



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**POLA PENGGUNAAN PERKHIDMATAN PESANAN RINGKAS
DALAM KALANGAN PELAJAR INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI**

NORIZAH ARIPIN.

FBMK 2004 12



**POLA PENGGUNAAN PERKHIDMATAN PESANAN RINGKAS DALAM
KALANGAN PELAJAR INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI**

NORIZAH ARIPIIN

**MASTER SAINS
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

2004



**POLA PENGGUNAAN PERKHIDMATAN PESANAN RINGKAS DALAM
KALANGAN PELAJAR INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI**

Oleh

NORIZAH ARIPIN

**Tesis ini Dikemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia, Sebagai Memenuhi Keperluan Untuk Ijazah Master Sains**

September 2004



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains

**POLA PENGGUNAAN PERKHIDMATAN PESANAN RINGKAS DALAM
KALANGAN PELAJAR INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI**

Oleh

NORIZAH ARIPIIN

September 2004

Pengerusi : Profesor Madya Musa Abu Hassan, PhD

Fakulti : Bahasa Moden dan Komunikasi

Perkembangan telefon selular meningkat dari sehari ke sehari. Masyarakat menerima kehadiran alat canggih ini sebagai alat perhubungan yang berkesan. Buat masa sekarang, perkhidmatan ini bukan sahaja digunakan untuk membuat panggilan suara sebaliknya pengguna menghadapi satu lagi fenomena baru iaitu kemunculan khidmat pesanan ringkas atau 'Short Message Service' (SMS). Penggunaan perkhidmatan SMS adalah mudah, selesa, cepat dan interaktif, mempermudah lagi seseorang itu berkomunikasi pada kos yang menjimatkan. Ia boleh digunakan dalam pelbagai situasi supaya dapat melancarkan segala urusan kehidupan harian seseorang. Sehingga tahun 2003, sebanyak 6.1 juta transaksi mesej diterima daripada rangkaian perkhidmatan di Malaysia.

Generasi muda adalah pengguna yang paling aktif menggunakan SMS. Ini memberi ruang dan kebebasan kepada mereka untuk berkongsi pelbagai maklumat dan membina rangkaian sosial dengan masyarakat luar. Justeru kajian ini dijalankan untuk mengenal



pasti tujuan penggunaan dan topik interaksi sosial SMS. Teknik persampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah persampelan bertujuan. Responden kajian ini mestilah menggunakan telefon selular dan SMS. Kaedah soal selidik dilakukan untuk mendapatkan data daripada 400 responden di Universiti Putra Malaysia (200 pelajar) dan Universiti Multimedia (200 pelajar). Data yang diperolehi seterusnya dianalisis dengan menggunakan perisian *SPSS for Windows* versi 9.0. Statistik deskriptif digunakan untuk menerangkan frekuensi, peratusan, purata dan sisihan piawai.

Hasil kajian secara umumnya mendapati penggunaan SMS di kalangan responden adalah untuk berinteraksi sosial dan perhubungan. Kebanyakan topik interaksi sosial dalam SMS tertumpu kepada interaksi pelajaran dan hubungan dengan kenalan rapat.

Perkembangan teknologi SMS mempengaruhi kehidupan pelajar kerana mereka menggunakan SMS untuk urusan pembelajaran di kampus. Tambahan pula, aplikasi perkhidmatan SMS dalam telefon selular secara tidak langsung membentuk interaksi sosial pelajar. Dapatan kajian menunjukkan bahawa mesej SMS boleh dihantar merentasi jarak dan waktu untuk mengekalkan perhubungan. Malah, penggunaannya memberikan keselesaan dan kemudahan untuk berinteraksi dengan sesiapa sahaja di samping memiliki ramai kawan. Kewujudan penggunaan bahasa ringkas, mesej bergambar dan simbol emotikon dalam SMS dapat meluahkan perasaan dan emosi seseorang. Hasil kajian juga membuktikan bahawa penggunaan SMS meluaskan pergaulan sosial dengan masyarakat dunia luar. Selain itu, penggunaan SMS menghilangkan kesepian ketika berinteraksi dengan kenalan dan mengubah rutin kehidupan pelajar. Di samping itu, kajian mendapati

majoriti pelajar menyatakan bahawa ruang penyimpanan 'inbox' mesej yang terhad dan mutu rangkaian perkhidmatan yang kurang memuaskan merupakan antara masalah atau halangan penggunaan SMS.

Penggunaan SMS secara tidak langsung telah membentuk interaksi kepelbagaian mesej dan penjalinan hubungan. Perkhidmatan ini membenarkan individu berinteraksi merentasi jarak dan waktu walaupun berjauhan. Penggunaannya juga dapat meluaskan pergaulan sosial remaja. Apa yang penting penggunaannya harus dikawal dan memastikan ia ke arah kebaikan kepada pengguna.



this research. Respondents involved those who used both the mobile phone and the SMS services. Questionnaires were used to collect data from 400 respondents from Universiti Putra Malaysia (200 students) and Universiti Multimedia (200 students). The data obtained was analysed using the SPSS for Windows version 9.0. Descriptive statistics were used to explain the frequency, percentages, mean and standard deviation.

Generally, the findings of the study showed that SMS was mainly used for social interaction and to communicate. Most of the social interaction topics in SMS were centred on education and relationships with those closes with the user.

The developments of SMS have influenced the student life as they rely on SMS to organise their campus education activities. Furthermore, the SMS service application in cellular phones indirectly forms the students' social interactions. Findings of the study showed that the simultaneous sending of SMS messages across space and time maintain relationships. Apart from enabling them to interact with anyone easily and comfortably, it also allows for wider circle of friends. The availability of short texts, picture messages and emoticon symbols within SMS services enables the expressions of feelings and emotions. Findings of the study also prove that the usage of SMS widens social circles with the outside world. Apart from these, SMS usage also reduces loneliness when interacting while also changing the routine student-life.



Findings of the study also showed that the majority of the students cited the limited inbox space for messages and low network quality as among the problems or hurdles to SMS usage.

The usage of SMS has indirectly created variable message interactions and formed relationships. This service enables interactions across space and time. It also widens the social interactions of the teenagers. More importantly, however, is that its usage should be controlled to ensure users receive the best benefits.



PENGHARGAAN

Segala puji bagi Allah yang telah mengurniakan nikmat dan kesejahteraan kepada hamba-hamba-Nya. Di atas keizinan Allah, dapatlah saya menyiapkan tesis ini bagi memenuhi syarat kursus Tesis Master (SPS5999). Mudah-mudahan segala apa yang saya perolehi diberkati-Nya.

Namun segala keupayaan ini tidak mungkin terlaksana tanpa tunjuk ajar dan didikan mereka yang telah mendapat taufik dan hidayah-Nya. Mereka banyak membantu dalam menyalurkan ilmu. Buat Profesor Madya Dr Musa Abu Hassan, Profesor Dr Md Salleh Haji Hassan dan Dr Siti Zobidah Omar selaku Jawatankuasa Penyeliaan Tesis ini terima kasih saya ucapkan kerana banyak memberi tunjuk ajar. Di samping itu, ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Profesor Madya Dr Ezhar Tamam, Dr Narimah Ismail Profesor Madya Dr Mohd Faiz Abdullah dan Profesor Madya Dr Rahmah Hashim selaku Jawatankuasa Pemeriksa Tesis kerana banyak memberi maklumat untuk membaiki tesis ini. Tidak lupa ucapan terima kasih kepada Encik Abdul Rashid Md Ali, Encik Jusang Bolong dan Puan Hamisah Hassan yang sudi memberikan fikiran dan pandangan untuk menyiapkan tesis ini.

Ucapan terima kasih juga kepada kerajaan Malaysia dan Jabatan Perkhidmatan Awam kerana menaja biasiswa pengajian saya di UPM. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada Profesor Madya Dr Che Su Mustaffa dan Encik Mohamad Fadzil Haji Samiran, Universiti Utara Malaysia (UUM) kerana melanjutkan tempoh lapor diri saya bertugas di UUM bagi memberi ruang kepada saya menyiapkan tesis ini. Selain itu, ucapan terima



kasih kepada 400 responden yang terdiri daripada pelajar UPM dan UMM serta pensyarah-pensyarah kursus Kenegaraan Malaysia, Tamadun Islam, Tamadun Asia dan Pengajian Moral yang terlibat kerana sudi menjayakan kajian ini. Jutaan terima kasih juga kepada Haliza Mat Khasa (penerbit Unit Hiburan TV RTM) yang memberikan banyak informasi mengenai hiburan SMS. Ucapan terima kasih juga kepada Encik Rafai Komtom, Reza, Diana dan Fizah kerana memberi ruang dan mengizinkan saya menyiapkan tesis ini.

Tidak ketinggalan ucapan terima kasih kepada rakan-rakan iaitu Abdul Rahman Shaik, Tuti, Hasrina, Zauridah, Zuraidah, Sobhi, Chee Lan, Azlin, Penny, Rathika dan Suzila kerana banyak membantu saya untuk terus berusaha. Buat emak (Habsah Ayob), ayah (Aripin Md Sharif), Noor Azman, Norizan dan Noridah diucapkan jutaan terima kasih kerana bersabar menanti kejayaan saya. Insya-Allah kejayaan ini akan membuahkan hasil untuk keluarga kita nanti. Semoga ilmu yang dikurniakan oleh Allah ini dapat dimanfaatkan sewajarnya.



Saya mengesahkan bahawa Jawatankuasa Pemeriksa bagi Norizah Aripin telah mengadakan peperiksaan akhir pada 21hb September 2004 untuk menilai tesis Master Sains beliau yang bertajuk “Pola Penggunaan Perkhidmatan Pesanan Ringkas dalam Kalangan Pelajar Institusi Pengajian Tinggi” mengikut Akta Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1980 dan Peraturan-peraturan Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1981. Jawatankuasa Pemeriksa memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah tersebut. Anggota Jawatankuasa Pemeriksa adalah seperti berikut:

EZHAR TAMAM, PhD

Profesor Madya
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

NARIMAH ISMAIL, PhD

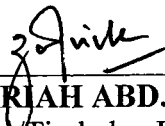
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

MOHD. FAIZ ABDULLAH, PhD

Profesor Madya
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

RAHMAH HASHIM, PhD

Profesor Madya
Fakulti Teknologi Maklumat dan Komunikasi Multimedia
Universiti Terbuka Malaysia
(Pemeriksa Luar)



ZAKARIAH ABD. RASHID, PhD
Profesor/Timbangan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 20 DEC 2004



Tesis ini telah diserahkan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi keperluan ijazah Master Sains. Anggota Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut :

MUSA ABU HASSAN, PhD
Profesor Madya
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

MD. SALLEH HASSAN, PhD
Profesor
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

SITI ZOBIDAH OMAR, PhD
Pensyarah
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)



AINI IDERIS, PhD
Profesor/Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: **13 JAN 2005**



PERAKUAN

Saya mengaku bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang sah melainkan petikan dan sedutan yang telah diberikan penghargaan di dalam tesis. Saya juga mengaku bahawa tesis ini tidak dimajukan untuk ijazah-ijazah lain di Universiti Putra Malaysia atau institusi-institusi lain.



NORIZAH ARIPIN

Tarikh: 12/11/04

JADUAL KANDUNGAN

	Muka Surat
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	viii
PENGESAHAN	x
PERAKUAN	xii
SENARAI JADUAL	xv
SENARAI RAJAH	xvi
SENARAI LAMPIRAN	xvii
BAB	
1 PENDAHULUAN	
Latar Belakang Kajian	1
Kenyataan Masalah	7
Objektif Kajian	10
Kepentingan Kajian	11
Limitasi Kajian	12
2 SOROTAN LITERATUR	
Pendahuluan	13
Takrifan Konsep	13
Definisi Telefon Selular	13
Definisi 'Short Message Service'	14
Definisi Interaksi Sosial	16
Kajian Penggunaan Telefon Selular di Peringkat Global	25
Sejarah Perkembangan Telefon Selular	25
Perkembangan Penggunaan Telefon Selular	27
Kajian Penggunaan SMS di Luar dan Dalam Negara	32
Perkembangan SMS di Peringkat Global	32
Penggunaan SMS di Luar Negara	34
Penggunaan SMS di Filipina	38
Interaksi Sosial SMS Menerusi Remaja	42
Perkembangan Telefon Selular dan SMS di Malaysia	51
Penggunaan Telefon Selular dan SMS di Malaysia	55
Interaksi Sosial SMS di Malaysia	57
Pengkonsepan Teori	65
Teori Penentuan Teknologi	65
Teori Rangkaian Komunikasi	69
Rumusan	72



3	METODOLOGI KAJIAN	
	Pendahuluan	74
	Lokasi Kajian	74
	Populasi dan Persampelan	74
	Reka Bentuk Kajian	77
	Instrumen Kajian	78
	Pengukuran Pembolehubah Kajian	81
	Pra Ujian Kajian	88
	Pengumpulan Data	89
	Penganalisaan Data	90
4	HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	
	Pendahuluan	91
	Demografi Responden	91
	Tujuan Penggunaan Perkhidmatan SMS	94
	Topik Interaksi Sosial Perkhidmatan SMS	96
	Jenis Interaksi Sosial Sebelum dan Selepas Penggunaan SMS	99
	Kenyataan Positif Jenis Interaksi Sosial Sebelum Penggunaan SMS	99
	Kenyataan Negatif Jenis Interaksi Sosial Sebelum Penggunaan SMS	103
	Kenyataan Positif Jenis Interaksi Sosial Selepas Penggunaan SMS	105
	Kenyataan Negatif Jenis Interaksi Sosial Selepas Penggunaan SMS	112
	Masalah atau Halangan Penggunaan SMS	114
	Rumusan	115
5	RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	
	Ringkasan Kajian	118
	Kesimpulan	124
	Cadangan Berasaskan Hasil Kajian	126
	Cadangan Kajian Lanjutan	128
	BIBLIOGRAFI	131
	LAMPIRAN	139
	BIODATA PENULIS	169

SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
1	Perbandingan Jenis-Jenis Interaksi	25
2	Perkhidmatan SMS Seluruh Dunia (Juta Pengguna)	36
3	Jenis Perkhidmatan SMS Mengikut Tahun	37
4	Operator Telefon Selular di Malaysia	52
5	Kadar Penggunaan Telefon Selular di Malaysia	56
6	Pelajar Berdaftar Mengikut Universiti Tahun 2002	75
7	Ujian Alpha Cronbach	89
8	Demografi Responden	93
9	Purata Item Tujuan Penggunaan SMS	96
10	Purata Item Topik Interaksi Sosial SMS	99
11	Purata Kenyataan Positif Bagi Jenis Interaksi Sosial Sebelum Penggunaan SMS	102
12	Purata Kenyataan Negatif Bagi Jenis Interaksi Sosial Sebelum Penggunaan SMS	105
13	Purata Kenyataan Positif Bagi Jenis Interaksi Sosial Selepas Penggunaan SMS	111
14	Purata Kenyataan Negatif Bagi Jenis Interaksi Sosial Selepas Penggunaan SMS	113
15	Peratus Masalah atau Halangan Penggunaan SMS	115



SENARAI RAJAH

Rajah		Muka Surat
1	Perbandingan Peratusan Penggunaan SMS dan Internet Mengikut Negara	35
2	Penggunaan SMS Trafik Filipina Tahun 2000	40
3	Peratus Penggunaan Operator Perkhidmatan Di Malaysia, Disember 2000	52

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran		Muka Surat
1	Bidang Pengajian	139
2	Pemilikan Telefon Selular	141
3	Penggunaan Telefon Selular	143
4	Purata Item Bentuk Penggunaan Telefon Selular	144
5	Penggunaan SMS Melalui Telefon Selular	145
6	Penggunaan Prabayar dan Bil	147
7	Peratusan Kekekapan Penghantaran dan Penerimaan SMS	149
8	Purata Penggunaan SMS Bagi Sasaran Individu	150
9	Peratus Tujuan Penggunaan SMS	151
10	Purata Jenis Perkhidmatan SMS	152
11	Lokasi Menggunakan SMS	153
12	Cadangan Meningkatkan Mutu Perkhidmatan SMS	154

BAB 1

PENDAHULUAN

Latar Belakang Kajian

Dalam era teknologi komunikasi maklumat yang begitu pesat perkembangannya, produk telekomunikasi elektronik memainkan peranan yang penting dalam komunikasi secara berkesan dan lebih fleksibel. Produk telekomunikasi elektronik merangkumi barangan seperti mesin faks, interkom, telefon selular dan sebagainya. Internet merupakan salah satu produk komunikasi yang dapat menjangkau dunia (Pearson dan Nelson, 1997). Dengan demikian, perhubungan antara manusia dipermudahkan.

Antara telekomunikasi elektronik yang berupaya merapatkan jarak sesama manusia adalah telefon selular. Telefon selular memerlukan operator perkhidmatan supaya ia dapat menghubungkan jaringan komunikasi yang lebih luas. Perkhidmatan sebegini bukan sahaja memerlukan sumber manusia yang berkemahiran tetapi juga teknologi canggih yang selaras dengan keperluan manusia pada abad ini.

Telefon selular mula diperkenalkan oleh saintis Makmal Bell pada tahun 1940-an. Teknologi ini mampu memberikan perkhidmatan yang tidak merugikan masyarakat dalam menggunakannya. Di Amerika Syarikat, syarikat 'American Telephone dan Telegraph Corporation' (AT&T) telah menggunakan teknologi ini lebih awal dan memohon kebenaran daripada 'Federal Communications Commission' (FCC) untuk

membuka sistem rangkaian 'Advanced Mobile Phone Service' (AMPS) bercirikan prinsip selular. FCC memainkan peranan dalam mengawal teknologi perkhidmatan telefon selular dan mementingkan keadaan persaingan perkhidmatan telefon selular di masa depan. Pada Mac 1977, FCC memberi kuasa kepada 'Illinois Bell Telephone Company' untuk mengembangkan dan menguji pembangunan perkhidmatan ini mengikut versi AMPS di Chicago (Noll, 1998).

Pada permulaan sistem AMPS ini diperkenalkan banyak permintaan daripada pelbagai pihak luar dan FCC terpaksa membuat draf undang-undang bagi memastikan kawalan terhadapnya. Pada tahun 1982, perundangan tersebut diluluskan. Oleh kerana sebahagian ujian yang dilakukan telah berjaya maka tahun 1983 menyaksikan sistem AMPS ini mula dikomersilkan dan perkhidmatan telefon selular telah berkembang di Amerika Syarikat (Noll, 1998).

Di Jepun, perkhidmatan telefon selular mula diperkenalkan pada 3 Disember 1979 oleh 'Nippon Telephone dan Telegraph' (NTT). Pada Oktober 1983, Motorola mula memperkenalkan telefon selular pertamanya di Chicago, Amerika Syarikat (Netty Ah Hiyer, 2002). Sehingga ke hari ini pelbagai model telefon selular dihasilkan dengan reka bentuk yang menarik. Bahkan pakej perkhidmatan yang ditawarkan seperti aplikasi 'Wireless Application Protocol' (WAP), Internet, e-mel, perbankan dalam talian dan 'Short Message Service' (SMS) memberikan sesuatu impak besar untuk menarik lebih ramai pengguna memilikinya (Netty Ah Hiyer, 2002).

Kini telefon selular bertambah canggih teknologinya dengan kehadiran Sistem Pesanan Multimedia atau 'Multimedia Messaging System' (MMS). Pengguna boleh mengambil gambar menggunakan kamera dan kemudiannya disambungkan kepada telefon untuk membolehkan ia dihantar secara MMS melalui rangkaian 'General Packet Radio Service' (GPRS). Kemampuan MMS menghantar mesej yang merangkumi kombinasi teks, bunyi, imej dan video (Mohd Ridzwan, 2002).

Di Malaysia pula perkhidmatan telefon selular yang pertama iaitu ATUR 450 (011) diperkenalkan oleh Telekom Malaysia pada tahun 1985. Ia menawarkan perkhidmatan yang mempunyai kawasan liputan luas pada caj perkhidmatan yang rendah. Persaingan mula berlaku apabila syarikat Celcom memperkenalkan sistem ART 900 (010) pada tahun 1989. Bermula daripada detik tersebut, operator perkhidmatan yang terdapat di Malaysia semakin bertambah seperti MobiKom (018), Maxis (012), TMTouch (013), Digi (016), TimeCel (017) dan Celcom (019) (Netty Ah Hiyer, 2002). Walau bagaimanapun penggabungan Celcom dengan TMTouch (Abdul Halim, 2003), Maxis dengan TimeCel (Time Dotcom Berhad, 2003) meningkatkan lagi mutu rangkaian perkhidmatan telefon selular. Pada masa kini terdapat tiga operator perkhidmatan iaitu Celcom (013 dan 019), Maxis (012 dan 017) dan Digi (016).

Menurut Rancangan Malaysia Kelapan (2001-2005), jumlah pelanggan telefon selular adalah 700,000 orang dan jumlahnya meningkat sebanyak 2,265,000 orang pada tahun 2000. Statistik juga menunjukkan pada tahun 2003, jumlah pelanggan telefon selular

adalah 11,124,000 orang dengan kadar pertumbuhan sebanyak 22.9% dan kadar penembusan sebanyak 43.9% (Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia, 2004).

Jumlah ini menunjukkan bahawa penggunaan telefon selular semakin meluas dan menjadi salah satu saluran perhubungan utama pada masa kini. Pertambahan penggunaan telefon selular jelas menunjukkan masyarakat sudah menerima kehadiran ini sebagai saluran perhubungan yang cepat, praktikal dan berkesan. Penggunaan telefon selular sering dikaitkan dengan gaya dan produk ini sudah menjadi sebahagian daripada keperluan masyarakat moden. Pasaran yang begitu meluas turut memberi peluang kepada syarikat telekomunikasi mengeluarkan produk yang lebih canggih dengan reka bentuk menarik dan kepelbagaian perisian dalam telefon selular. Pembekal perkhidmatan pula menawarkan pakej dan caj perkhidmatan yang rendah kepada pengguna. Iklan komersial melalui media cetak dan media elektronik juga menarik minat pengguna untuk membelinya (Brian, Stacey dan Sarah, 1999).

Menurut Hulme dan Peters (2001) masyarakat di Lancaster, United Kingdom telah mula menerima kehadiran telefon selular kerana pelbagai fungsi penggunaannya untuk membina rangkaian hubungan sosial di antara satu sama lain. Ia membenarkan seseorang itu berkomunikasi melampaui sempadan tanpa batasan. Ini dapat menjimatkan masa dan perbelanjaan. Selain itu telefon selular berfungsi sebagai alat hiburan dengan adanya permainan, penyimpanan direktori telefon pengguna lain, jam loceng dan sebagainya. Telefon selular juga boleh diubah aksesoriya mengikut selera pengguna seperti menukar nada bunyi, menambah logo, perekat, warna permukaan telefon selular dan lain-lain lagi.

Kini perkhidmatan telefon selular bukan sahaja digunakan untuk membuat panggilan suara sebaliknya pengguna perkhidmatan ini menghadapi satu lagi fenomena baru iaitu kemunculan teks mesej atau SMS yang dianggap perkhidmatan yang paling popular dalam membina rangkaian sosial. Kemunculan perkhidmatan SMS yang disediakan dalam telefon selular merupakan perantaraan utama dalam era globalisasi ini. Ia banyak digunakan dalam pelbagai cara dan situasi supaya dapat melancarkan segala urusan kehidupan harian seseorang (Ling, 2000).

SMS merupakan teks yang diterima oleh telefon selular pada kaca telefon selular tersebut. Perkhidmatan SMS merupakan satu kemudahan yang membolehkan pengguna menghantarkan mesej dalam bentuk teks kepada pengguna lain. Teks mesej hendaklah padat dan jelas supaya mesej yang dihantarkan oleh sumber dapat difahami oleh penerima. Panjang teks mesej adalah bergantung kepada jenis telefon selular yang digunakan. Secara umumnya, kebanyakan jenis telefon selular membenarkan pengguna mengarang mesej mereka dalam 160 aksara. Ada juga telefon selular mampu membentuk panjang teks sehingga 459 aksara (Fortunati, 2001).

SMS telah memberikan satu kejayaan kepada perkhidmatan telefon selular kerana perkhidmatan ini mempunyai pasaran yang luas dan membawa keuntungan. Semasa perkhidmatan ini mula diperkenalkan, syarikat telekomunikasi mengadakan promosi atau aktiviti secara besar-besaran. Perkhidmatan ini telah berjaya menarik minat lapisan pelbagai masyarakat dengan teks mesejnya yang pelbagai corak dan dapat menyampaikan mesej yang dikehendaki tanpa bersemuka dengan penerima (Plant, 2000).

Oleh itu, perkhidmatan SMS ini telah memberi ruang kepada pengguna untuk berinteraksi di antara satu sama lain dan pengaksesan maklumat yang lebih pantas memudahkan lagi komunikasi. Hal yang demikian memberikan satu persaingan yang hebat antara pembekal telefon selular dalam memajukan teknologi telefon mereka. Malahan operator perkhidmatan turut bersaing untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pengguna. Menurut Dato' Seri Amar Leo Moggie (dalam Martin Yee, 2002), syarikat telekomunikasi perlulah meningkatkan mutu perkhidmatan SMS kepada pelanggan kerana perkhidmatan ini mampu berkembang dan menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara. Ini kerana perkhidmatan ini mampu membawa keuntungan kepada syarikat telekomunikasi. Statistik menunjukkan penggunaan SMS pada tahun 2003 adalah 6.1 juta (Suruhanjaya Komunikasi Multimedia, 2004).

Menurut Coates (2001) SMS bukan sahaja boleh diakses melalui telefon selular tetapi ia boleh diakses melalui laman web Internet yang menyediakan perkhidmatan tersebut dan mesej akan terus disalurkan melalui alamat atau nombor telefon selular penerima. Perkhidmatan SMS menguntungkan pengguna telefon selular khususnya golongan remaja kerana ia mudah, selesa, pantas dan interaktif dan mempermudah lagi mereka berkomunikasi pada kos yang menjimatkan. Perkhidmatan SMS melalui Internet lebih menguntungkan kerana ia tidak memerlukan bayaran hanya menghantar seberapa banyak mesej yang dikehendaki kepada rakan-rakan.

Menurut Stripp (2002) pengguna SMS adalah khalayak sasaran yang berumur di antara 15-25 tahun. Bagi golongan ini komunikasi adalah elemen penting dalam menguruskan