

## BULI SIBER: IMPAK EMOSI DALAM KALANGAN PELAJAR UKM *CYBER BULLY: EMOTIONAL IMPACT AMONG UKM STUDENTS*

SURIANA CHE AWANG<sup>A</sup> DAN KHADIJAH ALAVI<sup>B,\*</sup>

<sup>a,b</sup>Pusat Pengajian Kesejahteraan Manusia dan Masyarakat (PsiTra), 43600 Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor, Malaysia

\*Pengarang berutusan: khadijah@ukm.edu.my

**Abstrak:** Penggunaan media sosial tanpa budaya civik dan nilai etika dalam kalangan pelajar telah menjerumuskan ramai pelajar IPTA dalam kancah buli siber. Buli secara maya boleh dilakukan dalam muatnaik perkataan kejam, gambar dan video mangsa bagi menggugat, menghasut, fitnah, membalas dendam sehingga pemangsa merasakan dirinya hebat dan berkuasa. Durasi pantas semua maklumat boleh disebarluaskan dalam kadar pantas dengan jangkauan seluas dunia. Antara faktor buli siber berlaku dalam awal dewasa ialah cemburu, menanggung perhatian kawan media sosial, kapasiti ‘jaguh’ atau gengster dalam media sosial. Kajian terdahulu lebih mefokuskan kepada fenomena buli dalam kalangan remaja, pelajar sekolah dan pengguna media massa. Manakala, amat kurang kajian berkaitan isu buli siber dalam kalangan mahawiswa. Objektif utama kajian ini ialah meneroka impak buli siber dalam kalangan pelajar UKM. Pendekatan kajian kes digunakan sebagai rekabentuk metodologi kajian ini. Pembinaan garis panduan soalan semi-struktur digunakan untuk temu bual responden. Seramai 6 orang responden telah dipilih bagi kajian ini dengan menggunakan teknik persampelan bertujuan (purposive sampling). Lokasi kajian yang dipilih ialah Universiti Kebangsaan Malaysia. Data temubual berstruktur dianalisis secara tematik. Hasil kajian mendapati terdapat lima kesan utama iaitu masalah emosi, kemurungan, keinginan untuk membunuh diri, kesedihan yang berlebihan, ketakutan dan perasaan marah tidak terkawal yang ditemukan transkrip responden kajian. Implikasi kajian ini diharapkan dapat mencadangkan program intervensi dan advokasi yang sesuai kepada pekerja sosial dalam mengendalikan kes buli siber di Bahagian Kaunseling Siswa, UKM.

**Kata kunci:** buli, siber, emosi, impak, pelajar dan UKM

**Abstract:** The use of social media without civic culture among students has plagued many IPTA students in cyberbullying. Cyberbullying can be done in the uploading of cruel words, photographs and videos of the victim to hoax, incite, defame, revenge until the predators feel great and powerful. The fastest duration of all information can be disseminated in fast pace with worldwide reach. Among the factors of cyberbullying occurred in early adulthood are jealousy, discovering social media friends’ attention, ‘jaguar’ capacity or gangster in social media. Previous studies focus more on bullying phenomena among adolescents, school students and mass media users. While, there are very few studies on the issue of cyberbullying among university students. The main objective of this study is to explore the impact of cyber bullying on UKM students. This study was conducted using a qualitative approach based on case study. Techniques of collecting research data through structured interviews in writing. 6 respondents were selected for this study using purposive sampling technique. The location of the study chosen was Universiti Kebangsaan Malaysia. Structured interview data were analyzed in a thematic manner and the findings found that there were five major implications of emotional, depression, suicidal desire, overwhelming sadness, uncertainty and uncontrolled feelings found in transcripts of study informants. Implications of this study are expected to suggest appropriate intervention and advocacy programs to social workers in handling cyber bullying cases at the Student Counseling Division, UKM.

**Keywords:** bully, cyber, emotional, impact and UKM student

### Pengenalan

Buli siber didefinisikan sebagai penggunaan komunikasi berasaskan teknologi termasuk telefon selular, emel, mesej segera, dan jaringan sosial, yang bertujuan menimbulkan gangguan

atau ugutan terhadap individu melalui mesej atau ekspresi secara dalam talian (Brady 2010). Kebiasaannya, pelaku yang tidak dikenali di ruang siber menghantar kandungan mesej yang bertujuan melukakan atau bertujuan menghina

dan boleh menjatuhkan maruah mangsa. Pelaku juga merasa bebas untuk memperkatakan apa sahaja perkataan yang tidak boleh diterima dalam interaksi interpersonal biasa. Buli siber juga adalah sejenis buli yang dibawa melalui cara elektronik (Kowalski *et al.* 2013). Malaysia berhadapan dengan buli siber yang amat serius dan masyarakat perlu ada pengetahuan dan kemahiran dalam berhadapan dengan ancaman tersebut.

Isu penyalahgunaan media sosial adalah kes gangguan buli siber terutamanya dalam kalangan remaja dan mahasiswa. Kowalski & Limber (2007) mentakrifkan pembulian siber seperti buli melalui emel, mesej di laman web, atau melalui mesej teks yang dihantar ke telefon bimbit. Tingkah laku atau tindakan buli siber ini juga merupakan tingkah laku agresif, di mana ianya ditakrifkan sebagai gangguan kelakuan (*conduct disorder*) secara fizikal dan mental atau tingkah laku membahayakan orang lain. Mangsa buli siber akan terdedah kepada kesan negatif daripada fenomena ini. Mereka mungkin mengasingkan diri terutamanya dari aktiviti-aktiviti sekolah, menghadapi tekanan mental dan fizikal serta kebarangkalian berfikir untuk bunuh diri (Willard 2007). Mangsa buli mengalami kemurungan, rendah diri, masalah kesihatan, dan pemikiran membunuh diri (Olweus 2010). Kajian-kajian terkini (Cankaya 2010; Eksi 2012 & Tpocu *et al.* 2010) menunjukkan buli siber antara bentuk gangguan yang paling kerap berlaku khususnya dalam kalangan remaja. Buli siber kini sudah berada di tahap skala global yang mana insiden ini berlaku di kebanyakan negara di dunia seperti United States, Kanada, Jepun, Scandinavia, dan United Kingdom, termasuk Australia dan New Zealand (Accordino *et al.* 2011). Yang membezakan buli secara tradisional dan buli siber ialah buli siber tiada sempadan fizikal. Buli yang berlaku di alam siber ini begitu mudah dilakukan tanpa diketahui siapa pelakunya. Tempoh penyebarannya kepada khalayak boleh berlaku dalam masa yang singkat serta begitu pantas serta tidak mampu dihapuskan dengan begitu mudah.

Internet merupakan salah satu alat media sosial yang disalahgunakan oleh golongan muda untuk melakukan aktiviti buli siber. Menurut Ybarra & Mitchell (2004) golongan remaja menunjukkan tingkah laku agresif di alam siber. Medium tersebut digunakan sebagai ruang yang paling selamat untuk membalas dendam kepada mangsa dengan menggunakan identiti palsu di laman sosial (King, Walpole, & Lamon, 2007). Dapatan kajian ini selari dengan Kowalski & Limber (2007) yang merumuskan bahawa laman sosial, telefon mudah alih dan pelbagai alat telekomunikasi digunakan untuk memeras ugut mangsa dengan pemalsuan identiti diri sebenar pelaku untuk menyebarkan fitnah, mesej palsu atau video untuk menjatuhkan aib seseorang individu. Semua tingkah laku negatif ini dikenali sebagai buli siber. Manakala laporan pusat bantuan Cyber999 mengklasifikasikan gangguan kes buli siber adalah remaja berumur 18 tahun yang terlibat sebanyak 51 kes; 19 hingga 25 tahun sebanyak 246 kes; 26 hingga 40 tahun 314 kes; 41 hingga 55 tahun sebanyak 69 kes dan 56 tahun ke atas sebanyak 69 kes. Menurut Datuk Dr. Amirudin Abdul Wahab (2019) merupakan ketua Pegawai Eksekutif CyberSecurity Malaysia (CSM) mendapati bahawa pada suku ketiga tahun ini sahaja sebanyak 228 kes dilaporkan kepada Pusat Bantuan Cyber999, manakala pada tahun 2016 (344), 2015 (319), 2014 (374), 2013 (410) dan 2012 (62). Dalam tempoh enam (6) tahun jumlah keseluruhan kes gangguan buli siber telah mencapai 1,737 kes.

Peningkatan fenomena buli siber adalah seiring dengan ledakan teknologi komunikasi dan media sosial yang menyalurkan maklumat dengan cepat dan tanpa sempadan. Gejala buli siber merupakan ancaman yang baru muncul setelah berlakunya perkembangan teknologi komunikasi tersebut (Wan Hassan 2015). Sebaliknya Ibrahim (2010) mendapati bahawa ketagihan penggunaan media sosial merupakan faktor penting penyebaran maklumat ugutan dalam kalangan pelajar sekolah, mahasiswa dan golongan muda. Golongan ini juga kurang pengetahuan dan kemahiran dalam penggunaan komunikasi interpersonal di dalam media sosial.

Antara beberapa penyelidikan berkaitan dengan buli siber oleh Wan Hassan (2015) Universiti Teknologi Malaysia dan Che Hasniza (2013) Universiti Malaysia Terengganu. Walaupun terdapat pelbagai penyelidikan tentang buli siber namun masih belum ada lagi penyelidikan yang memberi fokus kepada peranan pekerja sosial dalam menangani masalah buli siber dalam kalangan mahasiswa Universiti Kebangsaan Malaysia.

### **Tinjauan Literatur**

Kajian tinjauan kegiatan buli siber dalam kalangan mahasiswa tahun empat yang akan menamatkan pengajian dan bakal berhadapan dengan remaja di sekolah (Wan Hassan 2015). Skop kajian tinjauan yang dikaji adalah mengenalpasti medium buli siber yang popular digunakan, hubungan antara pengalaman buli siber dan emosi mahasiswa serta mendapatkan perbandingan jantina. Kajian ini menggunakan pendekatan kaedah kualitatif dan penting untuk memberi maklumat kepada pelajar dan pihak universiti dalam usaha mengawal dan memberi kesedaran terhadap gejala buli siber ini. Seramai 106 orang responden mahasiswa tahun akhir Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia telah melibatkan diri dalam kajian ini. Data kajian diperolehi menggunakan instrumen soal selidik yang mengandungi 30 item dan kebolehpercayaan soal selidik ini diuji dengan menggunakan Alpha Cronbach. Hasil analisis kajian dinyatakan dalam bentuk deskriptif menggunakan kekerapan, dan korelasi perbandingan. Dapatan kajian mendapati medium yang paling popular adalah Facebook dan tiada nilai signifikan bagi perbandingan jantina antara responden kajian lelaki dan perempuan.

Che Hasniza *et al.* (2014) mengenalpasti jenis dan tingkah laku yang berkaitan dengan buli siber dalam kalangan pelajar institusi pengajian tinggi. Kajian survei ke atas 134 pelajar Universiti Malaysia Terengganu dijalankan dengan menggunakan soal selidik buli siber bagi mendapatkan maklumat berkaitan tingkah laku buli siber. Kajian ini mendapati buli siber ini

berlaku dalam kalangan responden pada tahap yang sederhana. Berdasarkan dapatan kajian, mangsa buli siber juga merupakan pelaku siber buli. Di mana nilai min tertinggi menunjukkan penggunaan perkataan yang bertujuan memalukan atau merendahkan seseorang serta menjadikan rakan sebagai bahan jenaka di laman sosial dialami dan dilakukan oleh pembuli siber. Penggunaan kata-kata yang berunsur negatif dan memalukan semakin berleluasa kerana pelaku boleh menyembunyikan identitinya. Turut dibincangkan juga kaedah pencegahan serta cadangan program intervensi bagi menangani masalah buli siber. Sebagai contoh, kesedaran ibu bapa penting untuk memastikan anak-anak mereka berada dalam persekitaran yang selamat bukan sahaja di rumah dan di sekolah tetapi juga selamat di alam maya. Justeru itu, kajian yang akan datang perlu dilakukan dengan mengenalpasti faktor-faktor pendorong kepada berlakunya gejala buli siber serta implikasi terhadap perkembangan anak-anak dan remaja secara keseluruhannya.

Qing Li (2007) mengkaji sifat dan sejauh mana pengalaman buli siber dalam kalangan remaja dan meneroka sejauh mana faktor buli, budaya dan jantina menyumbang kepada buli siber. Kajian ini menggunakan satu dari tiga remaja adalah mangsa buli siber, satu dalam lima adalah buli siber dan lebih separuh daripada pelajar sama ada berpengalaman atau mendengar tentang insiden buli siber. Dapatan kajian menunjukkan hampir separuh daripada mangsa buli siber tidak tahu siapa pemangsa itu. Hal ini merupakan satu cabaran untuk kita dalam memerangi isu buli siber kerana mereka boleh menyembunyikan identiti mereka dengan “anonymity” dan ini menggalakkan mereka untuk menganiaya orang lain sekali lagi. Manakala bagi budaya dan penglibatan dalam buli tradisional pula, adalah peramal yang kuat hanya untuk buli siber.

Christine Suniti Bhat (2008) kajian buli siber memberi gambaran keseluruhan mengenai strategi untuk kaunselor sekolah, pegawai bimbingan dan semua kakitangan sekolah. Buli siber melalui alat teknologi maklumat dan

komunikasi seperti internet dan telefon bimbit adalah masalah yang semakin membimbangkan dengan pelajar sekolah. Tindakan buli siber mungkin tidak berlaku di kawasan sekolah, tetapi kesan buruk yang dialami oleh mangsa buli siber berlaku di di sekolah. Roberto (2016) mengkaji penglibatan pelajar kolej dalam buli siber dalam konteks hubungan bercinta dan untuk meneroka kesan seksisme terhadap buli siber lelaki dari teman wanita mereka. Seramai 219 pelajar siswazah dari sebuah Universiti di Selatan Sepanyol. Keputusan menunjukkan bahawa 48.4% responden dilaporkan telah dibuli pasangan mereka pada tahun lepas melalui telefon bimbit dan 37.5% melalui internet. Lelaki dilaporkan lebih banyak melakukan buli siber terhadap teman wanita mereka melalui telefon bimbit dan internet. Hassanien (2014) melakukan kajian untuk menentukan jenis buli siber yang wujud dalam persekitaran pembelajaran dalam talian di UUM dan kesannya terhadap sikap pelajar tersebut. Soal selidik diedarkan kepada 280 orang responden dan hanya 207 soalan telah didapati sah untuk analisis data. Analisis faktor telah digunakan untuk menentukan faktor-faktor utama yang menyumbang kepada buli siber pelajar UUM. Sebanyak tiga faktor yang telah dikenalpasti, pertama iaitu menerima e-emel dan mesej dengan identiti yang berbeza; kedua meminta akses tanpa kebenaran dan ketiga, penggunaan imej melalui webcam. Hasil kajian ini mencadangkan pelajar menggunakan 'Learningzone' sebagai alat pembelajaran dalam talian bagi mengelakkan daripada siber buli.

Pengajar atau pendidik juga memainkan peranan sebagai pembimbing dalam mencegah siber buli dan memupuk tingkah laku positif dalam komunikasi atas talian atau media sosial. Ini bersesuaian dengan kajian Cassidy (2013) yang dilakukan di dua buah sekolah menengah yang kaya dengan teknologi di Kanada. Kajian ini membincangkan tentang 17 orang responden yang pernah mempunyai pengalaman sebagai educator dalam siber buli. Kesan psikologikal pula, Amin Al Haadi (2013) menyatakan kesan jangka panjang kejadian buli ini kepada mangsa adalah meliputi pembelajaran, sosial dan emosi. Mangsa sering merasakan bahawa diri mereka

merupakan punca kepada situasi buli yang dihadapi oleh dirinyai. Anggapan ini memberi impak kepada harga diri mereka dan seterusnya menyebabkan mereka mengalami tekanan dalam hidup.

### Objektif Kajian

Secara umumnya, kajian ini adalah bertujuan untuk meneroka impak emosi dalam kalangan mahasiswa UKM yang terlibat dalam masalah buli siber.

### Metodologi Kajian

Pendekatan kajian kes telah digunakan dalam kajian ini bagi mendapatkan gambaran holistik, analisis perkataan dan melaporkan hasil temubual dengan lebih terperinci. Kajian kes kualitatif biasanya dijalankan kerana pengkaji berminat untuk meneroka, membuat interpretasi dan mendapat pemahaman yang mendalam tentang sesuatu kes dan bukanlah untuk menguji seseuatu hipotesis (Othman 2014). Kajian kes yang dijalankan bersifat induktif dengan menemu bual secara mendalam ke atas responden kajian kualitatif. Kajian ini dijalankan di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM).

Temubual terhadap responden untuk mendapatkan maklumat profil dan kesan emosi mahasiswa yang terlibat dalam aktiviti buli siber. Persampelan bertujuan (*purposive sampling*) telah digunakan dalam kajian ini untuk memilih responden yang pernah mengalami isu dan permasalahan buli siber. Sampel kajian seramai 6 orang responden yang mengalami buli siber telah ditemu bual secara mendalam dengan menggunakan garis panduan soalan yang telah dibina melalui kajian literatur. Penggunaan responden yang kecil ini dirasakan sesuai dan sudah memadai bagi kajian kumpulan yang kecil untuk ditemuduga dengan lebih mendalam dan telah mencapai tahap tepu (Neutens & Robinson 2002). Penyelidik menemu bual responden dengan menggunakan kaedah temu bual mendalam. Pada bahagian persampelan responden, penyelidik telah menetapkan kriteria seperti individu yang pernah mengalami kecaman di media sosial.

Analisis tematik telah digunakan untuk mewujudkan tema dan sub-tema daripada transkrip yang dibina daripada hasil temubual bertulis bersama responden. Analisis tematik ini dapat membantu pengkaji dalam meneroka isu dan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa yang menjadi mangsa kes buli siber. Tujuan utama analisis tematik digunakan untuk menjelmakan tema utama yang dapat menjelaskan objektif kajian ini. Tema yang dihasilkan akan memberi gambaran naratif sesuatu gejala sosial yang sedang dikaji, dalam kajian ini mefokuskan kepada buli siber dalam kalangan mahasiswa. Proses terakhir ialah melalui interpretasi data. Proses ini amat penting kerana hasil kajian akan dipersembahkan pada peringkat ini. Interpretasi data perlu dilakukan secara sistematik dan terperinci bagi memudahkan pembaca untuk memahami setiap hasil yang diperoleh.

### **Dapatan dan Perbincangan**

Maklumat latar belakang responden mempunyai beberapa aspek iaitu jantina, umur, status perkahwinan, kekerapan penggunaan media sosial, dan jenis media sosial yang digunakan. Kriteria responden yang ditemu bual adalah individu yang berumur antara 20 tahun ke atas dan merupakan Mahasiswa Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) telah dikenalpasti telah terlibat dengan masalah buli siber. Bersesuaian dengan tujuan kajian ini, kaedah pemilihan sampel iaitu persampelan bertujuan di mana pengkaji telah menemubual seramai 6 orang responden yang telah menepati kriteria yang dikehendaki dan dipilih berdasarkan ketepuan maklumat yang dikumpul. Secara ringkasnya, ciri-ciri demografi responden dapat ditunjukkan dalam jadual 1.

Jadual 1: Profil latar belakang responden

Responden	Jantina	Umur	Status Perkahwinan	Kekerapan penggunaan	Jenis media sosial
A	P	23	Bujang	8	Fb, Whatsapp, Ig
B	P	20	Bujang	8	Fb, Whatsapp, Ig
C	L	22	Bujang	4	Fb, Whatsapp
D	P	24	Bujang	4	Semua Jenis
E	P	22	Berkahwin	8	Semua Jenis
F	P	23	Bujang	8	Semua Jenis

Sumber: Kajian Lapangan (2019)

Berdasarkan jadual 1, majoriti responden yang ditemu bual berumur dalam lingkungan 20 tahun sehingga 24 tahun. Dari segi jantina pula, terdapat perbezaan yang ketara antara responden yang terdiri daripada seorang responden lelaki dan 5 orang responden perempuan. Dari aspek taraf perkahwinan, seorang responden telah berkahwin manakala lima orang lagi masih bujang. Bagi kekerapan penggunaan media sosial pula, responden A, B dan E dan F telah menggunakan media sosial melebihi 8 jam sehari. Manakala bagi responden C dan E, mereka hanya memperuntukkan masa selama 4 jam sehari sahaja. Seterusnya, jenis penggunaan media sosial yang digunakan oleh responden pula, bagi responden A dan B

menggunakan aplikasi Facebook, Whatsapp dan Instagram. Manakala bagi responden C pula hanya menggunakan aplikasi Facebook dan Whatsapp sahaja. Bagi responden D, E dan F masing-masing menggunakan kesemua media sosial yang ada seperti Facebook, Whatsapp, Instagram dan Twitter.

### **Impak Buli Siber**

Berdasarkan kajian yang dilakukan ini, penyelidik mendapati terdapat beberapa tema yang boleh dipecahkan melalui kesan buli siber. Antaranya kesan dari segi emosi, kesan fizikal dan psikologi. Perlakuan buli siber yang agresif boleh menyebabkan mangsa berhadapan

masalah emosi seperti gelisah, kemurungan atau tekanan. Terdapat juga mangsa buli siber hilang selera makan, insomnia (gangguan tidur) sehingga berlaku gangguan perhubungan sosial di mana tidak mahu berjumpa dengan orang lain.

Manakala Amin Al Haadi (2013) mendapati bahawa kesan jangka panjang buli siber ini mempengaruhi pembelajaran, kehidupan sosial sehingga mengganggu emosi mangsa. Mereka juga sering menyalahkan diri dan sering beranggapan gangguan buli siber adalah kesilapan dan kelemahan berpunca daripada diri mangsa. Anggapan ini memberi impak kepada harga diri mereka dan seterusnya menyebabkan mereka mengalami tekanan dalam hidup. Noran et al. (2005) terlebih dahulu menyatakan mangsa buli akan menjadi seorang dewasa yang terlalu emosi sehingga menjejaskan hubungan dengan orang lain dan keluarga.

### Impak Emosi

Buli siber boleh mendatangkan kesan yang buruk kepada emosi mahasiswa. Hal ini kerana mereka yang dibuli di alam siber selalunya mempunyai perasaan rendah diri yang tinggi, malu dan tertekan dengan situasi yang berlaku. Pernyataan ini disokong oleh kajian (Beran & Li, 2005) di mana penyelidikan awal telah menunjukkan bahawa menjadi mangsa buli siber dapat memberi kesan negatif terhadap psikologi dan emosi.

Berikut merupakan petikan daripada responden:

*"...Saya stress..pada mulanya saya tidak mahu keluar daripada bilik..saya tak nak berjumpa dengan orang lain..saya tak nak mereka pandang sinis terhadap saya..saya malu..(sambil menangis)..."*(Responden A)

Responden A mempunyai kesan emosi yang agak teruk kerana apabila ditanya mengenai apakah perasaan responden apabila menghadapi kecaman ini, responden A tidak dapat menahan sebak dan terus menangis di hadapan pengkaji. Kesan daripada peristiwa buli siber ini telah

menyebabkan responden tidak mahu keluar daripada bilik dan berjumpa dengan orang lain. Responden A juga mengatakan dia berasa malu untuk berjumpa dengan rakan-rakannya yang lain kerana tidak mahu dipandang sinis oleh mereka.

Responden A juga memberitahu pengkaji bahawa dia mendapat sokongan sosial daripada ibu dan rakan-rakannya setelah tidak tahan menanggung derita ini seorang diri. Pada mulanya, responden tidak mahu berkongsi cerita ini dengan orang lain, akan tetapi disebabkan tidak dapat menahannya lagi, dia terpaksa mencari sistem sokongan yang lain untuk membantunya.

*"...Saya mengadu dekat mak saya..saya ceritakan semuanya kepada mak saya... saya tak nak keluarga saya salah faham... Alhamdulillah, keluarga dan rakan terdekat saya sangat memahami saya, diorang selalu memberikan kata-kata semangat kepada saya..diorang nak saya lupakan segalanya..."*(Responden A)

Berdasarkan petikan daripada responden A, jelas menunjukkan bahawa sistem sokongan sosial yang kuat sangat diperlukan oleh mangsa buli siber kerana mereka amat memerlukan orang yang boleh mendengar masalah mereka dan menyokong mereka supaya dapat melupakan segalanya. Begitu juga dengan kenyataan yang dipetik daripada responden B, D dan E berkaitan dengan soalan apakah reaksi utama mereka apabila mengalami kecaman ini dan adakah mereka mendapatkan sebarang sokongan sosial daripada persekitaran mereka adalah seperti berikut:

*"...Saya kecewa, sedih dan marah... sebab tak sangka umur dah meningkat pun still nak kecam-kecam orang lain... Saya tak tahu apa salah saya sampai kena kecam macam ni..". "...Penerimaan keluarga saya sangat positif...pada mulanya mereka sangat marah juga, tapi bila dah lama-lama mereka dah boleh terima semua ni dan anggap ini semua sebagai ujian untuk saya... Keluarga dan*

*rakan-rakan yang lain sangat membantu saya, mereka selalu ada ketika saya dalam kesusahan, saya sangat bersyukur kerana mendapat sokongan yang padu daripada mereka semua...”(Responden B)*

Bagi responden B pula, responden menyatakan yang dia berasa sedih, kecewa dan marah apabila mengalami kecaman tersebut, responden juga tidak mengetahui tujuan sebenar dia dikecam. Penerimaan keluarga bagi responden B pula adalah sangat positif kerana responden mendapat sokongan sosial daripada ahli keluarga dan rakan terdekat yang sentiasa ada untuk memberikan sokongan padu kepada responden. Selain itu, dalam penyataan responden D pula, responden juga menunjukkan respon yang hampir sama iaitu berasa sedih, marah dan kecewa. Dari segi sokongan sosial pula, responden mendapat sokongan daripada kawan-kawan dan ahli keluarga.

*“...Perasaan saya masa mula-mula kena kecam dulu, saya rasa sangat sedih dan kecewa, marah pon ada jugak..ini bukan kali pertama saya kena kecam dah banyak kali dah..saya rasa dah tak sanggup dah nak hadam semua ni..”. “... Ya, semasa berniaga kene kecam dengan pesakit buah pinggang, saya mendapat sokongan dari team Almanna arabic Gum. Seterusnya, dari kalangan kawan di facebook, Manakala di whatsapp, mendapat sokongan dari keluarga serta kawan-kawan ...”(Responden D)*

Penyataan daripada responden E ini agak berbeza sedikit dengan penyataan responden lain yang mana responden E merasakan dirinya bertuah dan merupakan insan-insan yang terpilih kerana dicemburui oleh orang lain sehingga di kecam di media sosial. Berikut merupakan petikan responden E.

*“...Saya rasa diri ni antara insan-insan yg bertuah sebab dicemburui sebab saya tak pernah sangka ada orang yg dengki dengan saya selama ni...Penerimaan*

*ahli keluarga saya pula, mereka macam tak sangka ada orang yang dengki dan buat cerita/memburuk-burukkan saya sebab keluarga saya kenal saya macam mana orangnya...tapi alhamdulillah ahli keluarga, pasangan dan kawan-kawan banyak membantu saya...”(Responden E)*

Menurut Zaitie (2016) pelaku buli siber yang bersemuka atau melalui media sosial hampir sama tingkah laku mereka di mana motif dan niat untuk mengganggu gugat kehidupan harian dan mewujudkan perasaan ketakutan kepada diri mangsa. Mangsa juga perlu memahami pelaku buli juga mempunyai niat jahat terhadap seseorang. Daripada aspek teori pembunuhan karakter (*Character Assassination*) (Thomas 2010) menghuraikan bahawa pelaku buli siber juga merupakan pemusnah yang sengaja menjatuhkan reputasi atau kredibiliti seseorang individu. Antara teknik yang digunakan termasuklah memfitnah dan khabar angin yang boleh menjatuhkan air muka seseorang. Disebabkan pembunuhan karakter dilakukan dengan cara memfitnah dan memanipulasikan data, fakta secara visual maka faktor penipuan memainkan peranan yang sangat penting dalam kes ini. Aktiviti seperti memfitnah dan mengecam ini dilakukan di atas talian sehingga kita tidak mengetahui siapa pelakunya kerana mereka tidak menggunakan identiti sebenar mereka.

Semakin besar sesuatu penipuan itu, maka semakin tinggi keyakinan mereka untuk membunuh karakter orang lain. Pembunuhan karakter selalu terjadi dalam dunia politik dan dunia pekerjaan, dengan tujuan mengubah karakter unik seseorang yang disukai menjadi tidak disukai sehingga menghina sesuatu yang tidak seharusnya dihina. Apabila membunuh satu karakter, secara automatiknya karakter-karakter yang lain turut terjejas sehingga menyebabkan mangsa berasa malu, tertekan dan ada yang sanggup membunuh diri. Implikasi emosi ini juga menjejaskan kesihatan fizikal kepada mangsa pembuli siber.

## Impak Fizikal

Tema kesan fizikal daripada masalah buli siber telah memberi kesan kepada mangsa dan telah menjejaskan aktiviti harian responden seperti mengalami masalah gangguan sukar tidur, tidak lalu makan dan turut menjejaskan prestasi pembelajaran mangsa. Berikut merupakan petikan daripada responden-responden kajian:

*"...Saya tidak ke kuliah kerana mengalami masalah gangguan tidur, nak makan pon takde selera.. bila keluar dari bilik saya rasa orang lain macam mengata dan mengejek saya...saya malu nak keluar bilik, saya terperap je dalam bilik..". "... Tak..saya yang jauhkan diri daripada kawan..sebab saya malu sangat...pada mulanya saya fikir saya akan kehilangan kawan..saya takut sangat kawan saya akan percaya tuduhan tu dan tinggalkan saya.. tapi alhamdulillah diorang baik nak tolong saya..diorang ingatkan saya untuk sabar.. hadap semua masalah ini walaupun amat perit jadi buah mulut orang..."*(Responden A)

Dalam petikan di atas, responden A ada menjelaskan bahawa dia mengalami gangguan tidur dan tidak mempunyai selera makan kerana malu untuk keluar bilik dan berjumpa orang ramai. Responden juga ada menjelaskan bahawa apa yang dirasakan selama ini adalah salah kerana kawan-kawannya tidak pernah berniat untuk meninggalkannya, malah mereka semua baik dan ingin membantu memulihkannya. Penyataan daripada responden B pula adalah:

*"...Saya rasa sangat mengganggu... nak pergi meeting jumpa orang lain pun saya malu...sampaikan saya tak boleh fokus dengan study saya...saya selalu memikirkan siapalah yang tak puas hati tu..." "...iya, mereka semua cuba menjauhkan diri daripada saya..saya perasaan masa saya pergi meeting takde seorang pon yang tegur saya..selepas daripada peristiwa tu saya cuba mengelak daripada mereka..sebab saya malu tak*

*sanggup nak berhadapan dengan mereka lagi..."*(Responden B)

Responden B mengatakan bahawa, dia berasa sangat terganggu dengan kecaman yang diterima kerana orang di sekelilingnya seolah-olah tidak boleh lagi menerima kehadiran dirinya. Responden seperti dipulaukan oleh rakan sendiri. Bagi mengetahui kesan dari sudut fizikal juga, pengkaji ada mengemukakan soalan berkaitan dengan cara yang dilakukan oleh responden untuk mengatasi kecaman ini untuk meneruskan kehidupan normal seperti orang lain. Berikut merupakan petikan daripada beberapa orang responden yang telah ditemu bual:

*"...Saya akan mengabaikan segala bualan mulut orang lain dengan menganggap ia tiada kaitan dengan saya..saya try senyum..try happykan diri semula sebab saya tahu..kalau saya lemah lagi saya kena kecam lagi..."*(Responden A)

*"...Saya akan ambil masa untuk menerima benda ini dengan seadanya...saya try untuk buat benda yang saya suka supaya saya dapat melupakan masalah ini..saya sering berjogging di stadium pada tiap petang..."*(Responden B)

*"...Saya akan cuba untuk busy kan diri untuk urusan kerja dengan study, buat aktiviti lain dan cuba untuk berkomunikasi dengan seseorang untuk melupakan masalah ini..."*(Responden C)

*"...Saya akan mencari kekuatan diri sendiri dan perbaiki diri...Banyakkan meminta nasihat orang yg boleh dipercayai..saya selalu bercerita kepada emak saya sebab dia yang paling faham saya...tapi selepas berkahwin ni, saya menceritakan masalah-masalah saya kepada suami saya..."*(Responden E)

Berdasarkan petikan daripada responden A, B, C dan E jelas menunjukkan kesemua responden cuba untuk mencari jalan penyelesaian bagi masalah yang dihadapi dengan melakukan

perkara-perkara yang berfaedah dan cuba untuk bergaul dengan orang lain. Pengguna internet perlu mempunyai kesedaran tentang kepentingan keselamatan siber yang merangkumi etika melayari media sosial bagi mengurangkan impak buli siber dalam kalangan remaja. Ini adalah kerana modus operandi buli siber boleh berlaku bila-bila masa dan di mana sahaja tanpa mengira umur, etnik dan agama (Amirudin 2016). Pelaku siber buli boleh menghantar mesej atau muat naik imej melalui emel, laman web, video, blog atau ruang chat dengan tujuan untuk menyebarkan fitnah, mengaibkan mangsa sehingga mangsa mengalami gangguan emosi dan psikologi yang kronik.

### **Impak Psikologi**

Masalah buli siber juga telah memberi kesan dari aspek psikologi mahasiswa. Kebanyakan responden yang telah ditemu bual oleh pengkaji mengatakan mereka mengalami masalah gelisah (*anxiety*), kemurungan (*depression*) dan gangguan tidur (*insomnia*). Antara pernyataan petikan daripada responden adalah:

*"...Saya hampir kemurungan..nangis sepanjang malam..tak lalu makan...tak nak berjumpa dengan orang lain..kadang-kala mengalami gangguan tidur... Saya selalu merasa rendah diri...sebab orang judge saya yang bukan-bukan..."*(Responden A)

*"...Saya kadang-kalamengalami gangguan tidur...takda selera nak makan..Ya..saya merasa rendah diri kerana ia melibatkan reputasi kerja saya...saya tak suka orang mempertikaikan hasil kerja saya...saya dah lah buat benda tu bersungguh-sungguh... patotnya kalau tak puas hati terus datang jumpa saya..bukannya confess kat media sosial..."*(Responden B)

Berdasarkan petikan daripada responden A, kesan psikologi yang dialami oleh mangsa ialah mangsa hampir mengalami masalah kemurungan, tidak lalu makan dan masalah gangguan tidur. Responden A juga sering merasa rendah diri dan berfikiran negatif tentang diri

mangsa. Responden B juga hampir mengalami nasib yang sama dengan responden A seperti mengalami masalah gangguan tidur dan perasaan rendah diri. Responden B juga menjelaskan yang dia tidak suka orang yang mempertikaikan hasil kerjanya dan lebih suka berterus-terang secara bersemuka jika mempunyai masalah.

*"...Saya mengalami masalah anxiety dan depression untuk jangka masa yang singkat dan Alhamdulillah sekarang dah okay..cuma kadang-kadang je bila teringat balik rasa sedih pon ada..."*(Responden C)

*"...Masa kena kecam tu saya agak down... sebab perasaan takut, bimbang hadir serentak...namun ia menjadikan kita lebih berhati-hati dan kene ada ilmu untuk atasi semua ni..."*(Responden D)

*"...Masalah insomnia..saya sukar untuk tidur malam dan asyik terjaga je..maybe terlampau fikirkan masalah ni..dulu takde pon macam ni..dulu saya elok je tidur malam tapi lepas kena kecam macam ni,, saya selalu fikir apa salah saya..kenapa diorang buat saya macam ni..sampai 1 tahap saya rasa nak bunuh diri je..."*(Responden F)

Bagi responden C, D dan F, kesan buli siber dari aspek psikologi juga telah mengganggu kehidupan harian mereka. Misalnya mempunyai masalah *anxiety*, *depression* dan *insomnia*. Responden F juga mengatakan yang dia hampir untuk membunuh diri kerana terlampau stress memikirkan masalah ini. Menurut Fredstrom et al. (2011) mendapati mangsa buli siber berkaitan dengan tahap harga diri yang lebih rendah. Misalnya mempunyai masalah *anxiety*, *depression* dan hilang fokus. Impak psikologikal memberi kesan jangka panjang mangsa buli siber merangkumi pembelajaran, sosial dan emosi (Amin Al Haadi 2013). Mangsa sering merasakan bahawa diri mereka merupakan punca kepada situasi buli yang dihadapi oleh dirinya. Anggapan ini memberi impak kepada harga diri mereka dan seterusnya menyebabkan mereka mengalami tekanan dalam hidup. Noran

et al. (2005) pula berpendapat bahawa mangsa buli ketika remaja atau awal dewasa boleh menyebabkan gangguan psikologi jangka masa panjang sehingga menjejaskan hubungan dengan keluarga dan orang lain dalam persekitaran mereka di masa depan.

### Rumusan dan Cadangan

Berdasarkan hasil kajian, pengkaji mendapati antara isu utama yang dihadapi oleh mangsa buli siber adalah berkaitan dengan impak emosi yang dihadapi oleh mahasiswa UKM yang terlibat dalam masalah buli siber. Masalah buli siber ini merupakan sesuatu yang sangat membimbangkan dan perlu di atasi dengan segera. Mahasiswa seharusnya mempunyai ilmu pengetahuan tentang keselamatan siber dan buli siber serta tidak mendedahkan sebarang maklumat peribadi menerusi laman sesawang untuk sebarang tujuan bagi mengelakkan pemangsa mengetahui identiti mereka.

Cadangan bagi mengurangkan impak emosi adalah dengan tidak merespon kembali mesej atau emel daripada pembuli siber. Jika mangsa buli siber memberi perhatian atau maklumbalas mesej atau emel pelaku, maka tindak balas buli akan terus berlaku dan kebarangkalian dengan impak psikologi yang lebih dahsyat. Kajian ini juga diharapkan pihak pengurusan universiti, daripada Unit Kaunseling Pelajar dan Unit Kebajikan Pelajar dapat membantu menangani masalah ini dengan lebih serius supaya dapat mengurangkan beban yang ditanggung oleh pelajar. Pihak pengurusan universiti juga boleh melakukan beberapa program berkaitan dengan kaunseling yang boleh menarik minat pelajar untuk datang berjumpa kaunselor apabila menghadapi sebarang masalah. Misalnya, mengadakan minggu kaunseling yang membuka peluang kepada mahasiswa untuk datang berjumpa kaunselor pelatih untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Kajian ini juga penting kepada individu supaya lebih mengetahui hak-hak dan medium yang sesuai untuk mendapatkan pertolongan atau bantuan sekiranya mengalami masalah berkaitan buli siber.

### Penghargaan

Kajian ini telah dibiayai sepenuhnya oleh pelajar prasiswazah Program Kerja Sosial, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Ucapan penghargaan ditujukan kepada semua yang telah terlibat dalam menjayakan kajian ini.

### Rujukan

- Accordino, D.B., & M.P. Accordino, 2011. An exploratory study of face-to-face and cyberbullying in sixth grade students. *American Secondary Education*, 40(1): 14-30.
- Amin Al Haadi. (2013). Intervensi kaunseling kelompok terapi tingkah laku kognitif dalam membantu mangsa buli di Sekolah. Tesis tidak diterbitkan.
- Amin Al Haadi Bin Shafie. (2017). Mangsa buli dan kesan buli. Universiti Sains Islam Malaysia. *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities*. Vol. 11: 109-124.
- Beran, T., & Li, Q. (2005). Cyber-harassment: A study of a new method for an old behavior. *Educational Computing Research*, 32(3), 265–277.
- Bonanno, R. A., & Hymel, S. (2013). Cyber bullying and internalizing difficulties: Above and beyond the impact of traditional forms of bullying. *Journal of Youth and Adolescence*, 42: 685–697.
- Brady, K. P. (2010). *Cyberbullying*. Encyclopedia of law and higher education. Sage Publications, Inc.
- Cankaya, I.H., Tan, C. 2010. Effect of cyber bullying on the distrust levels of preservice teachers: considering internet addiction as a mediating variable. *Procedia computer science*. 3: 1353-1360.
- Che Hasniza Che Noh & Mohd Yusri Ibrahim. (2014). Kajian penerokaan buli siber dalam kalangan pelajar UMT. *Social and Behavioral Sciences*. 134: 323-329.

- Christine Suniti Bhat. 2008. Cyberbullying: Overview and strategies for school counsellors, guidance officers, and all school personnel. *Australian Journal of Guidance and Counselling*. 18(01): 53-66.
- Cassidy, W. , Faucher, C. & Jackson M. (2013) "Cyberbullying among youth: a comprehensive review of current international research and its implications and application to policy and practice," *School Psychology International*, vol. 34, no. 6, pp. 575–612.
- Dianne L. Hoff Sidney N. Mitchell. (2009). Cyberbullying: causes, effects, and remedies. *Journal of Educational Administration* 47(5): 652 – 665.
- Eksi, F. (2012). Examination of narcissistic personality traits' predicting level of internet addiction and cyber bullying through path analysis. *Educational sciences: theory and practice*. 12(3): 1694-1706.
- Fredstrom, B. K., Adams, R. E., & Gilman, R. (2011). Electronic and school-based victimization: Unique contexts for adjustment difficulties during adolescence. *Journal Youth Adolescence*, 40, 405–415.
- Goebert, D., Else, I., Matsu, C., Chung-Do, J., & Chang, J. Y. (2011). The impact of cyberbullying on substance use and mental health in a multiethnic sample. *Maternal and Child Health Journal*, 15(8), 1282-1286.
- Hassanien Ali Chasib. 2014. Exploring the effects of cyber-bullying on student's attitude in online learning: A case study of UUM.
- King, J., C. Walpole & K. Lamon (2007) 'Surf and Turf Wars Online: Growing Implications of Internet Gang Violence', *Journal of Adolescent Health*. 41(6) : 66–68.
- Kowalski, R. M., & Limber, S. E. (2007). Electronic bullying among middle school students. *Journal of Adolescent Health*. 41: 22-30.
- Kowalski, R. M., & Limber, S. P. (2013). Psychological, physical, and academic correlates of cyberbullying and traditional bullying. *The Journal of Adolescent Health: Official Publication of the Society for Adolescent Medicine*, 53(1 Suppl), S13-20.
- Noran Fauziah, Rajendran Nagappan dan Ahamad Jazimin. (2005). Bullying Among Malaysian Elementary School Children. <http://mahdzan.com/papers/bully/bully.asp> [26 July 2009].
- Neutens, J.J. & Rubinson, L., 2002. *Research Techniques for the Health Sciences*, 3<sup>rd</sup> edition. Sydney: Allyn and Bacon.
- Olweus, D., & Limber, S. P. (2010). The Olweus Bullying Prevention Program: Implementation and evaluation over two decades. In S. R. Jimerson, S.M. Swearer, & D. L. Espelage (Eds.), *Handbook of bullying in schools: An international perspective* (pp. 377–402). New York, NY:
- Othman, L. 2014. *Penyelidikan Kualitatif pengenalan kepada teori dan metod*. Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Roberto Martinez-Pecino & Mercedes Duran. 2016. I love you but i cyberbully you: The role of hostile sexism. *Journal of Interpersonal Violence*. 1-14.
- Topcu. C., & Erdur-Baker, O. 2010. The revised cyber bullying Inventory (RCBI): validity and reliability studies. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 5: 660-664.
- Thomas, A. (2007). *Youth online: Identity and literacy in the digital age*. New York, NY: Peter Lang.

- Wan Hassan Wan Embong, Zulaili Yaakob, Zetty Heriza Rohani, Mardhiyana Abidin & Farisah Ibrahim. (2015). Kajian Tinjauan: Buli siber di kalangan mahasiswa Universiti Teknologi Malaysia.
- Willard, N. (2007). *Educator's guide to cyberbullying and cyberthreats*. Retrieved November 1, 2007, from [www.cyberbully.org/cyberbully/docs/cbcteducator.pdf](http://www.cyberbully.org/cyberbully/docs/cbcteducator.pdf)
- Ybarra, M. L., & Mitchell, K. J. 2004. Online aggressor/targets, aggressors, and targets: a comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology & Psychiatry*. 45(7) : 1308-1316.
- Zaitie Satibi. (2016). Mangsa buli derita Psikologi. *Harian Metro*, 9 Oktober 2016.