-14.

Zulkefli Aini dan S.Salahudin Suyurno (2016), *Pengantar Komunikasi Dakwah*. Bangi: UKM

_____ (2012). *Asas Komunikasi Dakwah*. Kuala Lumpur: Jabatan Dakwah dan Pengurusan Akademi Islam KUIS.

Zulkiple Abd Ghani (2014) *Dakwah dalam Era Siber di Malaysia*. Nilai: Penerbit USIM. Cetakan kedua.