

## Manifestasi Kesantunan Melayu dalam Ujaran Memberi dan Meminta Nasihat

Arina Johari

[rinajr75@gmail.com](mailto:rinajr75@gmail.com)

Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya

Indirawati Zahid

[indirawati@um.edu.my](mailto:indirawati@um.edu.my)

Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya

### ABSTRAK

Meminta dan memberi nasihat merupakan tindakan linguistik yang kompleks serta memerlukan pengamatan terhadap norma-norma kesantunan budaya tertentu ketika melaksanakannya lebih-lebih lagi dalam rancangan bual bicara radio berorientasikan panggilan masuk (*phone-in*). Ketidakhahaman terhadap aspek ini akan mengakibatkan nasihat sering kali tidak dialu-alukan, malah boleh menimbulkan konflik antara penutur dan penerima semasa berkomunikasi. Justeru, analisis ini dilakukan untuk mengenal pasti pola kesantunan berbahasa bual bicara dalam rancangan bertajuk *Celik Mata Reset Minda Orang yang Tenang* di radio IKIMfm. Analisis ini mengaplikasi dua teori, iaitu Model Kesantunan Brown dan Levinson (1987) serta Prinsip Kerjasama Grice (1975), yang kemudiannya dikombinasikan untuk membentuk Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM) dan digunakan untuk menganalisis 33 dialog daripada satu konteks perbualan dengan fokus kepada struktur isi bual bicara. MPKSM membentuk empat pola kombinasi strategi, iaitu Pola A, B, C dan D dengan pola teras yang terdiri daripada P2 dan P3. Pola teras P2 mengandungi strategi Kesantunan Positif dan strategi Kesantunan Negatif manakala P3 pula mengandungi Strategi Tanpa Rekod dan kedua-duanya mempunyai padanan maksim Prinsip Kerjasama (PK) tertentu. Ujaran meminta dan memberi nasihat oleh peserta perbualan dalam struktur isi rancangan bual bicara dianalisis melalui aplikasi lima metode, iaitu muat turun bahan, analisis teks, transkripsi, pelabelan serta pengekodan dan juga melalui kaedah kuantitatif. Dapatan kajian menunjukkan peserta perbualan mengaplikasikan pola kombinasi strategi dan maksim dengan meminimumkan Tindakan Ancaman Muka (TAM) ketika mengatur ujaran mereka untuk mencapai situasi bebas konflik dengan Pola B variasi pertama mendominasi keseluruhan ujaran. Kajian turut memperlihatkan faktor kekangan masa siaran serta kehadiran khalayak yang turut menumpang dengar (*over hearer*) menjadi antara faktor yang signifikan dalam mempengaruhi pemilihan strategi kesantunan peserta perbualan.

**Kata kunci:** pragmatik; strategi kesantunan; prinsip kerjasama; Tindakan Ancaman Muka (TAM); situasi bebas konflik

## Manifestation of Malay Politeness in Asking and Giving Advice

### ABSTRACT

The acts of asking and giving advice are linguistically complex and require observations of politeness norms that exist across cultures. Lack of understanding on this aspect of communication often leads to conflicts or resistance to the advice given. This can be especially so in motivational radio phone-in shows where the politeness strategies of the callers can be numerous. Hence, an analysis was done to identify the patterns of politeness employed in a talk show entitled “*Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang*” aired on Radio IKIMfm. Brown and Levinson’s (1987) Politeness Model, and Grice’s (1975) Maxims of Cooperative Principles were combined to form a model called “*Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim*” (MPKSM) to analyse the 33 dialogues in the body structure of a conversational context. MPKSM forms four patterns of combined strategies which are Patterns A, B, C and D with the main patterns of P2 and P3. P2 consists of both positive and negative politeness strategies while P3 consists of off-record strategies. Both P2 and P3 are related to the maxims of Cooperative Principles. The speech acts of asking and giving advice from those who took part in the body structure of the radio talk show were analysed using five methods which are downloading of texts, text analysis, transcription, labelling and coding as well as through quantitative approach. The findings indicate that the participants in the talk show have applied the MPKSM in their utterances by minimizing Face Threatening Acts (FTA) while planning the acts to avoid conflicts, with pattern B being dominantly used. The study also shows that time constraint and the presence of overhearer audience were significant factors in influencing the selection of politeness strategies among participants.

**Keywords:** pragmatic; politeness strategy; cooperative principle; Face Threatening Act (FTA); non-conflict situation

### PENDAHULUAN

Nasihat menurut *Merriam-Webster Online Dictionary* (2015) yang antara lain bermaksud memberikan pandangan, cadangan atau memberikan maklumat. Kouper (2010, hlm. 3) turut menjelaskan bahawa nasihat sering dikategorikan sebagai perlakuan yang rumit untuk dilaksanakan terutama apabila melibatkan individu yang mempunyai hubungan rapat kerana boleh memberi kesan ke atas kebebasan orang yang dinasihati. Dalam hal ini, Goldsmith (2004) turut beranggapan memberi nasihat adalah salah satu bentuk sokongan sosial yang kebiasaannya tidak dialu-alukan oleh si penerima. Pandangan yang sama terlebih dahulu dibahaskan oleh Hinkel (1997) bahawa memberi nasihat merupakan satu tindakan linguistik yang kompleks dalam komunikasi dan perlu dilaksanakan mengikut norma-norma kesantunan budaya tertentu. Ketidakhahaman terhadap aspek ini akan mengakibatkan nasihat sering tidak dialu-alukan malah boleh menimbulkan konflik antara si penutur dan penerima dalam komunikasi. Goldsmith (2004) kemudiannya mengambil pendekatan untuk membahaskan ujaran meminta dan memberi nasihat daripada perspektif komunikatif dengan pendapat bahawa nasihat sebenarnya boleh menjadi salah satu bentuk sokongan yang penting terhadap seseorang dalam sesuatu perbualan. Walau bagaimanapun, terdapat tekanan antara keinginan individu untuk menunjukkan sokongan dan pada masa yang sama mengenakan ancaman sehingga menyebabkan orang yang meminta dan orang yang memberi nasihat perlu menentukan strategi, kualiti dan aturan ujaran masing-masing sepanjang perbualan berlangsung.

Dalam konteks rancangan bual bicara radio yang berbentuk panggilan masuk (*phone-in*), perlakuan meminta dan memberi nasihat sudah pasti akan menjadi lebih rumit kerana komunikasi berlaku tanpa kehadiran peserta di lokasi perbualan. Pemanggil kebiasaannya akan membuat panggilan daripada pelbagai tempat sama ada rumah, tempat kerja mahupun ketika sedang memandu. Rancangan ini disiarkan bertujuan khusus untuk menawarkan nasihat dan panduan kepada pendengar, nasihat tidak diberikan secara sewenang-wenangnya malah perlu menepati topik perbincangan, sesuai dengan masalah yang dikemukakan serta mematuhi nilai-nilai sosiobudaya masyarakat yang diwakili. Hal ini penting kerana menurut Hutchby (2006, hlm. 102), nasihat dalam rancangan bual bicara radio mewakili konteks awam, iaitu tempat masyarakat mendapatkan nasihat mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan mereka. Justeru, pendengar yang meminta nasihat bukan satu-satunya individu yang menerima manfaat daripada nasihat yang diminta sebaliknya perlu berkongsi dengan pendengar yang lain. Hal ini kerana nasihat diberikan dalam konteks wujudnya khalayak yang turut menumpang dengar (*overhearing audience*) dan mereka memainkan peranan yang cukup signifikan bagi sesebuah rancangan sebegini.

Oleh itu, untuk memastikan nasihat yang diminta oleh pemanggil dapat diberikan dengan baik oleh pemberi nasihat, iaitu tetamu undangan tetap yang mempunyai kepakaran, strategi-strategi tertentu perlu diaplikasikan dengan mengambil kira aspek kesantunan supaya komunikasi sentiasa berlangsung dalam situasi bebas konflik. Nasihat yang dapat diterima dengan baik oleh pendengar akan meningkatkan motivasi diri dan mencipta perubahan dalam kehidupan mereka sekali gus mencapai matlamat penerbitan rancangan. Sehubungan itu, makalah ini akan menganalisis strategi kesantunan berbahasa yang dipraktikkan oleh tiga peserta perbualan rancangan bual bicara radio motivasi diri bertajuk *Celik Mata Reset Minda Orang yang Tenang* terbitan Radio IKIMfm, iaitu pengacara rancangan - Maslina Alias, tetamu undangan tetap - Prof. Dr. Muhaya Mohamad dan seorang pemanggil, iaitu Laili.

## SOROTAN KAJIAN

Bidang kesantunan berbahasa menjadi salah satu cabang disiplin ilmu pragmatik yang semakin diminati oleh ramai pengkaji bahasa. Bidang kesantunan mencakupi acuan budaya dan bahasa kelompok-kelompok tertentu mahupun golongan masyarakat yang lebih luas sifatnya. Hal ini terbukti apabila beberapa sarjana terkenal luar negara melakukan kajian kesantunan bermula dengan mengkhusus kepada satu bahasa sehinggalah merentasi bahasa-bahasa dunia dengan mengetengahkan konsep muka, prinsip, strategi dan maksim untuk memerihalkan makna dan kepentingannya dalam situasi-situasi tertentu (Goffman, 1955; Grice, 1975; Brown & Levinson, 1987; Leech, 1983). Selepas mereka, muncul sarjana-sarjana selain daripada penulis Barat yang turut memperincikan kesantunan bersandarkan konsep muka mengikut acuan budaya dan sosial masyarakat Asia dalam aspek membuat permintaan, strategi melakukan penolakan, memberi nasihat, sistem sapaan dan sebagainya, misalnya Kwon, (2004); Chun, (2005); Park, (2012); dan Tanaka, (2008). Sarjana tempatan, iaitu Asmah (2000) juga membahaskan tentang konsep muka yang diketengahkan oleh sarjana Barat. Menurut Asmah (2000), dalam masyarakat Melayu konsep muka tidak wujud sebaliknya ia dirujuk sebagai air muka yang pengertiannya lebih luas serta halus, yang merangkumi muka penutur, pendengar, ahli keluarga dan masyarakatnya. Sementara itu, pengkaji-pengkaji tempatan lain seperti Awang Sariyan (2007) dan Noriati (2013) lebih bertumpu kepada kesantunan yang dibahaskan mengikut nilai Islam. Awang Sariyan dalam bukunya *Santun Bahasa* mengaitkan kesantunan masyarakat Melayu dengan *amar makruf nahi mungkar*, iaitu menyeru kepada kebaikan dan mencegah kemungkaran. Beliau berpendapat sistem panggilan dalam masyarakat Melayu telah mencerminkan

kesantunan dan merupakan perkara yang sangat dituntut oleh agama Islam. Noriati (2013) pula meneliti kesantunan orang Melayu dalam majlis pertunangan dengan memperincikan unsur Islam sebagai asas perilaku santun seseorang untuk memenuhi kehendak sosial dan budaya masyarakat Melayu terutama dalam majlis pertunangan. Walaupun Awang (2007) dan Noriati (2013) tidak membahaskan konsep muka secara langsung, tetapi kesantunan berlandaskan konsep Islam itu juga didapati bertujuan menjaga air muka lawan tutur sekali gus memelihara perhubungan persaudaraan. Kesenambungan daripada konsep air muka, Asmah menjelaskan dengan lebih lanjut bahawa air muka yang menjadi asas kesantunan berkaitan dengan kendala-kendala tertentu, iaitu (i) kesantunan asas - kesantunan sedia ada yang merupakan pedoman bagi masyarakat, dan (ii) kesantunan berkala - kesantunan yang menggambarkan usaha dilakukan oleh seseorang dalam sesuatu interaksi.

Dari aspek kajian pula, terdapat sarjana-sarjana yang telah mengkaji rancangan bual bicara radio berorientasi panggilan masuk seperti Winarsih (2009), Kouper (2010), Tanaka (2015) serta Siti Nurbaya dan Azirah (2011). Winarsih (2009) telah melihat aspek kesantunan peserta bual bicara radio dengan mengaplikasi Prinsip Kerjasama Grice (1975) dan Prinsip Kesopanan Leech (1983) secara berasingan di mana hasil analisis tersebut mendapati terdapat kecenderungan tumpang tindih di antara maksim-maksim dan perlanggaran maksim antara kedua-dua teori. Kasus berlaku ketika peserta mengatur ujaran mereka yang disebabkan faktor keakraban antara peserta dan penyampai. Walau bagaimanapun, kajian Winarsih memaparkan kesantunan bahasa Inggeris dalam kalangan penutur di Indonesia. Kouper (2010, hlm. 11) mengkaji pola serta strategi meminta dan memberi nasihat secara dalam talian oleh pasangan yang berbual dalam komuniti LiveJournal.com menggunakan kerangka tipologi analisis perbualan oleh Goldsmith (2000) dan konsep muka menurut Brown dan Levinson (1987). Beliau mendapati peserta lebih cenderung menggunakan Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian ketika meminta dan memberi nasihat. Hal ini dipengaruhi oleh orientasi komunikasi dalam talian yang memberi kebebasan kepada peserta menyampaikan sesuatu tanpa perlu dikenali serta halangan yang sangat rendah untuk mereka melibatkan diri dalam perbualan. Penemuan Kouper terhad kepada interaksi, pola dan strategi nasihat peserta yang berbual secara dalam talian. Kajian beliau tidak melihat perkaitan yang berlaku antara nasihat yang diberi dengan jenis-jenis permintaan yang dikemukakan serta strategi kesantunan peserta. Tanaka (2015) melakukan kajian ke atas penutur Jepun dengan melihat konsep kehilangan muka menggunakan pendekatan model Brown dan Levinson (1987), Goldsmith (1992; 1994), Hinkel (1994) dan Murakami (1994). Tanaka (2015) telah menganalisis ujaran kaunselor, pengacara dan pemanggil dalam 27 rancangan bertajuk "*Terefon Jinsei Soodan*", iaitu siaran radio Nippon Hoosoo di Jepun. Dapatan kajian beliau memperlihatkan dua dapatan, iaitu (i) penekanan aspek muka seseorang adalah penting ketika memberi dan menerima sesuatu nasihat dan (ii) peserta didapati menggunakan kepelbagaian lakuan bahasa untuk menyampaikan nasihat. Berdasarkan kedua-dua dapatan ini, ujaran berbentuk perintah dan arahan dianggap ciri nasihat yang mewakili strategi berekod tanpa penyesuaian, berunsur paksaan serta mengandungi tahap Tindakan Ancaman Muka (TAM) yang tinggi bagi masyarakat Jepun. Tanaka turut menjelaskan bahawa ujaran perintah dan arahan yang mengandungi TAM dikenali sebagai *nasai* oleh masyarakat Jepun yang biasanya digunakan oleh ibu bapa ketika mendisiplinkan anak atau wanita berstatus tinggi ketika memberikan arahan kepada pekerja mereka. Namun begitu, kajian ini hanya meneliti aspek muka dengan melihat ciri-ciri formal ketika nasihat diberikan dan tahap penerimaan pendengar terhadap nasihat tersebut.

Di Malaysia pula, sehingga kajian ini dilakukan tidak terdapat kajian yang menggunakan korpus rancangan bual bicara berorientasi panggilan masuk dalam bahasa Melayu. Yang ada cuma kajian dilakukan oleh Siti Nurbaya dan Azirah (2011) terhadap

peserta rancangan bual bicara di stesen radio berbahasa Inggeris tempatan menggunakan model Kesantunan Brown dan Levinson (1987). Siti Nurbaya dan Azirah (2011) mendapati peserta cenderung menyatakan perbezaan pendapat atau ketidaksetujuan secara tidak langsung (*hedge*) menggunakan ungkapan-ungkapan tertentu yang bertujuan untuk mengurangkan ancaman terhadap muka pendengar. Strategi tersebut didapati mempunyai persamaan dengan strategi Kesantunan Positif yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987). Sementara Siti Hajar et al. (2012) pula meneliti sumbangan Model Kesantunan Brown dan Levinson (1987) daripada aspek penyelarasan dan kesesuaiannya dengan budaya setempat yang mengambil kira faktor kepelbagaian kaum dan agama masyarakat di negara ini. Berdasarkan penyelidikan awal Siti Hajar et. al. terhadap pelajar-pelajar sekolah menengah Malaysia, didapati model tersebut selari dengan budaya masyarakat tempatan serta boleh digunakan sebagai salah satu alternatif untuk menilai aspek kesedaran dan amalan kesantunan dalam kalangan remaja. Selain itu, Abd. Ganing (2015) yang mengkaji strategi kesantunan dalam ceramah motivasi oleh Prof. Dato Dr. Hj Mohd. Fadzilah Kamsah juga didapati menggunakan korpus yang agak hampir dengan kajian ini, iaitu ceramah motivasi berbahasa Melayu. Ganing (2015) yang menggunakan kerangka model Grice (1975) dan Noriati (2015) mendapati bahawa peserta telah menggunakan tujuh kategori kesantunan dan 20 strategi kesantunan yang Islami untuk mengetengahkan ujaran dan mencapai matlamat memotivasikan pelajar yang bakal menduduki peperiksaan. Walaupun Ganing menumpukan kajian terhadap aspek strategi kesantunan, kajian beliau hanya meneliti strategi kesantunan yang melibatkan seorang peserta, iaitu penceramah. Sementara itu, kajian terkini dilakukan oleh Rohaidah et. al. (2014) yang menyentuh tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesantunan dan strategi komunikasi dalam tiga genre perbincangan di televisyen menggunakan pendekatan model kesantunan Asmah (2008). Dapatan yang diperolehi memperlihatkan bahawa strategi komunikasi yang diaplikasi oleh peserta merupakan penanda kesantunan seseorang untuk mencapai matlamat interaksi.

Berdasarkan sorotan kajian yang telah dibincangkan, didapati bahawa kajian terdahulu dan hampir dengan kajian ini memperlihatkan keterbatasan dan kekurangan dari segi pengaplikasian model kesantunan. Penggunaan satu model kajian sebagaimana dalam kajian Siti Nurbaya dan Azirah (2011) dan penggunaan model kesantunan secara berasingan dalam kajian Winarsih (2009) dan Kouper (2010) didapati kurang memadai untuk menggambarkan penggunaan strategi kesantunan secara menyeluruh. Oleh itu, kajian ini mengambil pendekatan dengan menggunakan kombinasi dua model kesantunan, iaitu Model Kesantunan Brown dan Levinson (1987) dan Prinsip Kerjasama Grice (1975) bagi memperlihatkan penggunaan strategi kesantunan secara terperinci dalam rancangan bual bicara radio. Setakat kajian ini dilakukan didapati belum ada kajian yang menggunakan korpus rancangan bual bicara radio bercorak motivasi diri berbahasa Melayu yang berorientasikan panggilan masuk (*phone-in*).

## PERMASALAHAN KAJIAN

Kebanyakan kajian kesantunan Melayu melibatkan peristiwa bahasa seperti perbualan atau pertuturan dalam kekeluargaan, majlis pertunangan, interaksi di tempat kerja, interaksi dalam kalangan masyarakat dan komunikasi pelajar universiti (Noriati, 2005; Asmah, 2007; Awang Sariyan, 2007; Marlyna, 2011; Zaitol Azma, 2011). Walau bagaimanapun, kajian-kajian ini tidak menggunakan korpus bahan media, iaitu rancangan bual bicara radio berbentuk motivasi diri berbahasa Melayu yang berorientasikan panggilan masuk (*phone-in*). Sementara kajian Siti Nurbaya dan Azirah (2011) menggunakan korpus rancangan bual bicara berbahasa Inggeris tempatan manakala Winarsih (2009) pula menggunakan data rancangan bual bicara

radio berbahasa Inggeris di Indonesia. Situasi ini memperlihatkan kekurangan kajian dengan menggunakan korpus rancangan bual bicara radio berbahasa Melayu sedangkan rancangan bual bicara yang berbentuk motivasi diri berfungsi sebagai unsur pengajaran dan medium yang penting untuk mendidik masyarakat dalam usaha melestarikan kesantunan berbahasa. Sehubungan itu, kajian ini menggunakan korpus rancangan bual bicara motivasi diri berbahasa Melayu bagi memperlihatkan strategi kesantunan yang digunakan oleh peserta perbualan. Sehubungan itu, kajian ini menggunakan korpus rancangan bual bicara motivasi diri berbahasa Melayu bagi memperlihatkan strategi kesantunan yang digunakan oleh peserta perbualan. Data dianalisis dengan mengaplikasi kombinasi dua kerangka model kesantunan, iaitu Model Kesantunan Brown dan Levinson (B&L) pada tahun 1987 dan Prinsip Kerjasama (PK) oleh Grice (1975) yang membentuk Model Pola Kombinasi dan Maksim (MPKSM). Oleh itu, kajian ini berbeza dengan kajian-kajian yang terdahulu dari segi penggunaan korpus kajian, model analisis dan sumbangannya dalam bidang ilmu kesantunan Melayu.

### OBJEKTIF

Analisis yang dilakukan ini mempunyai dua objektif, iaitu:

- (1) mengenal pasti penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim dalam konteks perbualan meminta dan memberi nasihat.
- (2) menghuraikan faktor yang mempengaruhi penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim dalam konteks perbualan meminta dan memberi nasihat.

### METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini mengaplikasikan lima metode, iaitu 1) memuat turun bahan rancangan bual bicara bertajuk *Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang* dimuat turun daripada laman sosial *You Tube* ke dalam aplikasi komputer riba, 2) mentranskripsi data yang melibatkan proses meneliti dan mendengar setiap satu perbualan daripada mula sehingga akhir rancangan. Ini diikuti dengan proses semakan berulang-kali terhadap perbualan setiap peserta untuk memastikan tiada ujaran-ujaran yang tertinggal ketika proses mentranskripsi, 3) menganalisis teks yang melibatkan proses penstrukturan rancangan bual bicara dan pengklasifikasian dialog ke dalam konteks-konteks perbualan tertentu, 4) melabel serta mengekod data, iaitu proses yang dilakukan seperti contoh yang diberikan, iaitu I-S1P-9/61/PM/285/21: *Okey, okey. Saya Jawab*. Berdasarkan contoh, I dirujuk sebagai struktur isi, S1 ialah substruktur set pertama dalam struktur isi dan P merujuk kategori soalan daripada pemanggil, 9 merujuk konteks perbualan yang kesembilan dalam bual bicara, 61 merujuk dialog keenam puluh satu dalam konteks perbualan yang diujarkan oleh peserta dalam satu struktur, PM merujuk Prof. Muhaya selaku peserta yang melafazkan dialog, 285 merujuk jumlah keseluruhan dialog yang dilafazkan oleh peserta dalam satu struktur, 21 ialah jumlah keseluruhan konteks perbualan yang terdapat dalam satu struktur. Selain itu, kajian ini juga memaparkan jumlah dan peratusan data yang telah dianalisis dalam bentuk penjadualan, iaitu kaedah kuantitatif.

### MODEL POLA KOMBINASI STRATEGI DAN MAKSIM (MPKSM)

MPKSM mengaplikasi kombinasi dua kerangka model kesantunan, iaitu model B&L (1987) dan PK (1975). Kombinasi model kesantunan ini digunakan kerana terdapatnya kesesuaian data dan memperlengkap analisis setiap konteks perbualan yang dikaji secara lebih menyeluruh dan terperinci. Pengubahsuaian yang dilakukan oleh pengkaji dalam pembentukan MPKSM ini memperlihatkan dua langkah utama, iaitu Langkah 1 dan Langkah 2.

Langkah 1 melibatkan penggabungan strategi dalam Model Kesantunan B&L (1987) yang akan menghasilkan pola-pola asas strategi, iaitu Pola Asas 1 (P1), Pola Asas 2 (P2) dan Pola Asas 3 (P3). P1 mewakili Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian, P2 merujuk Strategi Berekod Dengan Penyesuaian yang mengandungi dua strategi, iaitu strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif. Strategi Kesantunan Positif ialah penekanan terhadap aspek muka positif pendengar ketika berinteraksi, iaitu situasi penutur menghargai, menerima dan menyenangkan pendengar seperti mana yang diinginkannya (B&L, 1987). Contohnya strategi memberikan perhatian, persetujuan dan sebagainya. Strategi Kesantunan Negatif pula merujuk strategi yang menggambarkan rasa hormat terhadap hak dan kebebasan penutur atau pendengar daripada dikenakan ancaman muka. Contohnya strategi memohon maaf, menggunakan kata-kata pelunak dan sebagainya. P3 pula mewakili Strategi Tanpa Rekod manakala strategi kelima, iaitu *Don't do the FTA* (FTA menurut B&L (1987) ialah *Face Threatening Act*). FTA yang merujuk pada Tindakan Ancaman Muka (TAM) dalam kajian ini digugurkan dalam pembentukan model ini berdasarkan sifat dan data kajian.

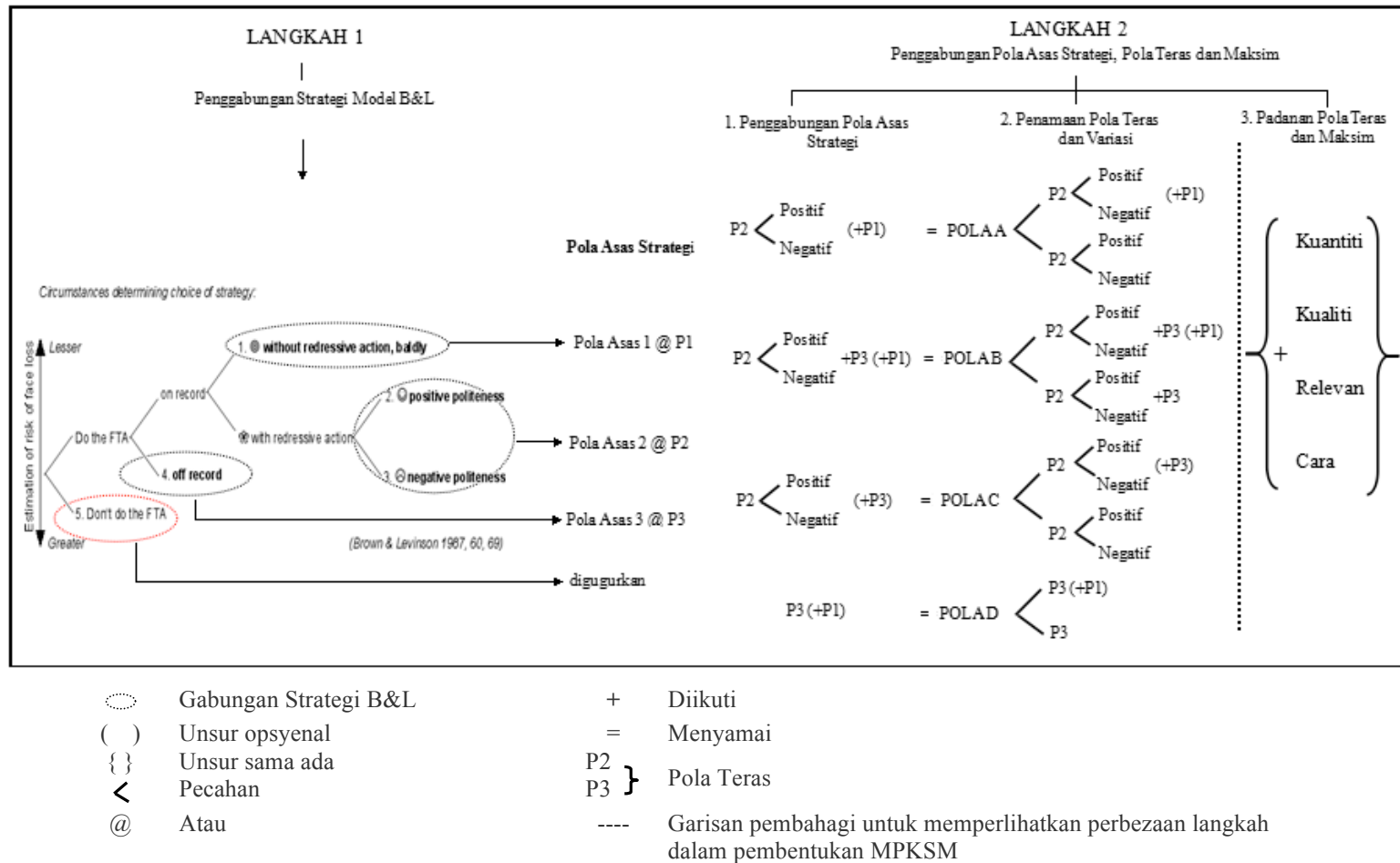
Langkah 2 pula memperlihatkan pembentukan MPKSM yang melibatkan pembahagian kepada 3 sublangkah, iaitu:

- 1) penggabungan pola-pola asas strategi - dua simbol dan tiga unsur digunakan dalam proses ini, iaitu simbol *kurung sabit* ( ) mewakili unsur 'opsyenal', simbol *kurung busur* { } mewakili unsur 'sama ada' dan unsur wajib - P3 (berdasarkan kasus yang tertentu) dan P2.
- 2) penamaan pola teras dengan variasi pola - pola-pola teras yang terhasil dinamakan sebagai Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D. Setiap pola ini kemudiannya dipecahkan kepada dua variasi, iaitu variasi pertama (mengandungi semua kombinasi pola teras dan pola opsyenal) dan variasi kedua (mengandungi pola teras sahaja) supaya dapat mencakupi setiap konteks perbualan yang dianalisis secara lebih tepat.
- 3) padanan pola teras dan maksim PK Grice (1975) - padanan maksim PK dilakukan bertujuan mewakili kasus-kasus tertentu yang tidak dapat diwakili sepenuhnya oleh pembentukan pola teras dan variasi-variasinya.

Akhir sekali, MPKSM diaplikasikan ke dalam konteks-konteks perbualan yang dianalisis berdasarkan tiga prinsip utama, iaitu:

- 1) Tepat - konteks perbualan yang mengaplikasikan variasi pertama setiap pola dalam MPKSMkan sama ada Pola A, B, C atau D secara persis dan lengkap, iaitu mengandungi kesemua unsur wajib dan unsur opsyenal serta mempunyai padanan keempat-empat maksim PK,
- 2) Ekonomis- konteks perbualan yang mengandungi Pola A, Pola B, Pola C atau Pola D dengan kombinasi maksim yang tidak sempurna atau tidak lengkap, iaitu sama ada dengan satu, dua atau tiga sahaja daripada keseluruhan empat maksim PK, dan
- 3) Induk yang Sama - situasi dua pola, Pola A dan Pola C yang mengandungi pecahan variasi kedua yang sama, iaitu pola teras P2 yang berdiri sendiri. Pola A dikategorikan berada dalam induk yang sama, iaitu Strategi Berekod (*on-record*) dalam model asal B&L (1987). Pola C pula dikategorikan berada pada induk yang berbeza, iaitu Strategi Tanpa Rekod (*off-record*). Maka, sekiranya berlaku kasus tertentu, iaitu konteks-konteks perbualan yang dianalisis didapati mengaplikasikan P2 dengan variasi kedua (berdiri sendiri), prinsip ini akan diambil kira untuk menetapkan pola yang lebih tepat untuk mewakili konteks perbualan tersebut.

Perincian pembentukan MPKSM seperti yang terdapat dalam Carta 1 di sebelah.



CARTA 1. Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM)



## BAHAN KAJIAN

Kajian ini akan menganalisis wacana media dalam bentuk bual bicara terbitan IKIMfm yang diambil daripada laman sesawang *You Tube*, iaitu “*Celik Mata, Reset Minda Orang Yang Tenang*”. Analisis berfokus kepada soal-jawab struktur isi dengan melibatkan satu daripada lapan konteks perbualan yang terdapat dalam substruktur set pertama. Konteks perbualan tersebut, iaitu konteks perbualan 9 mengandungi 33 dialog daripada tiga orang peserta, iaitu pengacara Maslina Alias, Profesor Dr. Muhaya Mohamad (tetamu undangan tetap), dan seorang pemanggil, iaitu Laili. Jumlah dialog dalam kajian ini merujuk bentuk ujaran lisan oleh seseorang peserta/ahli panel yang boleh menyamai jumlah satu ayat ataupun lebih dalam sesuatu konteks perbualan. Contohnya, I-S1P-9/60/PM/285/21: *Sekarang ni dia pakai spek balikkan? Lepas 2001kan? Sekarang ni dia pakai spek balikkan?*, memperlihatkan dialog yang diujarkan oleh Prof. Muhaya mengandungi tiga ayat yang dikira sebagai mewakili satu jumlah dialog dalam konteks perbualan 9. Selain itu, setiap soalan dijawab secara langsung oleh tetamu undangan sejurus selepas soalan dikemukakan oleh pemanggil. Terdapat kasus tertentu yang memperlihatkan peserta perbualan bertanya soalan mengenai masalah mata yang tidak berkaitan dengan topik perbincangan, iaitu *Orang yang Tenang*, namun tetap dianalisis kerana didapati mengandungi strategi dan maksim tertentu yang berkaitan dengan kajian. Contohnya dalam dialog pemanggil Laili, iaitu I-S1P-9/3/P3(L)/11/21: *Okey, saya ni nak tanya Prof pasal masalah suami saya. Dia dulu masa 2001 dia ada buat lasik.*

## BATASAN KAJIAN

Kajian ini hanya menumpukan analisis terhadap soal-jawab struktur isi yang melibatkan konteks perbualan 9 dalam substruktur set pertama. Hal ini disebabkan peserta konteks perbualan 9 mengaplikasi Pola B variasi pertama yang mengandungi ketiga-tiga pola teras dalam MPKSM, iaitu P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian), P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti padanan maksim PK tertentu. Situasi ini dapat memperlihatkan perbincangan hasil dapatan yang menyeluruh menerusi penggunaan pelbagai strategi dan maksim. Maklumat terperinci berkaitan bahan kajian dipaparkan dalam Jadual 1 di bawah.

JADUAL 1. Struktur Isi (Soal-Jawab)

Struktur	Substruktur	Konteks Perbualan	Peserta	Jumlah Dialog	Peratus
Isi (Soal-Jawab)	Set Pertama	Konteks Perbualan 9	Pengacara Maslina Alias	11	33.3
			Tetamu Undangan Tetap Prof. Muhaya	11	33.3
			Laili (pemanggil)	11	33.3
			<b>Jumlah Dialog Konteks Perbualan 9</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Jadual 1, analisis yang dilakukan hanya memberi fokus terhadap soal-jawab struktur isi melibatkan konteks perbualan 9 daripada substruktur set pertama. Konteks perbualan 9 diwakili 33 dialog yang juga melibatkan tiga orang peserta perbualan, iaitu pengacara Maslina

Alias, tetamu undangan tetap Prof. Muhaya dan Laili (pemanggil) dengan masing-masing mewakili 11 (33.3%) jumlah dialog menjadikan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi kajian ini ialah sebanyak 33.

Selain itu, kajian ini akan turut mengambil kira tiga aspek, iaitu:

1. ujaran bukan leksikal - *hmm, mmm, ya, aa, hm mm* (dikenal pasti sebagai *fillers* dalam *Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics* (2002, hlm. 200)
2. unsur percampuran kod - bentuk lazim daripada penggunaan kata pinjaman bahasa Inggeris, bahasa Arab dan dialek,
3. bentuk bukan lazim - istilah dalam bahasa Inggeris yang digunakan untuk merujuk aspek motivasi diri seperti *estimatism, side effect, blade, sports dan sebagainya*.

Ujaran peserta yang mengandungi peralihan kod atau menggunakan bahasa Inggeris sepenuhnya tidak akan diambil kira dalam kajian ini.

### DAPATAN ANALISIS

Analisis terhadap konteks perbualan 9 daripada substruktur set pertama dalam soal-jawab struktur isi bual bicara memperlihatkan pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama oleh peserta perbualan ketika mengetengahkan ujaran masing-masing. Pola B variasi pertama mengandungi kombinasi tiga pola, iaitu pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif), pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) dan pola opsyenal (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan maksim-maksim PK. Hasil dapatan dipaparkan melalui lima kolom dalam Jadual 2 di bawah, iaitu kolom 1 - konteks perbualan, kolom 2 - bentuk pola/variasi, kolom 3 - pola teras P2 dan maksim, kolom 4 - Jumlah dialog dan kolom 5 - peratus .

JADUAL 2. Substruktur Set Pertama - Pola Teras P2 dan Maksim

1	2	3	4	5
Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus
Konteks Perbualan 9	Pola B/V1	$  \begin{array}{c}  \text{Positif} \\  \text{+P3 (+P1)} \\  \text{Negatif}  \end{array}  \left\{ \begin{array}{c}  \text{Kuantiti} \\  \text{Relevan}  \end{array} \right\}  $	33	100
<b>JUMLAH KESELURUHAN DIALOG</b>			<b>33</b>	<b>100</b>

V1 - Variasi pertama pola

Berdasarkan Jadual 2 di atas, konteks perbualan 9 mengaplikasikan Pola B variasi pertama diikuti dengan padanan dua maksim PK, iaitu maksim Kuantiti dan Relevan mewakili sebanyak 33 (100%) jumlah dialog. Analisis yang dilakukan turut menunjukkan konteks perbualan 9 mengaplikasikan pola kombinasi strategi dengan padanan maksim yang menepati prinsip ekonomis dalam prinsip pengaplikasian MPKSM. Dapatan turut memperlihatkan peserta perbualan mempamerkan usaha yang tinggi untuk menyantuni antara satu sama lain serta khalayak pendengar demi mencapai matlamat komunikasi mereka.

**POLA KOMBINASI STRATEGI DAN MAKSIM - KONTEKS PERBUALAN 9: SUAMI MENGHADAPI MASALAH MATA SELEPAS MENJALANI PEMBEDAHAN LASIK**

Hasil analisis menunjukkan bahawa peserta perbualan dalam konteks perbualan 9 yang mengandungi perbincangan mengenai masalah mata yang dihadapi oleh suami Laili mematuhi Pola B Variasi Pertama melalui tujuh substrategi Kesantunan Positif, empat substrategi Kesantunan Negatif, dua substrategi bagi Strategi Tanpa Rekod dan satu Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian diikuti dengan padanan dua maksim PK, iaitu Kuantiti dan Relevan. Tujuh substrategi dalam Strategi Kesantunan Positif yang diaplikasi oleh peserta perbualan ialah substrategi 1) Memberi Perhatian yang ditandai oleh perbuatan mengalu-alukan dan memberi penghargaan kepada seseorang dalam komunikasi, 2) Meningkatkan Perhatian melalui perlakuan memuji, 3) Memberikan Persetujuan secara langsung atau tidak langsung untuk menunjukkan kerjasama ketika berkomunikasi, 4) Mengelakkan Ketidaksetujuan yang ditandai oleh perlakuan cuba menyembunyikan ketidaksetujuan terhadap pendengar untuk mengelakkan konflik, 5) Meningkatkan Pemahaman Terhadap Kehendak Pendengar melalui perbuatan mengandaikan maksud yang dikehendaki oleh pendengar, 6) Memberikan Tawaran/ Janji ditandai oleh ungkapan berjanji ketika berkomunikasi, dan 7) Memberikan Pertanyaan/ Meminta Alasan melalui perlakuan bertanya untuk mendapatkan jawapan/alasan.

Strategi Kesantunan Negatif pula dikenal pasti melalui penggunaan empat substrategi, iaitu 1) Menggunakan Ungkapan Secara Tidak Langsung melalui perbuatan menukar topik perbualan dengan seseorang ketika berbual, 2) Menggunakan Kata-kata Pelunak ditandai oleh perlakuan memberi nasihat menggunakan kata berlapis, 3) Memberi Penghormatan melalui perbuatan memuliakan seseorang ketika berkomunikasi, dan 4) Memohon Maaf yang ditandai oleh perbuatan meminta maaf untuk mengelakkan konflik.

Selain itu, Strategi Tanpa Rekod memperlihatkan dua substrategi diaplikasikan, iaitu substrategi 1) Membuat Sindiran melalui perlakuan menyindir seseorang dalam perbualan, dan 2) Menggunakan Perumpamaan melalui perbuatan menegur sikap seseorang secara tidak langsung.

Selanjutnya, Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dikenal pasti melalui perlakuan menyuruh seseorang secara terang-terangan dalam perbualan. Selain strategi yang dinyatakan, dua maksim PK turut dipadankan dalam ujaran peserta, iaitu maksim Kuantiti dan Relevan. Maksim Kuantiti dikenal pasti melalui ungkapan atau ujaran yang mengandungi maklumat yang berinformatif serta membantu pemahaman pendengar terhadap topik perbincangan manakala maksim Relevan pula dikenal pasti melalui ungkapan atau ujaran yang mengandungi maklumat lanjut berkaitan topik perbincangan. Dapatan analisis tersebut dipaparkan secara terperinci melalui lima kolom seperti dalam Jadual 4 di bawah, iaitu kolom 1 - strategi, kolom 2 - substrategi, kolom 3 - implikatur, kolom 4 - ungkapan/ujaran, dan kolom 5 - dialog.

JADUAL 4. Konteks Perbualan 9 – Pola Teras P2 dan Maksim

<b>Pola Teras P2 dan Maksim</b>					
$P2 \left\{ \begin{array}{l} \text{Positif} \\ \text{Negatif} \end{array} \right. + P3 (+P1) \left\{ \begin{array}{l} \text{Kuantiti} \\ \text{Relevan} \end{array} \right\}$					
1 Strategi/ Maksim	2 Substrategi	3 Implikatur	4 Ungkapan/ Ujaran	5 Dialog	
Kesantunan Positif	Memberikan Perhatian	Alu-aluan	Assalamualaikum	I-S1P-9/52/PC/259/21: Hello, <b>Assalamualaikum.</b>	
		Penghargaan	Terima kasih..	I-S1P-9/54/PC/259/21: <b>Terima kasih</b> Laili. Ya, silakan.	
	Meningkatkan Perhatian	Memperlihatkan pujian	Tepat Mas.	I-S1P-9/70/PM/285/21: <b>Tepat Mas.</b>	
	Memberi Persetujuan	Bersetuju Secara tidak langsung - Menjawab salam - Memberi maklumat	Ya, waalaikum salam	Ya, waalaikum salam	I-S1P-9/53/PC/259/21: Ya, <b>waalaikum salam.</b> Teruskan.
			Laili dari Johor.	Laili dari Johor.	I-S1P-9/2/P3(L)/11/21: Saya <b>Laili dari Johor.</b>
Maksim	Kuantiti	- Pengulangan	...dia pakai spek.	I-S1P-9/7/P3(L)/11/21: A ah.. <b>dia pakai spek.</b>	
		Bersetuju Secara Langsung - Bersetuju	Okey	I-S1P-9/9/P3(L)/11/21 ; I-S1P-9/10/P3 (L) /11/21 ; I-S1P-9/11/P3(L) /11/ 21: <b>Okey</b>	
		Memberi maklumat yang berinformatif	masa 2001 dia ada buat lasik..	I-S1P-9/3/P3(L)/11/21: <b>Okey</b> , saya ni nak tanya Prof pasal masalah suami saya. <b>Dia dulu masa 2001 dia ada buat lasik.</b>	
Kesantunan Positif	Memberikan Persetujuan	Bersetuju Secara Langsung	Okey	I-S1P-9/65/PM/285/21 : <b>Okey, sebelas tahun dulu teknologi lasik tidak canggih sangat.</b> Masa tu power hanya sedikit saja estimatism tak boleh buat. Dan bila teknologi tak bagus sangat <b>maka dia punya banyak side effect.</b> Sebab itu sekarang ni banyak side effect <b>orang fikir bukan-bukan</b> takut nak buat lasik. <b>Sekarang lasik sangat selamat. Tak pakai blade,</b> mudah saja. <b>Lima belas minit siap. Lepas empat jam boleh bawa kereta dan boleh main sports</b> selepas sebagainya.	
Maksim	Kuantiti	Memberi maklumat yang berinformatif	1. Sebelas tahun dulu teknologi lasik tidak canggih sangat... 2. ...maka dia punya banyak <i>side effect</i> . 3. Sekarang lasik sangat selamat. 4. Tak pakai <i>blade</i> 5. Lima belas minit siap. 5. Lepas empat jam boleh bawa kereta dan boleh main <i>sports</i>		
Kesantunan	Memberikan	Bersetuju Secara	Ya	I-S1P-9/59/PC/259/21 ; I-S1P-9/62/	

Positif	Persetujuan	Langsung - Bersetuju	Ya	PC/259/21: <b>Ya.</b>
	Mengelakkan Ketidaksetujuan	Tidak bersetuju secara tidak langsung	Aa::	I-S1P-9/54/PC/259/21: [Aa:: ] I-S1P-9/55/PC/259/21: Aa::
	Meningkatkan pengetahuan Terhadap Kehendak Pendengar	Mengandaikan kehendak pendengar	Tak boleh eh?	I-S1P-9/5/P3(L)/11/21: <b>Tak boleh e::h?</b>
	Membuat Tawaran/Janji	Menawarkan jawapan	Saya jawab.	I-S1P-9/61/PM/285/21: Okey, okey. <b>Saya Jawab.</b>
	Memberikan Pertanyaan/ Meminta Alasan	Meminta persetujuan	1. Dia pakai spek balikkan? 2. Lepas 2001kan?	I-S1P-9/60/PM/285/21: Sekarang ni dia <b>pakai spek balikkan?</b> Lepas <b>2001kan?</b> Sekarang ni dia <b>pakai spek balikkan?</b>
Kesantunan Negatif	Memberikan Ungkapan Secara Tidak langsung	Memaklumkan panggilan untuk menukar topik perbualan	Kita ada pemanggil lagi	I-S1P-9/52/PC/259/21: Ya. <b>Kita ada pemanggil lagi.</b> Hello, Assalamualaikum.
	Menggunakan Kata-Kata Pelunak	Menyampaikan permintaan	Kalau boleh...	I-S1P-9/57/PC/259/21: <b>Kalau boleh</b> soalan ni berkaitan dengan topik yang kita bicarakan puan.
Maksim	Relevan	Memberi maklumat lanjut yang berkaitan dengan soalan	Pasal kalau nak buat balik pun menyusahkan.	I-S1P-9/68/PM/285/21: <b>Pasal kalau nak buat balik pun menyusahkan.</b>
Kesantunan Negatif	Memberi Penghormatan	Memuliakan seseorang	Prof	I-S1P-9/3/P3(L)/11/21: Okey. Saya nak tanya <b>Prof</b> pasal masalah suami saya. Dia dulu masa 2001 dia ada buat lasik.
	Memohon Maaf	Menyatakan maaf secara tidak langsung - Meminta pandangan	Macam mana ya?	I-S1P-9/6/P3(L)/11/21: Oh.. Bila... <b>Macam mana ya?</b>
Tanpa Rekod	Membuat Sindiran	Menegur sikap negatif seseorang	...dah dapat sembilan puluh, dia dok risau sepuluh tak dapat.	I-S1P-9/66/PM/285/21: Saya kadang-kadang heran dengan manusia ni. Dia <b>dah dapat sembilan puluh, dia dok risau sepuluh tak dapat.</b>
	Menggunakan Perumpamaan	Menegur cara seseorang	1. Macam apa orang kata tengok air dalam gelas 2. Separuh penuh separuh kosong	I-S1P-9/61/PC/259/21: Ya. Ni <b>macam apa orang kata tengok air dalam gelas</b> tu ya? I-S1P-9/70/PM/285/21: Ya, <b>separuh penuh separuh kosong.</b>
Berekod Tanpa Penyesuaian	-	Memberi arahan	Teruskan.	I-S1P-9/53/PC/259/21: Ya, waalaikum salam. <b>Teruskan.</b>

Jadual 4 memperlihatkan strategi Kesantunan Positif dalam konteks perbualan 9 diaplikasi melalui substrategi **Memberikan Perhatian** yang dikenal pasti melalui perlakuan mengalu-alukan panggilan daripada pemanggil dalam analisis dialog oleh Maslina, iaitu I-S1P-9/52/PC/259/21: *Hello, Assalamualaikum*. Maslina menggunakan ungkapan *Assalamualaikum* ketika menyambut panggilan untuk menunjukkan bahawa dia berbesar hati menerima panggilan daripada Laili. Selain itu, perlakuan Maslina menunjukkan penghargaan terhadap Laili setelah pemanggil tersebut menjawab pertanyaannya turut menandai substrategi ini seperti dalam analisis dialog I-S1P-9/54/PC/259/21: **Terima kasih Laili. Ya, silakan**. Maslina menggunakan ungkapan *terima kasih* selepas Laili memberikan maklumat diri yang dikehendaknya dalam dialog I-S1P-9/2/P3(L)/11/21: *Saya Laili dari Johor* sebagai tanda menghargai kerjasama yang diberikan.

Maslina menggunakan substrategi Memberikan Perhatian bertujuan memperlihatkan sikap rendah diri dengan berusaha memenuhi kehendak muka positif Laili agar pemanggil tersebut berasa dirinya diberi perhatian dan disenangi.

Seterusnya, substrategi **Meningkatkan Perhatian** dikenal pasti melalui perlakuan Prof. Muhaya memuji Maslina selepas pengacara tersebut memberi pandangan seperti analisis dialog I-S1P-9/70/PM/285/21: [**Tepat, Mas**. Prof. Muhaya menggunakan ungkapan *tepat* sebagai tanda pujian terhadap Maslina apabila pengacara tersebut memberi pandangan berupa sokongan terhadap ujaran beliau dalam dialog I-S1P/60/PC/259/21: *Ya. Ini macam apa orang kata, tengok air dalam gelas tu ya?*

Prof. Muhaya menggunakan substrategi Meningkatkan Perhatian ini untuk memenuhi kehendak muka positif Maslina dan beranggapan pujian berupaya menyenangkan pengacara tersebut. Strategi ini dianggap cukup santun ketika menghargai seseorang dalam komunikasi.

Selain itu, penggunaan substrategi Memberikan Persetujuan dikenal pasti melalui penanda perlakuan bersetuju secara tidak langsung oleh peserta perbualan seperti menjawab salam dan memberi maklumat yang diminta. Ketika diberi salam oleh Laili untuk memulakan perbualan, Maslina menjawab salam tersebut seperti dialog I-S1P-9/53/PC/259/21: *Ya, waalaikumsalam. Teruskan*, sebagai tanda bersetuju dan menyenangkan salam yang dihulurkan kepadanya. Zulkifly (2009, hlm 103) mengatakan perlakuan menjawab salam hukumnya wajib bagi umat Islam dan sikap tidak mengendahkan salam pula dianggap berdosa, tidak sopan atau biadap. Selain itu, perlakuan Laili memberi maklumat yang dikehendaki dalam perbualan, iaitu I-S1P-9/2/P3(L)/11/21: *Saya Laili dari Johor* ketika diminta oleh Maslina dalam dialog I-S1P-9/53/PC/259/21: *Ya, waalaikumsalam. Teruskan* turut memperlihatkan persetujuan secara tidak langsung dalam perbualan. Laili memberikan kerjasama yang tinggi dengan bersetuju memberikan maklumat yang dikehendaki oleh Maslina, iaitu nama dan tempat beliau membuat panggilan.

Substrategi Memberikan Persetujuan digunakan oleh Maslina bertujuan untuk memenuhi kehendak muka positif Laili dengan memaparkan kepatuhan terhadap Pencipta dan memperlihatkan sikap menghormati orang lain bagi masyarakat Melayu. Substrategi ini juga digunakan oleh Laili untuk memenuhi kehendak muka positif Maslina apabila permintaannya dituruti serta membantu melancarkan komunikasi mereka.

Memberikan persetujuan secara langsung kepada seseorang dalam perbualan turut menandai substrategi Memberikan Persetujuan melalui analisis dialog-dialog yang diujarkan oleh Laili, iaitu I-S1P-9/9/P3(L)/11/21; I-S1P-9/10/P3(L)/11/21; I-S1P/11/P3(L)/11/21: **Okey**. Laili menggunakan ungkapan *okey* ketika mengatur ujarannya untuk melanjutkan perbualan

(I-S1P/8/P3(L)/11/21: *Tapi aa.:*) dicelah oleh Prof. Muhaya melalui tiga dialog, iaitu I-S1P-9/62/PM/285/21; I-S1P-9/63/PM/285/21; & I-S1P-9/63/PM/285/21: [**Saya jawab**]. Celahan oleh Prof. Muhaya ini berjaya difahami oleh Laili, iaitu beliau ingin menamatkan perbualan mereka dengan segera.

Penutur, iaitu Laili memberikan persetujuan secara langsung setiap kali dicelah oleh Prof. Muhaya untuk mengelakkan konflik dalam komunikasi tersebut. Situasi ini dimanfaatkan oleh kedua-dua peserta perbualan untuk mencapai matlamat menjimatkan waktu siaran.

Dalam kasus yang lain, Laili didapati bersetuju secara langsung dengan mematuhi maksim Kuantiti ketika mengutarakan masalahnya kepada Prof. Muhaya seperti analisis dialog I-S1P-9/3/P3(L)/11/21: **Okey, saya ni nak tanya Prof pasal masalah suami saya. Dia dulu masa 2001 dia ada buat lasik.** Penggunaan ungkapan *okey* diikuti ungkapan *saya ni nak tanya Prof pasal masalah suami saya* ketika memulakan ujaran memmanifestasikan persetujuan Laili terhadap suruhan Maslina (I-S1P-9/54/PC/259/21: *Terima kasih Laili. Ya, silakan*) supaya dia mengemukakan masalah kepada Prof. Muhaya. Setelah bersetuju, Laili memperlihatkan kerjasama yang tinggi dengan mematuhi maksim Kuantiti apabila memberikan maklumat yang dianggap berinformatif mengenai suaminya melalui ungkapan *Dia dulu masa 2001 dia ada buat lasik*. Memberi maklumat mengenai latar belakang pembedahan lasik yang pernah dilakukan oleh suaminya berupaya memberi gambaran awal kepada Prof. Muhaya serta pendengar rancangan tentang masalah yang bakal dikemukakan oleh Laili.

Strategi bersetuju diikuti padanan maksim Kuantiti yang digunakan oleh Laili dan Prof. Muhaya bertujuan untuk memperlihatkan kerjasama dalam memberikan maklumat yang jelas dan mencukupi. Hal ini berupaya mencerminkan kesantunan dan komitmen peserta dalam komunikasi.

Selain Laili, persetujuan secara langsung diikuti pematuhan terhadap maksim Kuantiti turut diaplikasikan oleh Prof. Muhaya ketika memulakan perbincangan seperti analisis dialog I-S1P-9/65/PM/285/21 : **Okey, sebelas tahun dulu teknologi lasik tidak canggih sangat. Masa tu power hanya sedikit saja estimatism tak boleh buat. Dan bila teknologi tak bagus sangat maka dia punya banyak side effect. Sebab itu sekarang ni banyak side effect orang fikir bukan-bukan takut nak buat lasik. Sekarang lasik sangat selamat. Tak pakai blade, mudah saja. Lima belas minit siap. Lepas empat jam boleh bawa kereta dan boleh main sports selepas sebagainya.** Berdasarkan dialog, ungkapan *okey* memulai ujaran tanda beliau bersetuju untuk membincangkan masalah Laili diikuti oleh maklumat-maklumat mengenai bidang lasik di negara ini. Ungkapan-ungkapan seperti *sebelas tahun dulu teknologi lasik tidak canggih sangat, power hanya sedikit saja estimatism tak boleh buat, banyak side effect, orang fikir bukan-bukan takut nak buat lasik, Sekarang lasik sangat selamat, Tak pakai blade, Lima belas minit siap, Lepas empat jam boleh bawa kereta dan boleh main sports*, dikenal pasti sebagai maklumat yang sangat berinformatif kerana berupaya memberikan gambaran yang jelas, benar dan tepat kepada khalayak mengenai latar belakang bidang lasik di negara ini sehingga menjadi pilihan ramai termasuk suami Laili sendiri.

Substrategi bersetuju diikuti oleh padanan maksim Kuantiti digunakan oleh Prof. Muhaya untuk memperlihatkan kerjasama dalam memberikan maklumat yang mencukupi dan lengkap. Situasi ini menunjukkan peserta berusaha menyantuni khalayak atas faktor kesedaran untuk memberi maklumat tambahan kepada pendengar lain yang turut mengikuti siaran ketika itu.

Selanjutnya, substrategi **Mengelakkan Ketidaksetujuan** dikenal pasti melalui perlakuan

mengemukakan rasa tidak bersetuju secara tidak langsung terhadap pendengar untuk mengelakkan konflik ketika berkomunikasi. Substrategi ini dianalisis dalam dua dialog berbentuk celahan yang diujarkan oleh pengacara Maslina (I-S1P-9/54/PC/259/21: [Aa::: ] dan I-S1P-9/55/PC/259/21: Aa:::). Maslina mencelah sebanyak dua kali, iaitu ketika Laili mula mengutarakan masalahnya dalam dialog I-S1P-9/3/P3(L)/11/21: **Okey, saya ni nak tanya Prof pasal masalah suami saya. Dia dulu masa 2001 dia ada buat lasik**, dan sekali lagi ketika pemanggil tersebut membuat pertanyaan, iaitu I-S1P/4/P3(L)/11/21: Aa::: **seba::b boleh tak tanya sekarang?**. Situasi ini boleh diinterpretasikan bahawa Maslina bersikap teragak-agak atau berusaha untuk tidak menolak soalan Laili secara langsung yang didapati tidak berkaitan dengan topik perbincangan. Marlyna Maros (2007, hlm. 12) mengklasifikasikan keadaan ini sebagai antara ciri orientasi yang boleh membayangi ujaran penutur sebelum sesuatu teguran dilakukan.

Dalam hal ini, Maslina menggunakan substrategi Mengelakkan Ketidaksetujuan untuk memperlihatkan usaha memenuhi kehendak muka positif Laili agar tidak dimalukan secara terang-terangan. Situasi tersebut berjaya difahami oleh Laili apabila dia memberi maklum balas I-S1P-9/6/P3(L)/11/21: **Oh, Bila Macam mana ya?**, yang memanasikan rasa bersalah pemanggil tersebut sekali gus mencapai objektif komunikasi.

Seterusnya, Laili menggunakan substrategi **Meningkatkan Pengetahuan Terhadap Kehendak Pendengar** melalui perlakuan mengandaikan kehendak Maslina dalam analisis dialog I-S1P-9/5/P3(L)/11/21: **Tak boleh, e::h?**. Dialog ini dilafazkan oleh Laili terhadap Maslina ketika pengacara tersebut memberi maklum balas berupa celahan yang memperlihatkan sikap teragak-agak untuk menolak. Justeru, Laili berusaha memberi jawapan bagi pihak Maslina melalui ungkapan **tak boleh e::h?** untuk menunjukkan bahawa dia dapat mengagak maksud sebenar yang ingin disampaikan oleh Maslina.

Substrategi Meningkatkan Pengetahuan Terhadap Kehendak Pendengar ini berupaya untuk memelihara muka kedua-dua pihak, iaitu Maslina yang bebas daripada tanggungjawab memberi ancaman. Manakala Laili yang walaupun kelihatan berada di pihak yang dirugikan tetapi berupaya menyelamatkan mukanya dengan mempamerkan sikap memahami dan bertoleransi.

Seterusnya, aplikasi substrategi **Memberi Tawaran/Janji** dikenal pasti melalui perlakuan Prof. Muhaya ketika menawarkan jawapan kepada pendengar dalam dialog I-S1P-9/61/PM/285/21: **Okey, okey. Saya Jawab.** Ungkapan **Saya jawab** yang digunakan oleh Prof. Muhaya ketika memberi maklum balas terhadap dialog Laili (I-S1P/7/P3(L)/11/21: **A'ah, dia pakai spek**) dapat memenuhi kehendak muka positif pemanggil tersebut yang mahukan dirinya dipersetujui dan diberikan perhatian walaupun soalnya tidak berkaitan dengan topik perbincangan.

Penggunaan substrategi Memberi Tawaran/ Janji ini memperlihatkan peserta, iaitu tetamu undangan berusaha untuk mempamerkan sikap toleransi yang tinggi, bertimbang rasa serta menghormati pendengar.

Selain itu, substrategi **Memberi Pertanyaan/Meminta Alasan** diaplikasi oleh Prof. Muhaya ketika meminta kepastian dan pengesahan mengenai masalah Laili dalam dialog I-S1P-9/60/PM/285/21: **Sekarang ni dia pakai spek balikkan? Lepas 2001kan? Sekarang ni dia pakai spek balikkan?**. Dialog ini dilafazkan oleh beliau ketika Laili kelihatan serba salah untuk mengutarakan masalahnya yang dianggap tidak berkaitan dengan topik perbincangan dalam dialog I-S1P/6/P3(L)/11/21: **Oh, bila macam mana ya?**

Strategi Memberi Pertanyaan/Meminta Alasan ini dimanfaatkan oleh Prof. Muhaya untuk



membebaskan Laili daripada sebarang ancaman dengan cuba mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang masalah mata suaminya. Dalam kasus ini, sikap bertimbang rasa dan berhemah sangat penting dalam menggambarkan kesantunan seseorang ketika berkomunikasi tergambar jelas pada diri Prof. Muhaya.

Seterusnya, strategi Kesantunan Negatif diaplikasikan oleh peserta perbualan melalui substrategi **Menggunakan Ungkapan Secara Tidak Langsung** yang ditandai oleh perlakuan memaklumkan panggilan daripada pendengar dalam analisis dialog oleh pengacara Maslina, iaitu I-S1P-9/52/PC/259/21: *Ya. Kita ada pemanggil lagi. Hello, Assalamualaikum.* Penggunaan ungkapan *kita ada pemanggil lagi* memperlihatkan usaha Maslina untuk menamatkan perbincangan dengan Prof. Muhaya dan beralih kepada panggilan seterusnya. Dialog ini diujarkan setelah dia berpuas hati dengan perbincangan Prof. Muhaya tentang masalah pemanggil sebelumnya.

Substrategi Menggunakan Ungkapan Secara Tidak Langsung ini digunakan oleh Maslina untuk menyampaikan TAM secara tidak langsung demi memenuhi kehendak muka negatif Prof. Muhaya. Perkara ini bertujuan supaya dia berasa bebas daripada dikenakan suruhan malah dengan senang hati memberikan kerjasama yang dikehendaki.

Selanjutnya, substrategi **Menggunakan Kata-kata Pelunak** dalam konteks perbualan ini ditandai oleh perlakuan Maslina menegur Laili ketika berkomunikasi. Dalam dialog I-S1P-9/57/PC/259/21: *Kalau boleh soalan ni berkaitan dengan topik yang kita bicarakan puan,* Maslina menggunakan ungkapan berlapik, iaitu *kalau boleh* diikuti ungkapan *soalan ni berkaitan dengan topik yang kita bicarakan puan*, menginterpretasikan teguran terhadap Laili yang dilembutkan melalui ungkapan berlapik, iaitu *kalau boleh* supaya dia tidak meneruskan soalan yang tidak berkaitan dengan topik perbincangan.

Penggunaan substrategi Menggunakan Kata-Kata Pelunak bertujuan untuk membuat teguran supaya peserta kembali mematuhi topik dalam kasus ini. Penggunaan substrategi ini oleh Maslina didapati sangat berdiplomasi kerana ungkapan berlapik yang digunakan mencerminkan usaha yang tinggi untuk memelihara muka orang yang ditegur.

Seterusnya, ketika memberikan maklumat lanjut yang berkaitan dengan permasalahan Laili dalam dialog I-S1P-9/68/PM/285/21: *Pasal kalau nak buat balik pun menyusahkan,* Prof. Muhaya didapati mematuhi **maksim Relevan** dengan menggambarkan kepada Laili bahawa keadaan lebih sukar jika dia dan suami bercadang membuat pembedahan lasik semula. Justeru, ungkapan *kalau nak buat balik pun menyusahkan* didapati mempunyai pertalian yang jelas dengan nasihat yang disampaikan kepada Laili sebelumnya dia supaya bersyukur dan menerima seadanya keadaan suami.

Penggunaan maksim Relevan oleh Prof. Muhaya bertujuan menggambarkan maklumat yang berkesinambungan, difahami dengan jelas oleh pendengar dan memaparkan kerjasama yang tinggi oleh Prof. Muhaya dalam komunikasi.

Substrategi seterusnya ialah substrategi Memberikan Penghormatan yang dikenal pasti melalui perlakuan Laili memuliakan Prof. Muhaya menggunakan gelaran akademik dalam dialog I-S1P-9/3/P3(L)/11/21: *Okey. Saya nak tanya Prof pasal masalah suami saya. Dia dulu masa 2001 dia ada buat lasik.* Dalam dialog tersebut, Laili menggunakan gelaran akademik, iaitu *Prof* sebelum dia mengemukakan masalah kerana menyedari wujudnya jarak sosial yang tinggi di antara mereka.

Substrategi Memberikan Penghormatan yang digunakan oleh Laili bertujuan mengimplikasikan rasa hormat terhadap Prof. Muhaya selain menggambarkan sikap rendah diri

dan kesantunannya di mata khalayak pendengar.

Selanjutnya, substrategi Memohon Maaf diaplikasikan oleh Laili melalui perlakuan memohon maaf secara tidak langsung kepada Maslina dalam dialog I-S1P-9/6/P3(L)/11/21: *Oh, bila macam mana ya?*, ketika dia diminta oleh Maslina supaya tidak bertanya soalan tidak berkaitan dengan topik perbincangan dalam dialog I-S1P-9/57/PC/259/21: *Kalau boleh soalan ni berkaitan dengan topik yang kita bicarakan puan*. Laili menyedari bahawa dia telah melakukan kesilapan lalu menggunakan ungkapan *Oh, bila macam mana ya?* untuk menginterpretasikan rasa serba salahnya.

Disebabkan siaran bersifat langsung, menamatkan perbualan secara tiba-tiba sudah pasti akan dianggap tidak santun oleh khalayak pendengar. Oleh itu, Laili menggunakan substrategi Memohon Maaf yang bertujuan untuk memenuhi kehendak muka negatif Maslina dan Prof. Muhaya dalam komunikasi yang berlaku.

Selain Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif, Strategi Tanpa Rekod turut diaplikasikan melalui substrategi Membuat Sindiran yang ditandai oleh perlakuan Prof. Muhaya menegur sikap Laili dalam I-S1P-9/66/PM/285/21: *Saya kadang-kadang heran dengan manusia ni. Dia dah dapat sembilan puluh, dia dok risau sepuluh tak dapat*. Prof. Muhaya menggunakan ungkapan *manusia* menggantikan nama Laili untuk mengelakkan ancaman secara langsung terhadap pemanggil tersebut ketika ungkapan berbentuk sindiran disampaikan melalui ungkapan *dah dapat sembilan puluh* dan *dok risau sepuluh tak dapat*.

Sindiran digunakan oleh Prof. Muhaya bertujuan membuat perbandingan pencapaian yang telah diperoleh oleh seseorang dalam hidup serta teguran terhadap sikap tidak bersyukur kepada Pencipta. Penggunaan sindiran memperlihatkan usaha Prof. Muhaya untuk memelihara muka Laili seolah-olah tidak berlaku sebarang ancaman sebaliknya ancaman yang dilakukan adalah secara terselindung.

Seterusnya, penggunaan substrategi **Menggunakan Perumpamaan** dikenal pasti melalui perlakuan Prof. Muhaya menegur sikap negatif pendengar. Dialog I-S1P-9/61/PC/259/21: *Ya. Ni macam apa orang kata tengok air dalam gelas tu ya?* oleh Maslina yang kemudiannya dijawab pula oleh Prof. Muhaya I-S1P-9/70/PM/285/21: *Ya, separuh penuh separuh kosong* menggambarkan kedua-dua penutur menggunakan perumpamaan yang berasal daripada Bahasa Inggeris, iaitu *half full*, *half empty* untuk menegur sikap pendengar yang suka melihat sesuatu secara negatif. Penggunaan ungkapan *tengok air dalam gelas* dan *separuh penuh* yang mencerminkan penilaian seorang yang optimistik manakala *separuh kosong* bermaksud penilaian seorang yang pesimis terhadap sesuatu keadaan.

Prof. Muhaya dan Maslina menggunakan perumpamaan bertujuan menyembunyikan TAM secara langsung dan membebaskan mereka daripada tanggungjawab ancaman yang dilakukan agar komunikasi dapat berlangsung secara harmoni tanpa sebarang konflik.

Selain strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif, Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian turut diaplikasikan oleh peserta perbualan melalui tindakan menyuruh seseorang secara terang-terangan dalam dialog Maslina, iaitu I-S1P-9/53/PC/259/21: *Ya, waalaikum salam. Teruskan*. Maslina menyuruh Laili mengemukakan masalah yang dihadapinya selepas dia menjawab salam pemanggil tersebut.

Maslina menggunakan strategi Berekod Tanpa Penyesuaian ini bertujuan menyampaikan suruhan untuk mencapai objektif komunikasinya dengan segera.

## PERBINCANGAN

Konteks perbualan 9 didapati mematuhi Pola B variasi pertama melalui strategi kesantunan positif, kesantunan negatif, strategi tanpa rekod dan strategi berekod tanpa penyesuaian diikuti padanan maksim PK.

Kesantunan positif diwakili oleh perlakuan seperti menjawab salam, berterima kasih, memuji, memperlihatkan persetujuan secara langsung dan sebagainya. Perlakuan menjawab salam dan berterima kasih mencerminkan sikap rendah diri yang Islami. Perlakuan ini dapat menyemai perasaan kasih sayang, mencipta persaudaraan, serta mencerminkan sikap rendah diri seseorang. Manakala tindakan berterima kasih sebagai adab yang baik serta memberikan keceriaan dan kebahagiaan selain mencerminkan kesantunan penuturnya (Zulkifli, 2009, hlm. 102, hlm. 103). Sementara Behnam dan Amizadeh (2011, hlm. 76) menyatakan perlakuan memuji mempunyai kecenderungan melaksanakan fungsi efektif seperti mewujudkan hubungan baik dan persefahaman dalam komunikasi dan hal yang sama berlaku dalam kasus analisis ini.

Perlakuan menegur atau memberi arahan secara berlapik kepada pendengar supaya mematuhi topik perbincangan mewakili strategi kesantunan negatif kerana kesedaran peserta untuk mewujudkan keharmonian sepanjang komunikasi berlangsung. Marlyna (2007, hlm. 12) yang memetik Brown dan Levinson (1978, hlm. 150) menyatakan penggunaan pelunak diperoleh dari kehendak untuk tidak mengandaikan dan tidak memaksa pendengar. Dalam rancangan sebegini, pematuhan terhadap topik perbincangan merupakan salah satu ciri kesantunan bagi menjamin kelancaran komunikasi. Ini selari dengan pandangan Rohaidah et al. (2014, hlm. 175), iaitu strategi kesantunan dalam genre perbincangan media seperti televisyen memerlukan setiap pemeran mematuhi topik agar memudahkan pengerusi mengawal sesuatu perbincangan. Sementara itu, perbuatan memohon maaf secara tidak langsung oleh peserta mencerminkan peribadi yang mulia dan bertujuan untuk mengelakkan perbalahan dalam perbincangan. Menurut Abdullah, Marlyna, Ashinida dan Mouad (2015, hlm. 95) perlakuan memohon maaf penting dalam perbualan untuk mengurangkan tindakan yang boleh menyakitkan hati serta menjaga keharmonian sosial. Sementara itu, tindakan menggunakan sindiran dan perumpamaan ketika menyampaikan teguran mewakili Strategi Tanpa Rekod, iaitu peserta berusaha untuk tidak menyinggung perasaan pendengar dan menghindari konflik. Strategi berekod tanpa penyesuaian (*badly*) digunakan kerana peserta menyedari kuasa (*power*) yang dimiliki sebagai pengacara dan strategi ini dipilih atas faktor kesegeraan untuk mengawal masa siaran dan mencapai matlamat komunikasi.

Penggunaan strategi-strategi di atas berupaya mencerminkan kesantunan peserta perbualan dalam kasus yang dianalisis walaupun terdapat ujaran-ujaran tertentu yang dianalisis mengandungi TAM. Dalam hal ini, TAM dianggap sebagai suatu perlakuan yang boleh diterima oleh pendengar atas faktor kuasa. Ringkasnya, kepelbagaian strategi yang telah digunakan dapat menyerlahkan kesantunan berbahasa dalam rancangan bual bicara radio ini.

## KESIMPULAN

Dapatan kajian memperlihatkan tiga peserta dalam konteks perbualan 9 mematuhi Pola B variasi pertama dalam MPKSM yang mengandungi kombinasi dua pola teras dan satu pola opsyenal, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Strategi Kesantunan Negatif), pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) serta pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan dua maksim PK, iaitu maksim Kuantiti dan Relevan melalui 33 (100%) jumlah

dialog secara keseluruhannya. Dapatan ini juga secara tidak langsung membuktikan bahawa kedua-dua model B&L dan Grice telah diaplikasikan untuk membentuk kesantunan ujaran setiap peserta dalam soal-jawab struktur isi bual bicara.

Dapatan ini juga memberi interpretasi bahawa MPKSM berupaya menggambarkan kesantunan berbahasa setiap peserta perbualan melalui pola-pola tertentu yang terhasil melalui padanan kedua-dua strategi kesantunan B&L dan maksim PK Grice. Pola B variasi pertama diikuti dengan padanan dua maksim PK yang dianalisis dalam konteks perbualan 9 didapati signifikan kerana berupaya menzahirkan kesantunan sebenar peserta bual bicara secara lebih komprehensif dan holistik. Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif mencerminkan usaha yang tinggi dalam kalangan peserta untuk memelihara keharmonian dan mengelakkan konflik dengan memilih ujaran yang cenderung memperlihatkan persetujuan dan mengelakkan ketidaksetujuan serta penggunaan ungkapan berlapik agar pendengar tidak berkecil hati ketika menerima nasihat serta teguran. Dapatan ini juga selari dengan kajian Siti Nurbaya dan Azirah (2011) yang mendapati peserta perbualan cenderung menggunakan ujaran tidak langsung (*hedge*) untuk mengurangkan ancaman muka terhadap pendengar apabila berlaku perbezaan pendapat. Strategi Tanpa Rekod pula memanifestasikan kehendak untuk menjaga muka pendengar dengan menyembunyikan ancaman melalui ungkapan-ungkapan berbentuk sindiran dan perumpamaan supaya ancaman yang berlaku langsung tidak disedari oleh mereka. Kajian turut mendapati TAM hanya berlaku sekali dalam kasus tertentu kerana kewujudan TAM ini tidak dapat dielakkan atas faktor kuasa (*power*) yang dimiliki oleh peserta perbualan selain bertujuan menjimatkan waktu siaran. Hal ini membuktikan wujudnya keperluan yang sangat tinggi dalam diri setiap peserta perbualan untuk memelihara kehendak muka masing-masing dengan sentiasa bersikap menyantuni khalayak demi memastikan situasi bebas konflik tercapai.

Di samping itu, kajian ini membuktikan bahawa pematuhan terhadap maksim-maksim PK, iaitu maksim Kuantiti dan Relevan berupaya melancarkan perbualan, menambah kejelasan dan ketepatan maklumat yang diberikan oleh peserta sepanjang komunikasi berlangsung. Padanan kedua-dua maksim terhadap strategi B&L ini mencerminkan kerjasama yang tinggi oleh peserta perbualan dalam usaha meningkatkan kefahaman khalayak pendengar mengenai topik perbincangan melalui penggunaan bahasa yang berlapik, lembut, serta halus sebagai refleksi kesantunan dan pekerti mulia penuturnya sepanjang komunikasi berlangsung. Dapatan ini menyokong kajian Winarsih (2009) bahawa kehadiran maksim PK membolehkan komunikasi berlaku secara berterusan dengan andaian pendengar sedang memberikan kerjasama yang diingini. Bagi memperkukuh dapatan yang sedia ada, kajian lanjut dengan menggunakan kepelbagaian bentuk dan sifat data perlu diperbanyakkan. Dalam hal ini, data korpus berbahasa Melayu seperti rancangan temu bual bersama pemimpin politik, perbincangan hal ehwal keagamaan, diskusi akademik, debat dan sebagainya boleh digunakan.

Kesimpulannya, rancangan bual bicara berbentuk panggilan masuk (*phone-in*) yang mempunyai ciri kekangan masa serta kehadiran khalayak yang turut menumpang dengar (*over hearer audience*) didapati menjadi antara faktor yang signifikan dalam mempengaruhi pemilihan strategi kesantunan peserta perbualan. Kesedaran akan hal ini menjadikan mereka memilih untuk sentiasa bersikap santun dengan mempamerkan kerjasama sepanjang perbualan demi memastikan matlamat penyiaran tercapai. Walaupun begitu, realitinya tidak ada satu strategi mutlak yang harus digunakan untuk menentukan kesantunan penutur sebaliknya hal ini sangat bergantung kepada kesesuaian konteks sesuatu komunikasi yang berlaku sehingga memperlihatkan kepelbagaian strategi dimanfaatkan oleh peserta untuk mencapai tujuan tersebut.

### SENARAI KONVENSI TRANSKRIPSI

- ː, ːː, ːːː - kepanjangan bunyi sesuatu ungkapan/ujaran. Semakin bertambah titik bertindih semakin panjang bunyi sesuatu ungkapan/ujaran.
- [ ] - simbol [ penanda bermulanya celahan dan simbol ] menandakan berakhirnya celahan dalam ujaran.
- [[ - giliran bercakap yang bermula secara serentak

### PENGHARGAAN

Kami mengucapkan terima kasih kepada bahagian tajaan slab/slai Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) Malaysia dan Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM) atas pembiayaan kajian ini.

### RUJUKAN

- Abdul Ganing Laengkang. (2015). *Analisis Kesantunan Bahasa dalam Ceramah Motivasi Dr. Mohd. Fadzilah Kamsah*. Serdang: Penerbit Adam Muslim.
- Ala'Eddin Abdullah, A. B., Marlyna, M., Ashinida, A., & Mouad, A. (2015). Apology Strategies in Jordanian Arabic. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 15(2), 83-99.
- Asmah Haji Omar. (2000). *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Behnam, B. & Amizadeh, N. (2011). A Comparative Study of the Compliments and Compliment Responses between English and Persian TV Interviews. *3L: Language Linguistics Literature®*, *Southeast Asian Journal of English Language Studies*. 17(1), 65-78.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chun, M.Y. (2005). *Culture-specific Concept of Politeness in Offering Advice*. In proceedings of the 10<sup>th</sup> Pan-Pasific Association of Applied Linguistics, Japan. PAAL Journal. 287 - 296.
- Goffman, E. (1982). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behavior*. New York: Pantheon Books.
- Goldsmith, D. J. (2004). *Communicating Social Support*. Cambridge, UK; New York: Cambridge University Press.
- Grice, H.P. (1975). *Logic and Conversation*. In Cole et al. (Eds.). *Syntax and Semantics 3: Speech Act* (pp. 41-58). Elsevier.
- Hinkel, T. (1997). Appropriateness of Advice: DCT and Multiple Choice Data. *Applied Linguistics*. 18(10), 1-26.
- Hutchby, Ian (2006) *Media Talk: Conversation Analysis and the Study of Broadcasting*. Glasgow: Open University Press.
- Inna Kouper. (2010). The Pragmatic of Peer Advice in a Live Journal Community. *Language@internet*, 7, article 1, Muat turun Apr 23, 2015 dari [www.languageatinternet.org/articles/2010/2464/Kouper.pdf](http://www.languageatinternet.org/articles/2010/2464/Kouper.pdf)
- Kwon, J. (2004). Expressing refusals in Korean and American. *Multilingual*. 23(4), 339-364.

- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London and New York: Longman.
- Marlyna Maros. (2011). Strategi kesantunan Melayu dalam Membuat Teguran. *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa & Kebudayaan Melayu*. 3, 7-20.
- Merriam-Webster Online Dictionary. (2015). Muat turun May 26, 2015 dari <http://www.merriam-webster.com/dictionary/advice>
- Noriati Abd. Rashid. (2013). *Kesantunan orang Melayu dalam Majlis Pertunangan*. Tanjong Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Park, M.Y. (2012). Teachers' Use of the Intimate Speech Style in the Korean Language Classroom. *The Korean Language in Amerika*. 17, 55-83.
- Richards, J. C & Schmidt, R.W. (2002). *Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*. 3<sup>rd</sup> Edition. London: Longman Group.
- Rohaidah, M., Ahmad, M. M., Adi Yasran, A. A., & Hasnah, M. (2014). Faktor Kesopanan dan Strategi Komunikasi dalam Genre Perbincangan di Televisyen. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 13(3), 163-178.
- Siti Hajar C. M., Munir, S., Razif, M., & Kaur, S. (2012). Kesedaran dan Amalan Kesopanan dalam Kalangan Remaja Malaysia: Menilai Sumbangan Teori Kesopanan Brown Levinson. *Akademika*. 82(2), 81-85.
- Siti Nurbaya, M. N. & Azirah, H. (2011). Disagreement Strategies of Malaysian Speakers of English Discourse. 12th Asia Pacific Research Universities (APRU) Doctoral Students Conference Proceedings, Muat turun Jan 24, 2015 dari [https://umexpert.um.edu.my/file/publication/00004616\\_71747.pdf](https://umexpert.um.edu.my/file/publication/00004616_71747.pdf)
- Suko Winarsih. (2009). The Corporative and Politeness Principles in Radio Broadcasting Conversations. *Bahasa dan Seni*. 37(1), 1-21.
- Tanaka, L. (2008). Formality or Rapport: Speech Style Shifts in Japanese Televisyen and Radio. *The International Journal of Language Society and Culture*. 26, 127-138.
- Tanaka, L. (2015). Advice in Japanese Radio Phone-in Counseling. *Pragmatics*. 25(2), 251-285.
- Tenas, E. (2011). *Kesantunan dan Semangat Melayu*. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru & Tenas Effendy Foundation.
- Zaitul Azma, Z.H, Ahmad Fuad, M.H, & Mohd Nur Hafizudin, M.A. (2011). Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Remaja Sekolah Menengah. *Jurnal Dewan Bahasa*. 11(2), 321-338.
- Zulkifly Muda. (2009). *Apa kata Islam Mengenai Hubungan Sosial*. Kuala Lumpur: PTS Publication & Distributors Sdn. Bhd.

## PENULIS

Arina Johari merupakan pensyarah di Kuliyah Bahasa dan Pengurusan, Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM). Beliau ialah pelajar peringkat doktor falsafah pengkhususan bidang pragmatik (kesantunan) di Akademi Pengajian Melayu (APM), Universiti Malaya.

Indirawati Zahid (Dr) ialah seorang Profesor Madya di Jabatan Bahasa Melayu, Akademi Pengajian Melayu (APM), Universiti Malaya. Kepakaran beliau merangkumi bidang kajian Fonetik Akustik, Semantik (leksikal), Intonasi dan Pragmatik (Kesantunan).