

## Kepanikan Pengguna Media Sosial Terhadap Virus COVID-19

Mohd Shahremy Ikmal Shahbudin  
[shahremyikmal@usm.my](mailto:shahremyikmal@usm.my)

Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang, Malaysia

DOI: <https://doi.org/10.37134/pendeta.vol11.edisikhas.1.2020>

Received: 30 April 2020; Accepted: 09 Jun 2020; Published: 11 Jun 2020

**Cite this article (APA):** Shahbudin, M. S. I. (2020). Kepanikan pengguna Media Sosial terhadap Virus COVID-19. *PENDETA: Journal of Malay Language, Education and Literature*, 11, 1-10. <https://doi.org/10.37134/pendeta.vol11.edisikhas.1.2020>

### ABSTRAK

Kajian mengenai kepanikan pengguna media sosial merupakan salah satu bentuk kewujudan karekteristik emosi dalam kecenderungan personaliti, iaitu Neuroticisme. Dalam kecenderungan Neuroticisme, wujudnya karekteristik yang terdiri daripada kebimbangan, berpuas hati, emosional, selesa, cekal dan simpati. Kajian ini menggunakan Teori *Big Five Personality*, dengan menganalisis kiriman teks yang dikirimkan oleh remaja. Namun, dalam kajian ini hanya karekteristik emosional sahaja yang dilihat, iaitu melalui kiriman penulisan dalam media sosial. Kiriman penulisan berlandaskan karekteristik dalam kalangan pengguna media sosial terhadap isu Covid 19 dianalisis pemaknaan teks yang disampaikan dengan menggunakan Model Lima Bahagian yang terdiri daripada persekitaran, pemikiran, rasa hati, tingkah laku dan tindak balas fizikal. Hasil analisis menunjukkan penyampaian karekteristik emosional melalui penulisan dan seterusnya menjadi medium pengantara komunikasi terhadap sikap kepanikan pengguna media sosial. Kajian ini mampu menjelaskan faktor penggunaan emosi dalam penyampaian sikap dalaman diri mereka melalui penulisan di media sosial.

**Kata Kunci:** Facebook; emosi; personaliti; neuroticism; karekteristik.

### ABSTRACT

*Studies have shown that being panicky among social media users is a form of emotional characteristics in a personality tendency, known as Neuroticism. Neuroticism tendency may be present as several characteristics, such as anxiety, fulfilment, emotional, complacent, diligent, and sympathy. This study applied the Big Five Personality Theory by analysing texts submitted by teenagers. However, this study has focused only on the emotional characteristics through posts on social media. Posts based on emotional characteristics among social media users related to the Covid-19 issue were analysed. The meaning of the text they posted was analysed using the Five-part Model consisting of environment, thoughts, feelings, behaviour, and physical responses. The results of this analysis confirmed the delivery of emotional characteristics through writing. Subsequently, their posts became a mediating medium of communication towards social media users' panicky attitude. This study can explain the factor of emotional usage in communicating their inner attitudes through their writings on social media.*

**Keywords:** Facebook; emotion; personality; neuroticism; characteristic.

### PENGENALAN

Isu serangan virus Covid 19 di seluruh dunia telah menimbulkan kebimbangan dan kekalutan seluruh penduduk dunia. Medium sosial menjadi platform utama seluruh penduduk dunia meluahkan kekalutan dan kebimbangan mereka terhadap virus ini yang masih belum mempunyai ubatnya. COVID 19 telah disyiharkan sebagai pandemik oleh World Health Organization (WHO) pada 11 Mac 2020 (Julia Hussein, 2020). Peningkatan kes Covid 19 diseluruh dunia menyebabkan penduduk dunia mula meluahkan perasaan mereka melalui penulisan di dalam media sosial. Peningkatan penggunaan media sosial semakin ketara selepas beberapa negara yang mengalami gejala serius Covid 19 ini mulai mengadakan Perintah Kawalan

Pergerakan (PKP) di negara masing-masing. Malaysia mula mengadakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) bermula pada 18 Mac 2020. Seiring dengan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), jumlah peratusan penggunaan internet dalam kalangan penduduk Malaysia meningkat sebanyak 9 peratus (Datahaus, 2020).

Komunikasi melalui teks terutamanya rangkaian sosial menjadi medium utama perhubungan. Rangkaian sosial digunakan sebagai medium untuk bersosial, bertukar maklumat dan melahirkan idea (Dresner & Herring, 2010; Riordan, 2017; dan Soffer, 2010). Rangkaian sosial menjadi pilihan disebabkan keterbukaan untuk menerima apa sahaja bentuk maklumat sebagai rangkaian komunikasi penggunaannya. Melalui rangkaian sosial ini, pengguna menzahirkan emosi dengan menggunakan pelbagai simbol, perkataan untuk disampaikan kepada komuniti pengguna internet yang lain (Linguist & Gendren, 2013). Pelbagai emosi yang disampaikan melalui komunikasi dalam penulisan teks antaranya ialah seperti kegembiraan, ketegasan dan kesedihan. Emosi dan ekspresi pengguna media sosial ini dipaparkan melalui penulisan teks di rangkaian sosial melalui proses sosialisasi yang berbeza. Setiap kiriman rangkaian sosial yang dihantar mempunyai makna untuk ditafsirkan oleh pengguna rangkaian sosial yang lain. Makna yang disampaikan melalui rangkaian sosial ini merupakan ekspresi sebenar diri pengguna rangkaian sosial.

## **SOROTAN LITERATUR**

Emosi yang wujud dalam diri individu dikelaskan sebagai sifat dalaman, iaitu perasaan yang wujud melalui tindak balas seseorang terhadap sesuatu perkara. Contoh sifat dalaman yang wujud adalah seperti rasa takut, marah, kecewa, kasih sayang dan gembira. Emosi berlaku disebabkan berlakunya tindak balas dalam membuat keputusan dan turut dipengaruhi oleh situasi dan persekitaran. Emosi yang wujud berdasarkan kepada situasi dan persekitaran ini dilalui oleh individu itu sendiri dan berlaku di sekelilingnya. Individu bertindak balas terhadap emosinya sebagai respon secara langsung dan tidak langsung (Saddock & Ruiz, 2015). Selain daripada itu, emosi individu saling berkaitan dengan personaliti dan individu itu sendiri.

Emosi yang wujud ini memberikan kefahaman dan penerimaan yang berbeza oleh individu lainnya. Kecenderungan neurotisme ditakrifkan sebagai wujudnya emosi dalam diri individu yang mempengaruhi personaliti individu (McCrae & Costa, 2005). Neurotisme merupakan salah satu daripada kecenderungan yang wujud dalam Teori *Big Five Personality*. Dalam teori ini, selain neurotisme terdapat empat lagi kecenderungan, iaitu *extraversion*, *agreeableness*, *openness* dan *conscientiousness*. Neurotisme mempunyai kecenderungan untuk membuat keputusan bergantung kepada emosi dalaman dirinya sendiri, dan menghadapi kesukaran melalui penyelesaian yang dilaluinya.

Personaliti di dalam penulisan melibatkan dialog yang digunakan, pengaruh daripada situasi, pengaruh melalui pemikiran. Kebiasaannya, personaliti melalui penulisan berdasarkan kepada realiti hidup manusia yang sebenarnya. Dalam konteks personaliti individu, emosi memberikan kesan kepada perwatakan diri. Perwatakan diri menunjukkan pemikiran melalui penulisan. Secara khususnya, emosi melalui perwatakan dalam individu berupaya memberikan kesan dan pengaruh kepada individu lainnya.

Namun demikian, berbeza melalui penulisan, kecenderungan neurotisme yang ditunjukkan melalui penulisan telah dikaji oleh pengkaji mengenainya. Antaranya, ialah kajian oleh Lam Kai Chee dan Kamila Ghazali (2014), yang membuktikan bahawa personaliti dan bahasa yang digunakan dalam penulisan adalah berkaitan antara satu sama lain. Sifat diri dan kelakuan, merupakan asas kepada personaliti individu melalui penulisan yang digunakan oleh dirinya itu. Lazimnya, penulisan yang mewakili personaliti dirinya itu adalah sebagai perlambangan dirinya untuk diterima dan difahami. Begitu juga dalam kajian sebelumnya oleh Siti Hamin Stapa dan Azianura Hani Shaari (2012), personaliti melalui penulisan merupakan pembentukan diri yang seterusnya akan memperlihatkan emosi diri dan persepsi individu. Emosi diri dan persepsi ini berlaku disebabkan oleh situasi dan pengaruh sekeliling yang mempengaruhi watak dan perwatakan.

Individu yang mempunyai tahap kecenderungan personaliti *Neuroticisme* ini akan lebih menyendiri dan berubah perwatakan melalui penggunaan perkataan dan teks di internet (Ando & Sakamoto, 2008). Ini turut dibuktikan dalam beberapa kajian seperti Lavoie & Pychyl (2001) yang menyatakan bahawa perubahan perwatakan memberikan kesan kepada perlakuan dan tindakan dalam komunikasi di internet ini. Akibat daripada perubahan perwatakan di internet seterusnya menyebabkan berlakunya juga kecelaruan dalam personaliti diri individu berkenaan. Kecelaruan dalam personaliti yang wujud ini berlaku kerana di internet individu tidak akan mengekang personalitinya sebaliknya bebas dan bersahaja dalam berkomunikasi. Oleh yang demikian, kajian ini menunjukkan wujudnya kecenderungan *Neuroticisme* yang dipengaruhi daripada emosi yang wujud melalui penulisan dalam media sosial, iaitu Facebook (FB).

## METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif berbentuk analisis kandungan berpandukan kepada kaedah yang disarankan oleh Krippendorff, (1980); Neuendorf, (2017); Boréus dan Bergström, (2017) dengan menggunakan data daripada *www.facebook.com* (FB). Data yang digunakan dalam kajian ini telah diperoleh daripada kiriman di laman peribadi pengguna FB dan dipilih secara rawak oleh pengkaji di antara bulan Disember 2019 sehingga Mac 2020, iaitu ketika bermulanya penyebaran virus Covid 19. Data yang dimuat turun tersebut berkategori data terbuka serta dipamerkan oleh pemilik akaun untuk bacaan umum. Sebanyak 50 akaun milik peribadi pengguna FB pelbagai kaum telah dipilih sebagai data kajian bermula dari bulan Disember 2019 hingga Mac 2020. Pemilihan akaun FB hanya berdasarkan kepada kiriman berkaitan Covid 19 sahaja. Pengkaji hanya menyaring 1 kiriman sahaja kiriman berkaitan Covid 19 bagi setiap pemilik akaun FB yang berusia antara 18 tahun ke atas sahaja. Proses pemilihan data hanya melalui kaedah pembacaan oleh pengkaji dengan memastikan kiriman bersesuaian dengan isu Covid 19. Pengkaji juga memastikan pemilik FB berkenaan adalah pemilik sah akaun berdasarkan kepada tinjauan dan komunikasi bersama dengan rakan maya dalam senarai akaun pemilik berkenaan.

Proses pemerolehan data daripada sumber FB dimulakan dengan pengkaji melakukan tinjauan secara rawak di dalam FB melalui fungsi carian dengan menggunakan kata tanda pagar #covid19. Kemudiannya, 50 kiriman FB berkaitan isu covid 19 yang dikirimkan secara persendirian dan bukannya salinan semula dikumpulkan oleh pengkaji di dalam perisian NVIVO. Perisian NVIVO digunakan kerana memudahkan pengkaji untuk menganalisis setiap kiriman pemilik akaun FB ini. Perisian NVIVO digunakan untuk membantu proses analisis dan penyaringan yang dilakukan dalam proses seterusnya nanti. Proses pengesahan dan penilaian terhadap kiriman FB oleh pemilik akaun adalah berdasarkan kepada karekteristik neurotisme. Seterusnya, setiap kiriman FB yang diperoleh oleh penyelidik yang dihimpunkan dalam perisian NVIVO diteliti oleh penyelidik untuk melihat karekteristik penyesuaiannya berdasarkan kepada kecenderungan neurotisme. Seterusnya, pengkaji menyesuaikan kesemua 50 kiriman FB ini berdasarkan kepada karekteristik neurotisme. Karekteristik neurotisme di dalam teks setiap pengirim dikenal pasti melalui naratif penulisannya. Kemudiannya, setiap kiriman FB yang telah dikelaskan kepada karekteristik neurotisme dianalisis dengan menggunakan Model Lima Bahagian, yang terdiri daripada persekitaran, pemikiran, rasa hati, tingkah laku dan tindak balas fizikal untuk melihat kewujudan kecenderungan emosionalnya dalam penulisan teks FB.

## TEORI KAJIAN

Kajian yang dijalankan ini ialah untuk menjelaskan kepanikan pengguna media sosial melalui karekteristik emosional kecenderungan neurotisme dalam FB. Kajian ini menggunakan Teori *Big Five Personality* yang diasaskan oleh Golberg (1993) dan kemudiannya dikembangkan oleh McCrae dan Costa (1997). Teori *Big Five Personality* merupakan teori dominan dalam penilaian personaliti (Amichai-Hamburger, 2002). Selain daripada kecenderungan neurotisme, teori ini mempunyai 4 lagi kecedenderungan, iaitu *Extraversion*, *Neuroticisme*, *Openness*, *Conscientiousness* dan *Aggreadybleness*. Dalam Teori *Big Five Personality*, personaliti individu dinilai berdasarkan kepada kelima-lima kecenderungan berkenaan. Kecenderungan *Extraversion* dan Neurocisme, merupakan dua kecenderungan popular dalam mengenal pasti personaliti individu melalui penulisan. Kecenderungan *Extraversion* menunjukkan keperibadian individu berinteraksi dengan orang yang berada di sekelilingnya, dan dalam masa yang sama mudah bergaul dan berinteraksi serta bersosial antara satu sama lain. Individu yang mempunyai kecenderungan *Extraversion* lebih suka menyendiri dan memendam perasaan dalaman dirinya sendiri sahaja. Berbeza dengan kecenderungan Neurotisme, individu dalam kecenderungan ini membuat keputusan dan bijak dalam menghadapi masalah yang dilalui oleh dirinya dan persekitarannya sendiri. Namun, terdapat kelemahan dalam kecenderungan neurotisme ini, iaitu bersifat negatif dalam membuat keputusan dan fikirannya berubah-ubah bergantung kepada reaksi dirinya sendiri. Dalam 3 lagi kecenderungan, iaitu *Aggreadybleness*, merupakan individu yang patuh dan akur dengan individu lainnya dan menghindari konflik yang berlaku di sekeliling dirinya. Individu yang mempunyai kecenderungan *Aggreadybleness* mempunyai kelebihan iaitu saling membantu bersama dengan individu lain namun tidak bersefahaman dalam membuat keputusan. Dalam kecenderungan *Openness*, individu mudah untuk tertarik dan mendekati sesuatu yang baru dan tidak diketahui oleh dirinya sendiri serta dalam masa yang sama memperkembangkan pemikiran kreatif individu berkenaan. Berbeza pula dalam kecenderungan *Conscientiousness*, mempunyai sikap positif dalam membuat keputusan untuk

mempengaruhi dirinya sendiri dan individu lainnya.

Namun demikian, kecenderungan Neurotisme kerap kali digunakan untuk kajian berkaitan personaliti dalam internet (Sailing & Phillips, 2010). Kecenderungan personaliti dalam internet oleh individu kebiasaannya ditunjukkan melalui ciri-ciri seperti berasa bimbang dan curiga dengan diri dan individu sekelilingnya, bersifat murung dan sedih, tiada keyakinan diri dan berasa dirinya kekurangan berbanding dengan individu lain. Kewujudan ciri-ciri ini berlaku dalam komunikasi individu sama ada melalui penulisan atau antara muka. Individu yang berkecenderungan Neurotisme ini mempunyai perubahan yang tidak kekal dan menggunakan medium penulisan sebagai penyampaian mewakili dirinya (Ando & Sakamoto, 2008). Perubahan yang tidak kekal dalam internet ini berlaku disebabkan oleh perubahan perwatakan dan seterusnya melakukan tindakan sebagai tindak balas untuk kepentingan dirinya sendiri (Lavoie & Pychyl, 2001). Kesan yang wujud terhadap individu disebabkan oleh tindak balas ini menyebabkan berlakunya kecelaruan untuk pembentukan personaliti diri individu itu yang sebenarnya. Tindak balas terhadap kecelaruan Neurotisme dalam komunikasi internet menyebabkan berlakunya tindakan tanpa kawalan terhadap personaliti dirinya sehingga menyebabkan bertambahnya kecelaruan terhadap individu berkenaan. Tindakan tanpa kawalan yang berlaku dalam komunikasi di internet juga menyebabkan penyampaian dan penerimaan oleh individu menjadi lebih pantas dan sukar untuk dinilai.

Komunikasi di internet berlaku melalui interaksi sosial tanpa bersemuka dengan individu lain. Komunikasi dalam internet berlaku melalui refleksi dan tindak balas oleh individu yang berinteraksi bersama dalam suatu masa. Kesan daripada refleksi dan tindak balas terhadap individu menyebabkan berlakunya pengaruh terhadap sifat dalaman diri individu itu sendiri, iaitu melalui emosi diri (Amichai-Hamburger, 2012). Melalui sifat dalaman diri ini menyebabkan wujudnya kesan positif dan negatif terhadap diri individu berkenaan.

Dalam kecenderungan Neuroticisme, individu yang berkomunikasi dalam internet mempunyai keinginan yang tinggi dan berupaya mempengaruhi kelakuan dan sifat dirinya sendiri (Matanda, Jenvey & Phillips, 2004). Keinginan yang tinggi menyebabkan individu mementingkan komunikasi untuk kepentingan dirinya sendiri berbanding dengan komunikasi antara muka.

Seperti yang dinyatakan oleh Padesky dan Mooney (1990) sebelum ini, perubahan yang dilalui oleh individu dalam pembentukan personaliti terhasil melalui pengalaman yang dilalui oleh individu berkenaan. Pengalaman kehidupan dibahagikan kepada empat bahagian, iaitu persekitaran, pemikiran, rasa hati, tingkah laku dan tindak balas fizikal. Keempat-empat bahagian ini saling berkaitan antara satu sama lain dan saling memerlukan bersama untuk pembentukan personaliti diri watak individu. Pandangan yang sama turut dinyatakan oleh Nor Raudah Haji Siren (2006), iaitu personaliti diri watak sentiasa berkembang dan berubah-ubah melalui perilaku dan tindakannya.

## **HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN**

Kajian ini berfokuskan kepada kecenderungan emosi pengguna FB terhadap isu Covid 19 yang sedang melanda dunia. Batasan kajian yang dijalankan ini hanya meliputi pengguna FB yang dipilih secara rawak sahaja oleh pengkaji. Berdasarkan kepada kecenderungan Neurotisme dalam Teori *Big five Personality*, dapatan daripada 50 kiriman FB dikelaskan kepada karekteristik emosional, untuk melihat kepanikan terhadap isu Covid 19 yang semakin menular. Dapatan data menunjukkan kiriman teks dalam FB peribadi pengguna dilakukan berdasarkan kepada persekitaran sekeliling dan isu semasa yang diketahui oleh pengguna FB berkenaan. Huraian karekteristik emosional ditunjukkan dalam penerangan berikut berdasarkan kepada Model Lima Bahagian, yang terdiri daripada persekitaran, pemikiran, rasa hati, tingkah laku dan tindak balas fizikal

### **a) Karekteristik emosional melalui persekitaran**

Kiriman FB yang dihantar oleh pengguna FB berkaitan persekitaran dapat dilihat dalam contoh teks berikut:

1. **Syifaa Mansor** Wowww menyirap aje baca... Claim done. Excuseeeee me. Misleading title. Singapore TAK ikut PKP Malaysia. Hahaha. Jauh beza ye implementation. 🤔🤔
2. **Muhammad Amzari Md Husaini** Masa Singapura dah wartakan zon jingga, panik membeli belah, tisu tandas habis tapi masih boleh masuk Jb. Pekerja pun ulang alik macam biasa. Pelancong China pun bolos ikut tambak. Sekarang Malaysia pula angkanya jauh meningkat

- dari negara jiran. Bertabahlah. Kalau mereka buat PKP dari awal, alangkah bagus.
3. **Aisyah Masman** Dia negara kecil. Mgkin lbh mudah nk kawal rakyat. Lgpn kalau dia buat denda pd yg ingkar, rasanya rakyat dorg lg ikut ckp. Sbb denda sampah pn bjya. Mco ni pn rsenya mudah je dorg buat.
  4. **Teruna Dara** Singapore senang lagi nak kawal...rakyat dia nak gi mana jer...tanah sekangkang kera 🤔🤔 rumah Pon mcm duduk dlm kotak jer hahaha 🤔 dorang nak Beli barang keperluan Pon just terjun jer Dari flat tuuu...Kita Malaysia ni lain sikit ..nak Beli barang kene keluar 500m baru jumpa kedai runcit 🤔
  5. **Fauziah Baktiar** PKP takkan berjaya kalau rakyat jenis keras kepala. kita kena sama<sup>2</sup> fight covid 19 ni. jngn nak bangga sana sini lang dah macm perangai jiran sebelah tu sikit<sup>2</sup> nak claim.

Dilihat daripada contoh teks, kiriman FB oleh setiap pengguna berdasarkan kepada karekteristik emosional terhadap isu Covid 19, dan berfokus kepada individu yang menyebabkan wujudnya ketidakpuasan hati kesemua mereka. Dilihat daripada teks 1 sehingga teks 5, kesemuannya menyuarakan ketidakpuasan hati terhadap isu persekitaran yang sedang berlaku dan tular di media sosial. Persekitaran merupakan situasi semasa yang sedang dan telah berlaku serta diketahui oleh pengguna FB dalam masa yang sama dengan isu yang utama. Dalam Teks 1, ditunjukkan naratif ketidakpuasan hati dirinya dan membandingkan di antara sesuatu perkara positif dan negatif. Seterusnya dalam Teks 2, pengguna FB memberikan komen dan ulasan terhadap persekitaran dan hujahan fakta dan dorongan nasihat terhadap isu tular. Dalam Teks 3, hujahan berbentuk positif dan membuat perbandingan dengan meyakinkan sokongan terhadap kejayaan yang telah dilakukan oleh negara Singapura. Dalam teks 4, pengguna FB mengirimkan teks melalui sindiran dan perbandingan di antara positif dan negatif, iaitu mengusulkan perbezaan di antara budaya kehidupan masyarakat. Dalam teks 5, pengguna FB menyuarakan kebimbangan dengan keadaan persekitaran yang berlaku, iaitu dengan menyalahkan individu yang tidak patuh dengan peraturan. Persekitaran yang mempengaruhi individu berlaku disebabkan oleh tindakan secara langsung dan tidak langsung yang mempengaruhi individu berkenaan dalam membuat tindakan (Gadbois, 2014). Tindakan oleh individu dalam membuat keputusan ini mempengaruhi perilaku individu dan hubungan dalam komunikasinya.

#### b) **Karekteristik emosional melalui pemikiran**

Kiriman FB yang dihantar oleh pengguna FB berkaitan persekitaran dapat dilihat dalam contoh teks berikut:

1. **Hemoby Sen** terlambat dah, mula mula bajet nak ikut korea ... rakyat berdisiplin etc sekali tengok jumlah jangkitan baru meningkat  
**Mas Muhamad** dia cancel bazar dulu baru buat mco ni. tu pun lepas ada sekolah yg pelajarnya positif. Sblm ni boleh kumpul x lebih 10 org n masjid pun dibuka untuk solat tanpa imam. Apapun moga dipermudahkan bg kita semua. Sopan je cara beliau sampaikan penerangan siap 3 bahasa berapa kali
2. minum air. Tapi malaysia alhamdulillah macam2 peruntukan dpt dr kerajaan
3. **محمد رضوان جميل** Inilah penyebab kes kluster di Sarawak yang meragut nyawa 5 sekeluarga. Dia pulang dari Italy, disuruh untuk self quarantine tetapi berdegil dan membuat kontak sosial, dimana mangsa awal yang meninggal dari 5 sekeluarga itu rakan kerja di RHB Bank. Bagaimana dengan nasib yang terbunuh dan terjangkiti wabak yang dibawa Diana Ong? Dia telah pun menutup account Facebook setelah didedahkan oleh warga Sarawak.
4. **Pak Long Nismo** Kenapa bahagian pekapalan setiap agensi berkaitan tak synchronize notis berkaitan isu COVID-19 ? Sign-Off crew contohnya...setiap negeri lain procedurennya padahal sign-off crew ni sama macam penumpang kapal terbang yang turun di airport (pintu masuk).
5. **Nurazlina Mohd Som** Start dr airport...mane2 manusia yg baru blk dr negara2 yg terjebak terus kaunterine xkesah la ade simptom atau tidak janji blk je dr sane negara2 tu terus bkn ke tempat kaunterine....xyah byk tanye... ni la yg terjadi pd mangsa kat sarawak tu sbp kn manager die ckp xdece simptom even blk dr itali n terus msk kerja emmm aleh2 staff yg kene family kene bawa maut yg manager sihat ..emmm

Dilihat daripada contoh teks, kiriman FB oleh setiap pengguna berdasarkan kepada karekteristik emosional terhadap isu Covid 19, dan berfokus kepada individu pemikiran individu melalui kiriman . Dalam Teks 1,

pengguna FB ini menyatakan bahawa rakyat Malaysia seharusnya mempunyai pemikiran positif dan bertindak segera memperbaiki kelemahan diri untuk mengekang Covid 19 daripada terus merebak dan tidak sepatutnya mengikut cara negara lain menangani gejala ini. Seterusnya dalam teks 2, menyatakan pendapatnya mengenai penyelesaian yang telah dilakukan oleh pihak lain dan kemudiannya menyatakan sokongan terhadap tindakan positif yang telah dilakukan oleh pihak yang berkepentingan. Dalam teks 3, pengguna menyatakan pandangannya sendiri berdasarkan kepada pengetahuan yang diketahui oleh dirinya. Selain itu, pengguna FB ini juga turut menyatakan ketidakpuasan hatinya terhadap tindakan individu lain yang berkemungkinan menjadi penyebab dan penularan kepada individu lain pula. Teks 4, pengguna FB berkenaan mempersoalkan tindakan yang dilakukan terhadap sesuatu perkara dan seterusnya memberikan cadangan dan pandangan dirinya sendiri. Dalam teks 5, pengguna FB memberikan cadangan untuk diikuti dan seharusnya dilakukan demi kebaikan untuk mengekang Covid 19. Perwatakan watak personaliti dalam personaliti neuroticisme pemikiran ini menonjolkan dirinya sebagai seorang yang menyendiri dan mempengaruhi diri individu lain (Ando & Sakamoto, 2008).

### **c) Kerekteristik emosional melalui tingkah laku**

Kiriman FB yang dihantar oleh pengguna FB berkaitan persekitaran dapat dilihat dalam contoh teks berikut:

1. **Roberto Christiano Abdullah** Minta keluarga mereka bawa plastik siap siap , tapau terus bawa balik rumah. Biar sakit atau tidak. Memang kejam tapi bagus daripada jangkit orang lain
2. **Fauzy Ariffin** Tak payah tanya dah dari mana. Turun flight ja dari luar negara bawa pi kuarantin ja. Tak kira ada gejala ka tak. Kuarantin di rumah pakat dok jln rata
3. **이은지** Masa inilah kita tahu rakyat mana yang jujur dan tidak. Tak semua jujur, jadi jangan haraplah ya. Mana2 rakyat yang tidak jujur haruslah dikenakan tindakan.
4. **Ejat Zat** Tangkap saja dan saman mcm org lain kena tak boleh lepas, tak aci boleh balik sampai pahang, tak sabar nak balik, tak ikut perintah pkp
5. **Laila Honey** Ptt xpyh bg blik mlyasia.. Biar je kt sne... Lg blik.. Lg bwa pnyakit.....Dh sdap bcuti.. Blik2... Bwa pnyakit... Dh stel bru la ambik blik..

### **d) Kerekteristik emosional melalui tingkah laku**

Kiriman FB yang dihantar oleh pengguna FB berkaitan persekitaran dapat dilihat dalam contoh teks berikut:

1. **Roberto Christiano Abdullah** Minta keluarga mereka bawa plastik siap siap , tapau terus bawa balik rumah. Biar sakit atau tidak. Memang kejam tapi bagus daripada jangkit orang lain
2. **Fauzy Ariffin** Tak payah tanya dah dari mana. Turun flight ja dari luar negara bawa pi kuarantin ja. Tak kira ada gejala ka tak. Kuarantin di rumah pakat dok jln rata
3. **이은지** Masa inilah kita tahu rakyat mana yang jujur dan tidak. Tak semua jujur, jadi jangan haraplah ya. Mana2 rakyat yang tidak jujur haruslah dikenakan tindakan.
4. **Ejat Zat** Tangkap saja dan saman mcm org lain kena tak boleh lepas, tak aci boleh balik sampai pahang, tak sabar nak balik, tak ikut perintah pkp
5. **Laila Honey** Ptt xpyh bg blik mlyasia.. Biar je kt sne... Lg blik.. Lg bwa pnyakit.....Dh sdap bcuti.. Blik2... Bwa pnyakit... Dh stel bru la ambik blik..

Dilihat daripada contoh teks, kiriman FB oleh setiap pengguna berdasarkan kepada kerekteristik emosional terhadap isu Covid 19, dan berfokus kepada individu melalui tingkah laku. Dalam teks 1, pengguna FB berkenaan sengaja mencadangkan supaya individu yang ingkar melakukan tindakan yang tidak sewajarnya untuk menyelamatkan individu lain daripada turut dijangkiti Covid 19. Seterusnya, dalam teks 2, pengguna FB menyatakan yang tindakan dengan membawa individu yang terkena jangkitan Covid 19 terus ke kuarantin disebabkan wujudnya kebimbangan berlakunya pengekangan menurut arahan. Dalam teks 3, pengguna FB ini mengutarakan tingkah laku melalui kejujuran dalam membuat keputusan. Kejujuran yang tidak telus dalam kalangan individu memberikan kesan kepada individu di sekelilingnya yang lain untuk dijangkiti virus Covid 19 ini. Seterusnya, teks 4, pengguna FB ini mencadangkan dengan mengambil tindakan terhadap individu yang ingkar dengan arahan yang telah dikuatkuasakan oleh kerajaan. Dalam teks 5, pengguna FB menyatakan ketidakpuasan hatinya terhadap tingkah laku individu yang mementingkan dirinya sendiri tanpa memikirkan kesan dan akibat daripada tindakan yang telah dilakukannya. Lam Kai

Chee dan Kamila Ghazali (2014), yang membuktikan bahawa personaliti dan bahasa yang digunakan dalam penulisan adalah berkaitan antara satu sama lain. Sifat diri dan kelakuan, merupakan asas kepada personaliti individu melalui penulisan yang digunakan oleh dirinya itu. Lazimnya, penulisan yang mewakili personaliti dirinya itu adalah sebagai pelambangan dirinya untuk diterima dan difahami. Begitu juga dalam kajian Siti Hamin Stapa dan Azianura Hani Shaari (2012), personaliti melalui penulisan merupakan pembentukan diri yang seterusnya akan memperlihatkan emosi diri dan persepsi individu.

#### **e) Kerekteristik emosional melalui rasa hati**

Kiriman FB yang dihantar oleh pengguna FB berkaitan persekitaran dapat dilihat dalam contoh teks berikut:

1. **Thanaletchimi Somu** Sampai bila nak dilanjutkan? kalau ajal tiba tak kira masa kita tidur, duduk rumah atau sebagainya boleh jadi mati, asik lock down, orang berkerja sebelum ini tak ape sekarang tak kerja ada gaji, bagaimana kalau yg tak berkerja sebelum pkk, kerajaan hanya bagi bantuan sekali sahaja, kebenaran keluar rumah pun seorang saje, memang tak adil, sampai bila nak sembunyi kat rumah? wang tak ada, kerjapun tak ada, bantuan pun tak ada, saya seorang balu (ibu tunggal) anak 3 orang.
2. **Namita Nami Athi Varathan** Ya lah tak masuk akal lah ini Penyakit berbahaya lah dia tak kira bangsa kaya miskin tua muda.. Semua org pun susah juga tapi apa boleh buat sabar je kan sebab kita kena fikir keluarga Kita
3. **Shahril Firdaus Haji Jamat** alhamdulillah adakah PKP3 ni yang terakhir? puas memikir ada yg senyum terukir ada yg mengharap ianya terakhir Namun jangan kita anggap pekar mudah Barisan hadapan berkorban berpenat lelah musuh yang kita tak nampak didepan mata... Kita yang dirumah jangan duduk sahaja Doa tawakal pada yang kuasa Moga Allah s.w.t hapuskan Covid19 sebelum ramadan tiba....
4. **Tatu Naroh Simpok** Syukur, atas kerjasama semua rakyat malaysia mematuhi pkk dapat memutuskan rantaian C19 ini dgn segera dan kita akan hidup seperti sediakala, mudah2an..
5. **Azie Zah** Syukur ..... Alhamdulillah ..... Makin kurang kes, apa yang penting hapuskan wabak covid, mari sama-sama amalkan kebersihan diri dan jarak 1 meter, elak dari mengadakan perhimpunan, majlis atau sebaliknya, semoga kita semua dilindungi.

Dilihat daripada contoh teks, kiriman FB oleh setiap pengguna berdasarkan kepada kerekteristik emosional melalui rasa hati terhadap isu Covid 19 dalam penulisan kiriman FB. Rasa hati melibatkan pandangan individu dan luahan perasaan terhadap persekitaran yang sedang berlaku dan memberikan kesan kepada individu berkenaan. Dalam teks 1, 'rasa hati' ditunjukkan melalui naratif penulisannya mengenai kesan daripada pelanjutan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), yang menyebabkan dirinya berada dalam kesusahan terutamanya dalam menghadapi kos sara hidup yang bakal dilaluinya itu. Seterusnya dalam teks 2, menyuarakan kebimbangannya terhadap penularan virus yang menjangkiti sesiapa sahaja tanpa mengira latar belakang individu berkenaan. Justeru, dalam teks 2 ini dilihat yang pengguna FB menyatakan rasa hati kebimbangannya terhadap virus Covid 19 yang terus merebak ke seluruh dunia masa kini. Dalam teks 3, pengguna FB ini menyuarakan rasa hatinya melalui pengharapandengan mengharapkan penyakit Covid 19 ini segera berakhir meskipun tidak ada kepastiannya. Pengharapan pengguna FB ini juga dalam teks 3, menyarankan untuk individu lain sentiasa mendekatkan diri dengan Tuhan untuk mengelakkan diri dari dijangkiti. Selain itu, dalam teks 4, pengguna FB tersebut menyatakan rasa hati kebanggannya dan kesyukurannya kerana kepatuhan masyarakat Malaysia terhadap undang-undang yang telah dikuatkuasakan. Seterusnya, dalam teks 5, pengguna FB menyatakan rasa hati untuk terus menghindari virus Covid 19 dengan memberikan cadangan secara umum untuk menghindarinya. Miller (2013), juga menyatakan tindak balas yang terhasil menyebabkan personaliti individu mengalami perubahan dan menjadikan karekter individu lebih berperwatakan. Karekter individu yang berperwatakan ini menjadikan watak melengkapai psikologi yang seterusnya membentuk identiti dalam diri.

#### **f) Kerekteristik emosional melalui tindak balas fizikal**

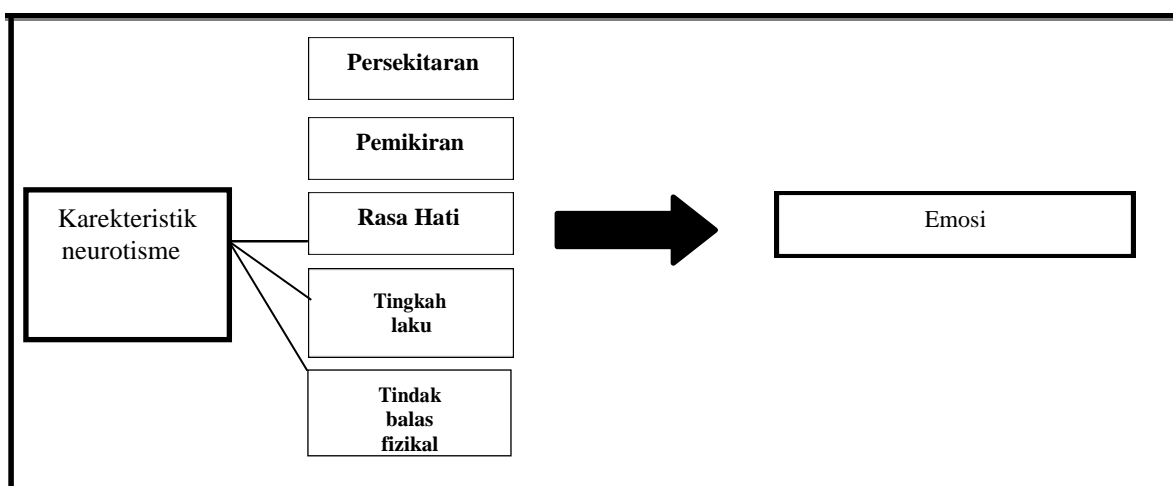
Kiriman FB yang dihantar oleh pengguna FB berkaitan tindak balas fizikal dapat dilihat dalam contoh teks berikut:

1. **Muhamad Faiz** Pakcik Tu Rilex je korek Gigi... Langsung tak Rasa bersalah... Aduhai agama tak ajar begitu... Kalau dah Salah Mohon maaf je pada Tuan yg bertugas Tu.... InsyAllah reda sikit hati nya.... Ni tak selamber korek Gigi....Pukk sedaih bru tahu
2. **Taqadah Alie** PDRM patut lebih keras, nasihat mcm Ni Mana mahunya depa nak dengar, pelemgang Jepun juga lebih berkesan... Kami support PDRM!
3. **Thaizi Suut** Creative Brotherhood kalau pihak pegawai polis berkeras atau meninggi suara klak mereka disiasat dan diambil tindakan oleh pihak atasan, kalau saya....biarkan saja mereka2 yg berdegil tu, buat berbuih mulut dan sakit hati saja mahu nasihat mereka2 itu
4. **Nur Ha** Mohon kerajaan lulus kan penggunaan rotan atau cota keatas orang awam yang degil tidak kira peringkat umur dan jantina
5. **Naufal Al-Asyraf** memang btoi kata abng Polis tu.. budak kecil pon pndai denga kata ni x oqang tua umoq pon dah lebih 60 dah tpi x qeti2 bahasa.. penin cheq ngn puak depa ni

Dilihat daripada contoh teks, kiriman FB oleh setiap pengguna berdasarkan kepada karekteristik emosional melalui tindak balas fizikal terhadap isu Covid 19 dalam penulisan kiriman FB. Melalui teks 1, dilihat pengguna menggunakan pemerhatian terhadap tindakan individu lain yang menunjukkan diri rasa tidak bersalah kerana megingkari arah pihak berkuasa. Pengguna FB dalam teks

1 ini juga menyaatakan kekesalannya kerana tindakan individu melalui pemerhatiannya itu tidak menghormati pihak berkuasa yang lain. Seterusnya, dalam teks 2 pengguna FB ini menyatakan kemarahannya terhadap individu yang terus ingkar denga arahan pihak berkuasa. Pengguna FB berkenaan memberikan cadangan berdasarkan andaian dengan melakukan tindakan kekerasan fizikal demi untuk kebaikan kepada orang di sekelilingnya. Dalam teks 3, pengguna FB memberikan cadangan dengan menggunakan tindakan fizikal bagi mengatasi individu yang ingkar dengan arahan pihak berkuasa. Hal yang sama turut dinyatakan dalam teks 4, yang menunjukkan pengguna FB menyarankan penggunaan ‘kekerasan’ untuk penyelesaian masalah indivdu ingkar dalam arahan. Seterusya, dalam teks 5, naratif yang ditunjukkan adalah berbentuk sokongan kepada tindakan yang dilakukan terhadap individu dengan bentuk nasihat dan kata-kata sindiran. Nor Raudah Haji Siren (2006), iaitu personaliti diri watak sentiasa berkembang dan berubah-ubah melalui perilaku dan tindakannya.

Berdasarkan kepada hasil analisis terhadap data yang diperolehi dalam data FB, karekteristik emosional mempengaruhi model lima bahagian, iaitu yang terdiri daripada persekitaran, pemikiran, rasa hati, tingkah laku dan tindak balas fizikal. Kelima-lima model lima bahagian ini wujud melalui gaya bahasa naratif kiriman teks oleh pengguna FB. Kiriman FB dilakukan berdasarkan pengaruh daripada persekitaran secara langsung dan tidak langsung. Kiriman teks FB yang dihantar juga disebabkan oleh pengaruh daripada emosi, yang turut mempengaruhi positif dan negatif dalam kiriman teks oleh pengguna FB berkenaan. Dapatan keseluruhan kajian rintis ini dapat diperincikan dalam rajah 1 berikut:



Rajah 1 menunjukkan faktor penulisan karekter emosional pengguna FB terhadap isu Covid

Kewujudan karekter neurotisme disebabkan oleh kepanikan pengguna FB terhadap isu penularan Covid 19 di seluruh dunia. Kewujudan karekteristik neurotisme dipengaruhi oleh lima faktor dalam Model Lima Bahagian, iaitu persekitaran, pemikiran, rasa hati, tingkah laku dan tindakbalas fizikal yang menyebabkan tercetusnya emosi dalam penulisan kiriman. Selain itu, faktor dalam lima bahagian ini juga disebabkan oleh



sifat diri individu pengguna FB berkenaan itu sendiri yang menyebabkan lahirnya diri yang positif dan negatif dalam membuat penghantaran kiriman di FB. Kesan daripada karekteristik emosional oleh pengguna FB dalam kiriman FB ini menyebabkan wujudnya tindakan tanpa kawalan dan luar kawalan.

## KESIMPULAN

Kesimpulannya, emosi dalam penulisan kiriman FB terhadap isu terkini wujud disebabkan oleh pengaruh emosi. Namun demikian, pengaruh emosi ini berlaku tanpa kawalan dan di luar kawalan disebabkan sikap kepanikan pengguna FB itu sendiri. Selain itu, dilihat bahawa faktor persekitaran menjadi penentu kepada individu membuat hantaran dalam kiriman FB. Hantaran kiriman dalam FB menunjukkan sikap kepanikan pengguna FB sama ada disampaikan secara umum, peribadi dan untuk individu sasaran. Oleh demikian, dalam kajian ini menunjukkan sikap kepanikan pengguna melalui penulisan FB. Sikap kepanikan berlaku disebabkan ketidakstabilan diri pengguna itu sendiri untuk mengawal emosi dan seterusnya menyebabkan berlakunya tindakan luar kawalan melalui penulisan. Tindakan luar kawalan melalui penulisan ini memberikan kesan positif dan negatif kepada individu lain secara langsung atau tidak langsung.

Seterusnya, melalui kajian rintis yang dilakukan ini dapat membantu dalam menerangkan perkaitan antara emosi yang mempengaruhi penulisan dalam media sosial. Emosi yang ditunjukkan dalam penulisan di media sosial ini merupakan reaksi yang disampaikan secara jelas untuk individu lain dalam komuniti media sosial yang sama (Norwati Zain & Hishamudin Isam, 2019). Penulisan yang dipengaruhi oleh emosi ini memberikan pemahaman kepada individu lain untuk memahami penyampaian (Aminnudin Saimon & Zaitul Azma Zainon Hamzah, 2019) dan seterusnya mengetahui kepanikan pengguna FB hanya melalui penulisan dalam media sosial.

## RUJUKAN

- Amichai-Hamburger, Y. (2002). Internet and personality. *Computer in human behavior*, 18, 1-10.
- Aminnudin Saimon & Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2019). Penggunaan kiasan dalam plot konflik filem: Satu analisis pragmatik. *PENDETA Journal of Malay Language, Education and Literature*. 10, 37-74.
- Ando & Sakamoto, 2008. Effect of internet use on depression, loneliness, aggression and preference for internet communication: A panel study with 10- to 12-year-old children in Japan. *International Journal of Web Based Communities* 4(3):302-318
- Boréus, K. & Bergström, G. (2017). *Analyzing text and discourse: Eight approaches for the social sciences*. Los Angeles: SAGE.
- Datahaus, K. (2020). Coronavirus affecting internet speeds, as COVID-19 puts pressure on the network. Dicapai daripada <https://www.abc.net.au/news/2020-04-01/coronavirus-internet-speeds-covid19-affects-data-downloads/12107334>
- Dresner, E. & Herring, S. C. (2010). Functions of the nonverbal in CMC: Emoticons and illocutionary force. *Communication Theory*, 20, 249-268.
- Gadbois, E. A., & Dugan, E. (2014). The Big Five Personality Factors as Predictors of Driving Status in Older Adults. *Journal of Aging and Health*, 1-21.
- Goldberg, L.R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist*, 48(1), 26-34.
- Julia Hussein, (2020). COVID-19: What implications for sexual and reproductive health and rights globally? Dicapai daripada <https://doi.org/10.1080/26410397.2020.1746065>
- Krippendorff, K. (1980). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Beverly Hills: Sage Publications
- Kai Chee & Kamila Ghazali. (2014). Teknik Matched-Guised: Mendalami Sikap Penutur Bahasa di Kuching, Sarawak. *Jurnal linguistik*. 1(18). 48-61
- Lavoie, J. A. & Pychyl, T. A. (2001). Cyberslacking and the procrastination superhighway: A web based survey of online procrastination, attitudes and emotion. *Social Sciences Computer Review*, 19, 431-444.
- Lindquist, K. A., & Gendron, M. (2013). What's in a Word? Language Constructs Emotion Perception. *Emotion Review*. 5(1), 66-71. doi:10.1177/1754073912451351
- Matanda, M., Jenvey, V. B., & Phillips, J. G. (2004). Internet Use in Adulthood: Loneliness, Computer Anxiety and Education. *Behaviour Change*, 21(2), 103-114. <https://doi.org/10.1375/bech.21.2.103.55424>
- McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr. (2005). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist*, 52509-516.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). *Applications of motivational interviewing*. *Motivational interviewing: Helping people change (3rd edition)*. Guilford Press.
- Norwati Zain & Hishamudin Isam. (2019). Emoji dan ekspresi emosi dalam kalangan komuniti siber. *PENDETA*

*Jornal of Malay Language, Education and Literature. 10, 13-23.*

Neuendorf, K.A. (2017). *The content analysis guidebook second edition*. USA: Cleveland State University.

Nor Raudah Hj Siren (2006) "E-Dakwah: Kepentingan dan pelaksanaannya di Malaysia" dalam *Dakwah Islam Semasa: Konsep dan Pelaksanaan*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, 107-119

Padesky, C.A. & Mooney, K.A. (1990). Presenting the cognitive model to clients. *International Cognitive Therapy Newsletter*, 6, 13-14. Dicapai daripada [www.padesky.com](http://www.padesky.com)

Riordan, M.A. (2017). Emojis as tools for emotion work: Communicating affect in text messages. *Journal of Language and Social Psychology*, 1 –19.

Sadock, B.J., Sadock, V.A., & Ruiz, P. (2015). *Synopsis of psychiatry: Behavioral Sciences Clinical Psychiatry* (11th ed). New York: Wolters Kluwer.

Sakamoto, A., Isogai, N., Kimura, F., Tsukamoto, K., Kasuga, T. & Sakamoto, T. (2002). Using the internet as the sociality trainer of shy people: An experiment of female university students: *Educational Technology Research*, 25, 1-7.

Siti Hamim Stapa, & Azianura Hani Shaari. (2012). Understanding online communicative language features in social networking environment. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 12(3), 817-830. <http://ejournal.ukm.my/gema/article/view/1057/957>.

Soffer, O. (2010). "Silent Orality": Toward a conceptualization of the digital oral features in CMC and SMS Texts. *Communication Theory* 20, 387–404.

## **PENGHARGAAN**

Mohd Shahremy Ikmal Shahbudin merupakan pensyarah kanan di Bahagian Kesusasteraan, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang