

Strategi dan Struktur Kesantunan Melayu dalam Kritikan *Mentor*: Rancangan Realiti Televisyen

Indirawati Zahid
indirawati@um.edu.my
Universiti Malaya

Nasihah Hashim
h.nasihah@uum.edu.my
Universiti Malaya

ABSTRAK

Kritikan sering kali dilabelkan sebagai komen yang negatif. Namun kritikan juga boleh merupakan komen yang bersifat positif. Kritikan membawa maksud yang luas, iaitu ulasan. Dalam budaya Melayu, kritikan disampaikan dengan pelbagai cara, iaitu dengan penggunaan strategi dan struktur tertentu. Tujuan sesuatu kritikan dilakukan adalah untuk mencapai sesuatu objektif. Hal ini dapat dilihat dalam kritikan rancangan realiti televisyen *Mentor*. Data kritikan ini akan dianalisis dengan mengaplikasikan teori Brown & Levinson (1987) dan Asmah (2000). Gabungan kedua-dua teori ini berlandaskan konsep muka dan air muka. Hal ini membentuk pola strategi kesantunan dari perspektif Melayu. Pola strategi ini akan distrukturkan dalam teknik Sandwich (Davies & Jacobs, 1985). Kajian ini menggunakan data *Mentor* musim 1, 2 dan 5. Data telah dimuat turun dan ditranskripsi untuk tujuan analisis teks. Ujaran juri tetap, juri berulang dan juri jemputan yang telah dianalisis dikelompokkan dalam pola-pola strategi kesantunan. Dapatan kajian memperlihatkan ketiga-tiga juri cenderung menggunakan pola strategi (berekod tanpa penyesuaian) + (berekod dengan penyesuaian kesantunan positif) + (berekod dengan penyesuaian kesantunan negatif), iaitu (BTP)+(BPKP)+(BPKN) dengan G3 dan G1 kesantunan Melayu dengan aplikasi struktur kritikan positif mengapit kritikan negatif. Dapatan ini membuktikan bahawa dalam menyampaikan kritikan, penutur Melayu masih menitikberatkan kesantunan dalam komunikasi.

Kata Kunci: strategi; struktur; kesantunan; kesantunan Melayu; kritikan

Strategies and Structures of Malay Politeness in Criticism on *Mentor*: A Reality Television Programme

ABSTRACT

Criticism is often labelled as a negative comment. However, it can also be treated as a positive comment. The word 'criticism' has broad meanings, such as review. In Malay culture, criticisms are presented in various ways by using certain strategies and structures. The purpose of criticism is to achieve an objective. This can be seen in the criticism given in *Mentor*; a reality television programme. The data of this criticism will be analyzed by applying Brown and Levinson (1987) and Asmah (2000) theories. The combinations of these two theories are based on the concept of face and personal honour. These formed patterns of politeness strategies from Malay perspectives. The strategy patterns will be structured in the Sandwich technique (Davies & Jacobs, 1985). This study used data from *Mentor* seasons 1, 2 and 5. Data were downloaded, transcribed and text analysis was conducted on the texts.

Utterances from fixed juries, recurring juries and invited juries were analysed and grouped into strategy patterns of politeness. The findings of the analysis show that all the juries tends to use patterns of strategies (on record baldly) + (with redressive action positive politeness) + (with redressive action negative politeness), (BTP)+(BPKP)+(BPKN) with G3 and G1 Malay politeness; with a positive criticism flanking the negative criticism. This proves that while conveying criticism, Malay speakers are still concerned about politeness in communication.

Keywords: strategies; structure; politeness; Malay politeness; criticism

PENGENALAN

Kritikan sering kali dilabelkan sebagai komen yang negatif. Tanggapan ini berpunca daripada asosiasi bahawa apabila dikritik maka adanya sesuatu yang negatif. Sedangkan tanggapan ini sama sekali tidak betul. Hal ini dapat dibuktikan misalnya, dalam kajian kritikan sastera Islam oleh Adli (2007) yang membincangkan peranan Islam dalam menghidupkan kesusasteraan serta kebudayaan dan sastera Islam yang telah digunakan secara bijaksana dalam berdakwah. Begitu juga kajian yang dilakukan oleh Md. Adnan dan Normaliza (2014) yang tidak sahaja membincangkan paparan kritikan sosial dalam filem *Zombi Kampung Pisang* tetapi telah juga memuji pengaruh filem tersebut yang dikatakan sebagai seorang yang bijak mengaplikasikan segala idea dan kreativitinya dalam filem yang diarahkan. Kaedah mengkritik yang melibatkan kedua-dua sifat komentar, iaitu sama ada positif dan negatif ini ada dipaparkan dalam rencana “Pentingnya kritikan sastera!” (2017) akhbar *Sinar Online* yang menyatakan bahawa kritikan bukan hanya sekadar memuji-muji atau memburuk-burukkan, sebaliknya kritikan seharusnya seimbang kerana ia merupakan proses menambah baik sesuatu karya. Penyataan ini memperkukuh bahawa kritikan juga boleh merupakan komen yang bersifat positif. Hal ini selari dengan definisi *Kamus Dewan Edisi Keempat* (2015, hlm. 830) yang mendefinisikan kritikan sebagai 1. kritik (analisis, penilaian dan ulasan terhadap sesuatu karya sastera dll); 2. Kritik (ulasan atau kata-kata) tentang keburukan (kelemahan dsb) seseorang atau sesuatu, kecaman. Individu yang mengkritik ini dirujuk sebagai pengkritik, iaitu *person who expresses opinions about a work (a book, a film etc)* (Danesi, 2009, hlm. 81). Oleh itu perlakuan mengkritik itu merupakan perlakuan membuat analisis, penilaian, huraian atau ulasan hasil daripada pemerhatian dan pengamatan terhadap sesuatu atau seseorang manakala pendapat tentang kelebihan ataupun kelemahan individu yang dikritik dirujuk sebagai kritikan. Lanjutan itu, set minda pengguna bahasa yang cenderung menerima pakai makna yang kedua seperti dalam definisi *Kamus Dewan* (2015) seharusnya diubah. Komentari-komentari ini disampaikan bertujuan untuk penambahbaikan, motivasi dan sering kali bersifat konstruktif. Menurut Thomas (2012) ada enam sebab mengapa kritikan merupakan sesuatu yang baik i). kritikan merupakan satu peluang untuk belajar tentang diri seseorang atau sesuatu perkara ii). kritikan memberikan maklum balas tentang sesuatu sama ada baik atau buruk iii). kritikan yang konstruktif akan menjadi panduan kepada proses berfikir iv). kritikan yang tepat tentang sesuatu perkara akan memberi atau membuka peluang masa depan v). kritikan menjadi medan perbincangan penyelesaian sesuatu masalah atau perkara dan vi). kritikan dapat mengekalkan reputasi apabila diterima dengan baik.

Tanggapan bahawa kritikan merupakan sesuatu yang negatif dan sukar diterima menyebabkan penyampaian perlu dilakukan secara berhati-hati. Lanjutan itu dalam usaha menyampaikan kritikan agar dapat diterima Tenas (2011) menyatakan:

Kesantunan menyebabkan kritikan-kritikan panas menjadi sejuk, saran dan pendapat yang keras menjadi lunak, sanggahan yang berapi-api akan mereda, dan kata-kata yang pedas akan terasa manis.

Sehubungan itu, kesantunan dititikberatkan apabila ingin menyampaikan kritikan. Kesantunan menurut Asmah (2000) ialah penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan rasa gusar, marah dan tersinggung pihak lawan tutur. Manakala Noriati (2005) menegaskan bahawa kesantunan sebagai penggunaan kata-kata yang sesuai, yang tidak menimbulkan konflik dan sentiasa menjaga air muka pendengar. Dan apabila konflik dapat dielakkan maka objektif komunikasi akan dapat dicapai (Sara & Indirawati, 2016).

Dalam budaya Melayu, kritikan disampaikan dalam pelbagai cara, iaitu penggunaan peribahasa dan simpulan bahasa. Kritikan tentang perlakuan tamak haloba manusia misalnya disampaikan dengan penggunaan peribahasa *tahu mengukur bayang-bayang sepanjang badan* (Tenas (2005, hlm. 59), iaitu tidak menyukai perbuatan yang berlebih-lebihan, gila harta, pangkat, kedudukan selain merasa iri akan kelebihan orang lain dalam budaya Melayu. Menurut Asmah (2000) penggunaan bahasa berlapis ini bertujuan penjagaan air muka manakala bagi Brown dan Levinson (1987) penggunaan strategi-strategi seperti kesantunan positif dan negatif pula bertujuan menjaga muka. Hal ini dititikberatkan dalam komunikasi dengan satu tujuan, iaitu bagi mewujudkan situasi bebas konflik.

Lanjutan itu, analisis yang dilakukan ini akan mengaplikasikan model kesantunan Brown dan Levinson (1987) dan Asmah (2000) terhadap ujaran kritikan yang digunakan oleh juri dalam rancangan *Mentor*, iaitu rancangan realiti televisyen bagi melahirkan bakat baru dalam bidang nyanyian. Model kesantunan Brown dan Levinson (1987) yang membincangkan tentang strategi menjaga muka akan dihubungkan dengan kesantunan berkendala Asmah (2000), iaitu strategi yang berkaitan dengan faktor yang menandai kesantunan. Kedua-dua model ini dihubungkan atas alasan aspek muka dan air muka yang dibincangkan oleh kedua-duanya. Kedua-dua model ini akan distrukturkan dalam teknik Sandwich (1985).

SOROTAN LITERATUR

Goffman (1955) memperkatakan tentang penjagaan muka dalam penulisannya berjudul *On Face Work*. Menurut beliau, muka ialah nilai sosial positif yang dituntut oleh seseorang dan diakui oleh pihak lain. Lanjutan kajian Goffman, muncul kajian kesantunan yang lain, misalnya Ervin-Tripp (1972), Lakoff (1973), Grice (1975), Leech (1983) dan diikuti oleh Brown dan Levinson (1978, 1987). Walau bagaimanapun hanya Brown dan Levinson (1978, 1987) membincangkan konsep muka dalam penulisannya yang berjudul *Politeness: Some universals in language usage*. Menurut Redmond (2015), Brown dan Levinson (1978, 1987) menggunakan teori muka oleh Goffman (1955) sebagai asas dalam menerangkan interaksi di antara individu yang dikatakan santun. Sementara itu, sarjana sebelumnya seperti Ervin-Tripp (1972) membincangkan tentang fitur sosial, iaitu aturan sosiolinguistik dalam komunikasi; Lakoff (1973) dan Leech (1983) membincangkan kesantunan dari pendekatan maksim sosial kesantunan, iaitu Lakoff (1973) - tentang aturan perlakuan yang dianggap santun dan tak santun; manakala Leech (1983) membincangkan tentang kesantunan yang dikenali sebagai Prinsip Kesantunan – enam maksim, iaitu penambahan pada Prinsip Kerjasama Grice (1975) yang terdiri daripada empat maksim.

Sarjana tempatan yang membincangkan aspek kesantunan ialah Asmah (2000), Awang (2007) dan Tenas (2011). Walau bagaimanapun hanya Asmah (2000) yang membincangkan aspek kesantunan dan muka (air muka). Air muka menurut Asmah (2000) berkaitan dengan maruah diri sendiri, maruah keluarga dan didikan yang diterima daripada

ibu bapa, guru dan kaum keluarganya. Menurut beliau lagi air muka membawa pengertian yang mendalam, iaitu berkaitan rapat dengan budaya masyarakat, khususnya Melayu. Dan ini selari dengan pernyataan bahawa bahasa yang sopan mencerminkan identiti budaya sesuatu masyarakat (Wan Robiah & Hamidah, 2018). Malahan Redmond (2015) juga menyatakan bahawa budaya sesuatu masyarakat mempunyai kesan signifikan pada muka dan perlakuan. Walau bagaimanapun, sebaliknya bagi Brown dan Levinson (1978, 1987) yang membincangkan muka tetapi tidak dikaitkan dengan budaya sesuatu masyarakat. Implikasinya model kesantunan mereka mendapat kritikan.

Brown dan Levinson (1978, 1987) menyatakan bahawa muka ialah kehendak asas setiap individu dan kehendak tersebut turut difahami oleh pihak lain. Muka merupakan imej yang dimiliki seseorang sama ada penutur atau lawan tutur. Sehubungan itu, muka dibahagikan kepada dua jenis, iaitu muka positif dan muka negatif. Muka positif merujuk kepada kehendak atau keinginan individu untuk merasakan bahawa dirinya atau air mukanya dihargai yakni dapat diterima dan disenangi oleh orang lain. Muka negatif pula adalah keinginan individu untuk merasakan hak, kebebasan dan kuasa autonomi terhadap tindakan atau perlakuannya. Hal yang sama juga dinyatakan oleh Redmond (2015), iaitu setiap individu mempunyai muka positif yang merujuk pada keinginan untuk dilihat sebagai berkemampuan serta diterima dan muka negatif, iaitu keinginan mempunyai autonomi dan mengekalkan status quo. Justeru kehendak muka positif atau kehendak muka negatif ialah kehendak asas seseorang dan berbentuk universal. Lanjutan itu, apabila kehilangan muka ia disamakan dengan berasa malu atau terhina dan dikenali sebagai ancaman muka. Bagi mengelakkan tindakan ancaman muka, Brown dan Levinson (1987) telah memperkenalkan strategi berekod dengan penyesuaian, iaitu kesantunan positif, kesantunan negatif dan tanpa rekod.

Asmah (2000, hlm. 93) pula membincangkan kesantunan yang dibahagikan kepada dua, iaitu kesantunan asas dan kesantunan berkendala. Kesantunan asas merupakan kesantunan sedia ada manakala kesantunan berkendala merupakan kesantunan asas yang disekalikan dengan strategi yang digunakan. Dalam perbincangan kesantunan berkendala ini, Asmah (2000) membincangkan tentang strategi yang berkaitan dengan faktor yang menandai kesantunan. Menurut Asmah (2000) salah satu faktor yang menandai kesantunan ialah air muka.

Kajian kesantunan yang membincangkan konsep muka, iaitu teori Brown dan Levinson (1978,1987) telah dilakukan oleh Matsumoto (1988), Zhan (1992), Mao (1994), Yeung (1997) dan Gagne (2010). Matsumoto (1988) membincangkan konsep muka yang diusulkan oleh Brown dan Levinson (1978,1987) dengan mengaitkannya dalam masyarakat Jepun. Dapatan kajian beliau menunjukkan bahawa teori kesantunan Brown dan Levinson (1978, 1987) tidak bersifat sarwajagat dan menyatakan bahawa teori kesantunan, iaitu konsep muka ini perlu mengambil kira aspek budaya sesuatu masyarakat yang dibincangkan. Dapatan kajian yang hampir sama juga dinyatakan oleh Zhan (1992) yang mengkaji kesantunan masyarakat China. Dan ini diikuti oleh Mao (1994) yang mempersoalkan tentang kesahihan model kesantunan Brown dan Levinson (1978, 1987) tentang muka negatif dan positif. Menurut beliau kesantunan perlu dirujuk pada kewujudan kepelbagaian budaya dalam masyarakat. Dalam perbincangan ini, Mao (1994) juga menyatakan tentang dua perkara yang menentukan perlakuan dalam interaksi, iaitu identiti sosial yang ideal dan autonomi sosial orang perseorangan yang ideal. Sementara itu, Yeung (1997) mengkaji kesantunan ujaran permintaan dalam urusan perniagaan bahasa Inggeris dan China di Hong Kong. Dapatan kajian beliau menunjukkan bahawa selain faktor pengenalan, kombinasi faktor pengenalan, jarak sosial dan kuasa juga memberikan kesan yang signifikan dalam ujaran permintaan bahasa Inggeris. Gagne (2010) pula mengkaji kesantunan muka negatif masyarakat Jepun

dalam ujaran permintaan. Dapatan kajian beliau menunjukkan bahawa faktor budaya tempatan menentukan kesantunan ujaran permintaan yang diguna pakai.

Kajian tentang kritikan pula dilakukan oleh Li dan Seale (2007), Nadar (2009), Yanti (2010), Itakura dan Tsui (2011) dan Gumusok (2017). Kajian Li dan Seale (2007) membincangkan strategi mengkritik yang digunakan dalam interaksi penyeliaan pelajar pada peringkat doktor falsafah. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa keberkesanan pengurusan kritikan merupakan satu aktiviti bersama antara pelajar dan penyelia. Aktiviti ini mendasari kapasiti untuk proses penyeliaan menjadi satu pendidikan yang efektif.

Nadar (2009) yang melakukan kajian strategi kritikan antara budaya, iaitu perbezaan strategi mengkritik dalam bahasa Inggeris penutur natif dan masyarakat Jawa mendapati strategi mengkritik masyarakat Jawa masih dipengaruhi oleh latar budaya Jawa walaupun pertuturan berlangsung dalam bahasa Inggeris. Pertuturan masyarakat Jawa lebih dianggap santun kerana mengaplikasikan strategi tidak langsung dengan menyertakan ungkapan maaf dan nasihat.

Yanti (2010) pula melakukan kajian yang mendeskripsikan strategi mengkritik serta respons penutur dan pendengar dalam perbualan rancangan televisyen *Apa Kabar Indonesia Pagi TV One (AKIP TV One)*. Dapatan kajian beliau menunjukkan bahawa penutur lebih suka menggunakan strategi berterus terang untuk mengelakkan perselisihan dalam sesi perbualan tersebut. Sementara itu, Itakura dan Tsui (2011) menganalisis strategi mengkritik yang digunakan dalam wacana akademik, iaitu ulasan buku. Kajian ini merupakan kajian perbandingan antara ulasan buku berbahasa Jepun dengan ulasan buku berbahasa Inggeris. Dapatan kajian memperlihatkan strategi memuji lebih banyak digunakan oleh pengulas buku berbahasa Inggeris dan sebaliknya bagi pengulas buku berbahasa Jepun yang banyak mengaplikasikan strategi memohon maaf dan pertanyaan retorik. Gumusok (2017) melakukan analisis strategi kesantunan yang digunakan dalam respons pelajar perguruan apabila menerima kritikan daripada penyelia mereka. Dapatan kajiannya memperlihatkan bahawa tidak berlaku keutamaan pilihan dalam penggunaan strategi kesantunan sebaliknya pelajar perguruan telah menggunakan kedua-dua strategi, iaitu kesantunan positif dan negatif apabila memberikan respons terhadap kritikan yang diterima.

Kajian tentang pengaruh televisyen terhadap pemikiran, perlakuan, aspek bahasa yang mencakupi pembelajaran serta pencemaran bahasa dan strategi menyampaikan maklumat kepada penonton dilakukan oleh Shayon (1951), Schramm, Lyle dan Parker (1961), Gerbner, Gross, Morgan dan Signorielli (1980), Mansor (1983), Norsimah (1997), Nuraini, Marzalina, Nasihah, Faizah dan Ainal (2006) dan Hasuria (2012). Rohaidah, Ahmad Mahmood, Adi Yasran dan Hasnah (2013) pula mengkaji aspek kesantunan dan strategi komunikasi dalam genre perbincangan di televisyen.

Shayon (1951) membincangkan pengaruh televisyen kepada kanak-kanak. Dalam perbincangannya, Shayon (1951) menyatakan kewujudan kuasa pengguna, iaitu ibu bapa dan pembayar cukai untuk melakukan pemilihan tentang rancangan yang akan ditonton. Schramm, Lyle dan Parker (1961) pula melakukan kajian tentang impak sosial dan psikologi televisyen komersial pada kanak-kanak di Amerika. Kajian beliau mendapati televisyen komersial memberikan dua kesan kepada kanak-kanak, iaitu pertamanya peningkatan pengetahuan yang tidak relevan dan kedua, tidak berlaku peningkatan pengetahuan am atau pengetahuan tentang mata pelajaran yang dipelajari di sekolah. Gerbner et al., (1980) dalam kajiannya tentang pengaruh televisyen kepada penonton mendapati bahawa televisyen menyumbang kepada proses penyerapan atau pengasimilasian penonton dalam realiti kehidupan sebenar. Selanjutnya, Mansor (1983) membuat kajian tentang pengaruh televisyen terhadap pembelajaran bahasa kanak-kanak. Beliau mendapati televisyen memberi pengaruh yang kuat terhadap pembelajaran bahasa kanak-kanak yang baru belajar bahasa.

Norsimah (1997) pula mengkaji penggunaan leksikal bahasa Inggeris dalam pertuturan bahasa Melayu. Dalam konteks ini, leksikal bahasa Inggeris ialah perkataan-perkataan yang digunakan sewenang-wenangnya oleh penutur dan belum diterima pakai dalam bahasa Melayu. Dapatan beliau menunjukkan bahawa penggunaan leksikal bahasa Inggeris dalam pertuturan bahasa Melayu dapat dilihat dalam tiga bahagian, iaitu penggunaan dalam situasi formal, perbualan dalam situasi yang tidak formal, dan perbualan mengenai isu sains dan teknologi. Beliau menyimpulkan bahawa penggunaan perkataan Inggeris dalam pertuturan bahasa Melayu sudah menjadi satu kebiasaan. Nuraini et al. (2006) mengkaji pencemaran bahasa dalam pengacaraan rancangan hiburan. Kajian ini telah menganalisis bentuk-bentuk pencemaran bahasa dalam pengacaraan empat rancangan hiburan yang disiarkan di stesen TV3, iaitu *Melodi*, *Mencari Cinta*, *Muzik-Muzik* dan *Sempurnakan Harimu*. Hasil kajian ini mendapati bahawa terdapat empat bentuk pencemaran bahasa dalam pengacaraan rancangan hiburan di televisyen, iaitu kesalahan tatabahasa, penggunaan bahasa rojak, bahasa slanga dan penggunaan bahasa yang tidak santun. Hasuria (2012) yang menganalisis aspek verbal dan tak verbal peserta rancangan realiti *Raja Lawak* mendapati humor dalam komedi telah berfungsi sebagai strategi untuk mengekodkan arahan, kritikan, sindiran, nasihat dan sebagainya. Hasuria (2012) telah mengaplikasikan pendekatan analisis wacana kritis dalam kajiannya. Rohaidah et al. (2013) dalam kajian tentang faktor kesopanan dan strategi komunikasi dalam genre perbincangan di televisyen pula mendapati faktor-faktor kesopanan yang dibincangkan oleh Asmah (2000) merupakan satu strategi komunikasi berkesan dalam forum di televisyen.

Kajian-kajian terdahulu berkaitan kritikan dan penggunaan program televisyen sebagai korpus didapati masih kurang. Aspek kesantunan pula belum dihuraikan secara menyeluruh apatah lagi yang menghubungkannya dengan kesantunan Melayu. Sehubungan itu, kajian ini akan menggunakan rancangan realiti televisyen *Mentor* sebagai korpus kajian dengan ujaran kritikan oleh para juri sebagai fokus. Ujaran kritikan dalam rancangan realiti televisyen *Mentor* ditujukan kepada para peserta yang dirujuk sebagai *protege*. Analisis ini akan menghuraikan strategi dan struktur kesantunan dalam kritikan.

PERMASALAHAN KAJIAN

Kajian tentang kritikan serta kesantunan dari aspek strategi dan struktur masih kurang dilakukan. Penggunaan rancangan realiti televisyen sebagai korpus juga belum banyak. Hanya terdapat satu kajian berkaitan kritikan, iaitu kajian Yanti (2010) dan satu kajian oleh Rohaidah et al. (2013) yang menggunakan pendekatan kesantunan Melayu. Hal ini membuktikan bahawa kajian kritikan dan kesantunan, khususnya yang menggunakan pendekatan kesantunan Melayu belum dihuraikan secara menyeluruh dan penggunaan rancangan televisyen sebagai korpus juga masih langka. Senario ini memperlihatkan keperluan kajian tentang kritikan diperbanyak untuk tujuan mengenal pasti strategi kritikan yang diterima oleh khalayak, iaitu jenis strategi yang digunakan sama ada yang dibincangkan oleh Asmah (2000) atau oleh Brown dan Levinson (1987) di samping fenomena kritikan yang diguna pakai berasaskan struktur. Kritikan yang lazim dianggap sebagai ulasan atau komen negatif perlu dihuraikan dalam konteks analisis linguistik bagi memperlihatkan strategi serta struktur kesantunan.

OBJEKTIF

Kajian ini mempunyai dua objektif, iaitu:

1. menganalisis pola strategi dan struktur kesantunan dalam kritikan juri.
2. menghubungkan pola strategi dan struktur kesantunan dengan perspektif kesantunan Melayu.

METODOLOGI

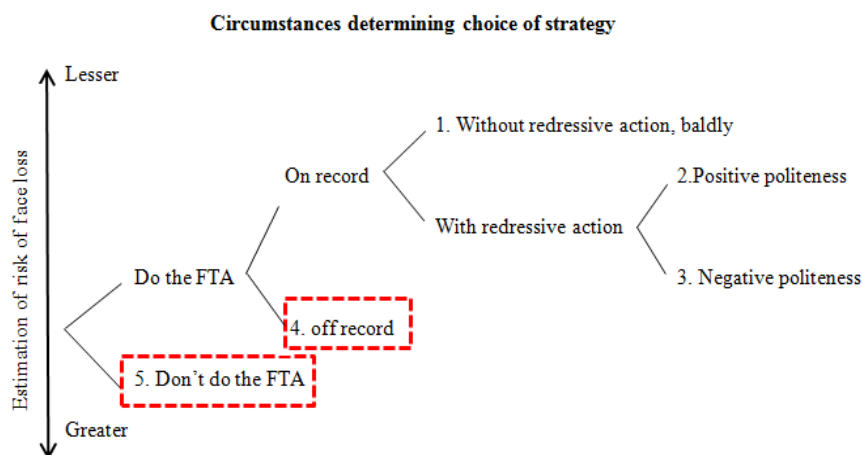
Kajian ini menggunakan enam metod, iaitu kepustakaan, rakaman, pemerhatian, transkripsi, analisis teks dan kualitatif. Data dirakam melalui laman sesawang www.tonton.com.my. Kaedah pemerhatian merangkumi – menonton, mengulang dengar dan mencatat (Kumar, 2011 hlm. 134) untuk penyediaan transkripsi. Analisis teks melibatkan antaranya pelabelan data seperti berikut : **M5(5):U14(DR)**, yang bermaksud **M** - *Mentor 5*, **(5)** - episod 5, **U14**-ujaran keempat belas dan **(DR)** merujuk pada nama juri, seperti contoh berikut: *Mentor 5*; episod 5; ujaran 14 - kena kerja keras lagi; juri – Datuk Ramli. Pelabelan data dilakukan untuk tujuan pengelompokan dan pengenalpastian kesinambungan ujaran kritikan berasaskan musim mentor dan juri bagi memudahkan proses analisis. Kaedah kualitatif diaplikasikan atas tujuan untuk memahami, menerangkan, meneliti, menemukan dan menjelaskan situasi, perasaan, persepsi, sikap, nilai, kepercayaan dan pengalaman sesuatu kelompok manusia (Kumar, 2011, hlm. 103).


Kajian ini menggunakan ujaran kritikan para juri dalam rancangan realiti televisyen *Mentor 1, 2 dan 5* terbitan TV3. *Mentor 1* disiarkan pada 15 Mei – 21 Ogos 2005, *Mentor 2* disiarkan pada 9 Julai – 3 Disember 2006 dan *Mentor 5* disiarkan pada 13 Februari 2011 - 24 Mei 2011. *Mentor 1* mempunyai 16 episod, *Mentor 2* mempunyai 12 episod dan *Mentor 5* mempunyai 15 episod. Dua episod awal dan akhir bagi ketiga-tiga musim *Mentor* tidak dianalisis kerana ketiga-tiga episod ini tidak mempunyai sesi kritikan. Rancangan *Mentor* dipilih sebagai data kajian kerana rancangan ini telah mendapat sambutan yang hebat daripada para penonton dengan *Mentor* musim pertama mencatatkan jumlah penonton seramai 2.3 juta (Nor Fadzilah, 2006) serta rancangan ini juga merupakan rancangan realiti televisyen yang popular dan mendapat tempat di hati masyarakat (Zaidi, 2018).

Analisis hanya dilakukan atas ujaran lisan bahasa Melayu para juri. Walau bagaimanapun ujaran-ujaran yang mengandungi perkataan bahasa Inggeris yang lazim digunakan seperti '*I, you, think, hope, prefer, good, best, most, like*' tetap dianalisis kerana kata-kata ini merupakan sebahagian daripada data ujaran yang bersifat kritikan manakala istilah-istilah berkaitan bidang muzik seperti '*tone, pitching, baritone, sharp, flat, low, high*' yang memperlempak keterangan ujaran kritikan tidak dianalisis maknanya.

KERANGKA TEORITIS

Analisis yang dilakukan mengaplikasikan model kesantunan Brown dan Levinson (1987), Asmah (2000) dan Teknik Sandwich (Davis & Jacobs, 1985). Teori Brown dan Levinson (1987) mengemukakan lima strategi, iaitu berekod tanpa penyesuaian (BTP); dua jenis berekod dengan penyesuaian, iaitu kesantunan positif (BPKP) dan kesantunan negatif (BPKN); tanpa rekod (TR) dan tidak lakukan tindakan ancaman muka (TTAM). Walau bagaimanapun kajian ini hanya menggunakan tiga strategi, iaitu berekod tanpa penyesuaian (BTP), berekod dengan penyesuaian kesantunan positif (BPKP) dan berekod dengan penyesuaian kesantunan negatif (BPKN) seperti dalam Carta 1:



 Strategi kesantunan yang digugurkan

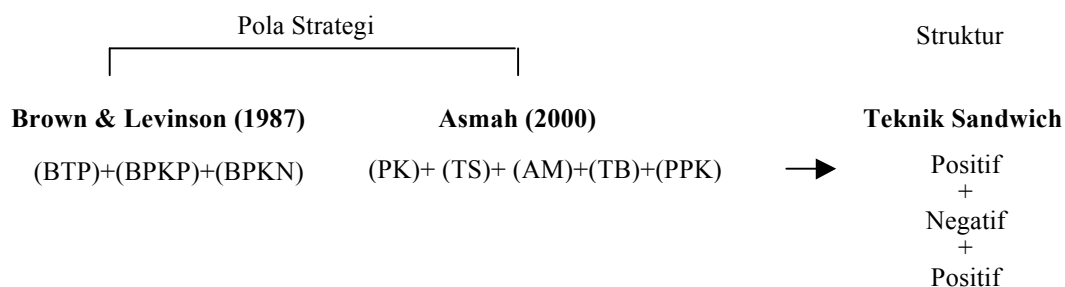
CARTA 1. Model Strategi Brown dan Levinson (1987)

Strategi tanpa rekod (TR) dan strategi tidak lakukan tindakan ancaman muka (TTAM) digugurkan masing-masingnya atas alasan sesi kritikan rancangan *Mentor* berlaku dalam satu sesi, iaitu setiap seorang *protege* akan dikritik persembahan mereka secara khusus, iaitu bersifat individu dan tindakan ancaman muka sememangnya berlaku dalam sesi kritikan.

Model kesantunan Asmah (2000) mengemukakan strategi dengan enam faktor yang menandai kesantunan, iaitu i). perkaitan peranan antara pemeran; ii). perbezaan taraf sosial; iii). kewujudan kuasa; iv). penjagaan air muka; v). patuh pada tajuk atau bidang dan vi). patuh peraturan peristiwa komunikasi. Enam faktor kesantunan Asmah (2000), disederhanakan menjadi lima, iaitu dengan i). perkaitan peranan antara pemeran serta kuasa pemeran (PK) dijadikan sebagai satu faktor kerana hubungan yang berlaku antara kedua-dua faktor ini, ii). perbezaan taraf sosial (TS), iii). menjaga air muka (AM), iv). kepatuhan kepada tajuk atau bidang (TB) dan v). kepatuhan pada peraturan peristiwa komunikasi (PPK). Model Asmah (2000) yang disederhanakan ini dinamakan Kesantunan Melayu (KM).

Teknik Sandwich (Davis dan Jacobs, 1985) pula mengemukakan struktur penyampaian sesuatu kritikan, iaitu kritikan positif mengapit kritikan negatif. Struktur ini dianggap sebagai struktur yang ideal. Walau bagaimanapun dalam realiti sebenar yang berlaku, kritikan juga disampaikan tanpa mempunyai struktur yang ideal, iaitu tidak lengkap.

Memandangkan strategi kesantunan ini akan dihuraikan dari perspektif kesantunan Melayu, strategi Brown & Levinson (1987) dan Asmah (2000) yang telah dikenal pasti tersebut dihubungkan dan kemudiannya distrukturkan penyampaian kritikkannya dalam teknik Sandwich (1985) seperti Carta 2:



CARTA 2. Pola Strategi dan Struktur

Petunjuk

()	Pilihan	PK	Peranan pemeran
+	Bersama	TS	Taraf sosial
BTP	Berekod tanpa penyesuaian	AM	Air muka
BPKP	Berekod dengan penyesuaian kesantunan positif	TB	Tajuk/bidang
BPKN	Berekod dengan penyesuaian kesantunan negatif	PPK	Patuh peraturan komunikasi
TR	Tanpa rekod		

Kombinasi susunan dan bilangan strategi ini tidak bersifat mutlak sebaliknya bersifat pilihan, iaitu berhubungan dengan strategi kritikan yang digunakan oleh para juri. Kombinasi strategi di antara kedua-dua sarjana ini, masing-masingnya (BTP)+(BPKP)+(BPKN) dan (PK)+(TS)+(AM)+(TB)+(PPK) kemudiannya membentuk pola strategi kesantunan.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Ujaran kritikan para juri dianalisis dan dapatannya dikelompokkan dalam pola strategi, iaitu kombinasi strategi Brown dan Levinson (1987) dan Asmah (2000) dan kemudiannya distrukturkan dalam teknik Sandwich seperti Jadual 1 yang berikut:

JADUAL 1. Pola Strategi dan Struktur Sandwich

Juri	Strategi B&L (BTP)+(BPKP)+(BPKN)	Strategi Asmah (PK)+(TS)+(AM)+(TB)+(PPK)	Struktur Sandwich
Juri tetap	BTP+BPKP+BPKN	G1 PK+AM+TB+PPK	Positif
	BTP+BPKP	G2 PK+AM+TB+TS	
	BTP+BPKN	G3 PK+AM+TB	
	BPKP+BPKN	G4 AM+TB+PPK	
Juri berulang	BTP+BPKP+BPKN	G1 PK+AM+TB+PPK	Negatif
	BTP+BPKP	G2 PK+AM+TB+TS	
	BTP+BPKN	G3 PK+AM+TB	
	BPKP+BPKN	G4 AM+TB+PPK	
Juri Jemputan	BTP+BPKP+BPKN	G1 PK+AM+TB+PPK	Positif
	BTP+BPKP	G2 PK+AM+TB+TS	
	BTP+BPKN	G3 PK+AM+TB	
	BPKP+BPK	G4 AM+TB+PPK	

Petunjuk

()	Pilihan	PK	Peranan pemeran
+	Bersama	TS	Taraf sosial
BTP	Berekod tanpa penyesuaian	AM	Air muka
BPKP	Berekod dengan penyesuaian kesantunan positif	TB	Tajuk/bidang
BPKN	Berekod dengan penyesuaian kesantunan negatif	PPK	Patuh peraturan komunikasi
		G1 - 4	Gabungan strategi

Jadual 1 secara umumnya memperlihatkan dapatan analisis pola strategi dengan struktur Sandwich yang ideal, iaitu lengkap bagi para juri, iaitu juri tetap, juri berulang dan juri jemputan. Walau bagaimanapun dapatan ini belum memperlihatkan hubungan kombinasi strategi Brown & Levinson (1987) dan strategi Asmah (2000) - Kesantunan Melayu (KM). Analisis diperincikan dengan memperlihatkan hubungan yang berlaku antara kedua-dua kombinasi strategi ini. Jadual 2 yang berikut memperlihatkan pola strategi yang terbentuk.

JADUAL 2. Pembentukan Pola Strategi

Kombinasi Strategi B&L	Pola Strategi											
	Kombinasi Strategi Kesantunan Melayu											
	Juri Tetap				Juri Berulang				Juri Jemputan			
	G1	G2	G3	G4	G1	G2	G3	G4	G1	G2	G3	G4
a) BTP+BPKP+BPKN	√	-	√	√	-	-	-	-	√	√	√	√
b) BTP+BPKP	-	-	√	√	√	-	√	-	-	-	√	-
c) BTP+BPKN	-	√	√	√	√	-	√	√	√	-	√	√
d) BPKP+BPKN	-	-	√	-	√	-	√	√	√	-	√	-

Petunjuk

G1 - 4	Gabungan strategi	PK	Peranan pemeran
+	Bersama	TS	Taraf sosial
BTP	Berekod tanpa penyesuaian	AM	Air muka
BPKP	Berekod dengan penyesuaian kesantunan positif	TB	Tajuk/bidang
BPKN	Berekod dengan penyesuaian kesantunan negatif	PPK	Patuh peraturan komunikasi
TR	Tanpa rekod	B&L	Brown & Levinson
		√	Berhubungan

Jadual 2 memperlihatkan hubungan kombinasi strategi yang berlaku di antara kedua-dua sarjana, iaitu sarjana barat dan tempatan. Kecenderungan terlihat pada hubungan strategi Brown dan Levinson dengan KM – G3.

Bagi juri tetap dan juri jemputan bagi kesemua pola strategi yang terbentuk, iaitu BTP+BPKP+BPKN, BTP+BPKP, BTP+BPKN, dan BPKP+BPKN menunjukkan hubungan dengan G3 – Kesantunan Melayu, iaitu PK+AM+TB. Manakala bagi juri berulang, hubungan antara G3 – Kesantunan Melayu tidak berlaku pada pola strategi BTP+BPKP+BPKN.

Manakala bagi juri berulang dan jemputan berlaku kecenderungan kombinasi strategi masing-masingnya pada kombinasi strategi BTP+BPKP, BTP+BPKN, BPKP+BPKN; BTP+BPKP+BPKN, BTP+BPKN, BPKP+BPKN dengan G1 – Kesantunan Melayu, PK+AM+TB+PPK.

Sehubungan itu analisis yang dilakukan hanya berfokus kepada dua pola strategi yang menunjukkan kecenderungan penggunaan ini. Manakala struktur Sandwich yang dibincangkan hanya struktur Sandwich lengkap – kritikan positif + kritikan negatif+ kritikan positif.

Dalam keadaan ini BTP dirujuk sebagai ujaran kritikan dengan berterus terang yang lazimnya berasosiasi dengan peranan dan kuasa yang diberikan oleh juri contohnya *ada banyak lagi kelemahan awak ...* ; BPKP, kritikan yang dilakukan dengan memberikan komen yang konstruktif contohnya *persembahan okay dan nyanyian pun okay, cuma ...* ; dan kritikan dengan memberikan komen yang merujuk pada pengurangan pengenaan kepada diri juri dan *protege* (BPKN) contohnya *suara ... daripada perut harus belajar dengan Siti*.

Hubung kait yang berlaku ini bertitik tolak daripada penekanan pada konsep muka dan air muka yang berasaskan tiga perkara utama yang dibincangkan oleh kedua-dua sarjana ini, iaitu faktor kuasa antara penutur dan lawan tutur, jarak sosial antara mereka dan keseriusan tindakan. Jadual 3 yang berikut memaparkan contoh ujaran kritikan yang berlaku.

JADUAL 3. Pola Strategi dan Struktur Sandwich Lengkap

Bil		Ujaran	Juri	Strategi Brown & Levinson	KM	
1	M2(2):U38 (ZA)	Ianya memberikan titik permulaan yang baik	Juri tetap	BTP+	G3	
	M2(2):U39 (ZA)	tapi saya tengok ada banyak ruang lagi yang perlu diperbaiki		BPKP+	AM+TB+PK	
	M2(2):U40 (ZA)	sebab ada sikit-sikit lagi kelemahan		BPKN		
	M2(2):U41 (ZA)	kalau awak dengar cakap mentor awak, awak ikut apa yang dia kata tapi kalau dia suruh awak terjun bangunan, jangan ya, kalau dia bagikan tips-tips yang terbaik untuk menjadi penghibur yang terbaik, dengar cakap dia,				
2	M2(2):U42 (ZA)	saya yakin awak boleh maju dan terus maju.	Juri berulang	BTP+	G3	
	M2(F1):U5(RA)	Memang ada bakat menyanyi		BPKP+	AM+TB+PK	
	M2(F1):U6(RA)	tapi, pada pendapat saya, anda harus jadi diri anda sendiri.		BPKN		
	M2(F1):U7(RA)	Sebab kita banyak tengok penyanyi sekarang menyanyi <i>style cabaret</i> macam tu tadikan, banyak lelaki sekali menari semua tu,				
	M2(F1):U8(RA)	Nampak kuno persembahan tu				
	M2(F1):U9(RA)	So lebih kreatif lagi ye sepatutnya				
	M2(F1):U8(RA)	Nampak kuno persembahan tu				
	M2(1):U23(AN)	Eiya penampilan begitu menarik		Juri Jemputan	BTP+	G3
	M2(1):U24(AN)	Alhamdulillah ada rupa, ada pakej semua			BPKP+	AM+TB+PK
	M2(1):U25(AN)	Suara Eiya sedap			BPKN	
M2(1):U26(AN)	Saya harap saya boleh dengar suara Eiya lagi					
M2(1):U27(AN)	Sebab sekarang ni saya tengok dia terlalu banyak teknik yang macam takut-takut ya					
M2(1):U28(AN)	Mungkin kurang <i>confident</i>					

Berdasarkan ketiga-tiga contoh dalam Jadual 3, ujaran kritikan para juri memperlihatkan sikap berterus terang (BTP) dalam memberikan komen contohnya ... *perlu diperbaiki sebab ada sikit-sikit lagi kelemahan; memang ada bakat menyanyi, tapi ...; nampak kuno persembahan itu ...*, ... *banyak teknik yang macam takut-takut ...*. Ternyata dalam keadaan ini, juri telah melakukan ancaman muka kepada *protege*. Walau bagaimanapun ancaman muka yang berlaku dapat diterima kerana faktor format rancangan *Mentor* yang memerlukan juri membuat kritikan. Ini selari dengan pernyataan Arina dan Indirawati (2016) bahawa terdapat ancaman muka yang boleh diterima oleh pendengar. Jadual 3 memperlihatkan contoh impak ancaman muka dikurangkan dengan memberikan penjelasan atas kritikan yang diberi (BPKP), contohnya *kerana saya faham ...; pada pendapat saya ...*, *mungkin kurang confident*. Juri telah memberikan penjelasan pada setiap kritikan yang diberikan bertujuan untuk menjaga muka positif dan negatif *protege*, mentor dan juga juri sendiri. Kesemua ini merupakan substrategi kesantunan positif, iaitu sikap memahami, berkerjasama, memberikan alasan malah dapat dilihat juri juga ada menyelitkan unsur lawak dalam kritikan ... *awak ikut apa yang dia kata tapi kalau dia suruh awak terjun bangunan, jangan ya*. Menurut Sara dan Indirawati (2017), penyelitan unsur lawak dapat memberikan sumbangan yang signifikan bagi memanifestasikan kesantunan berbahasa. Unsur lawak atau lelucon merupakan salah satu daripada substrategi berekod dengan penyesuaian kesantunan positif (Brown & Levinson, 1987). Manakala kesantunan negatif berlaku dengan memberikan pertimbangan pada setiap kritikan yang diberikan, pengurangan penguasaan pada juri, *protege* dan mentor (BPKN) contohnya dalam ... *pada pendapat saya...*;

saya tengok...; yang masing-masingnya hanya berdasarkan pandangan juri yang bersifat subjektif dan relatif.

Kesemua kritikan dalam kasus rancangan *Mentor* ini berhubungan dengan kesantunan Melayu yang dinyatakan oleh Asmah (2000) dengan juri membicarakan tentang tajuk atau bidang yang khusus, iaitu nyanyian. Juri memberikan kritikan sesuai dengan kepakaran yang dimiliki dan mandat, iaitu peranan dan kuasa yang diberikan. Juri dalam masa yang sama menitikberatkan penjagaan air muka semua pihak yang terlibat dalam rancangan *Mentor*. Penjagaan air muka didapati menjadi aspek yang dipentingkan dalam komunikasi.

Struktur kritikan yang diaplikasi juga memperlihatkan struktur lengkap Sandwich, iaitu kritikan positif + kritikan negatif + kritikan positif. Juri memulakan kritikan dengan memberikan pujian kepada *protege* dalam kesemua kasus kritikan dalam Jadual 3, ... *titik permulaan yang baik*, iaitu juri berpuas hati dengan mutu persembahan *protege*; *memang ada bakat menyanyi ...*; iaitu, ujaran yang mengakui kelebihan yang dimiliki oleh *protege* dan tentu sahaja ujaran sebegini memberikan impak yang besar kepada *protege*. Kritikan positif seperti ini menjadi motivasi kepada *protege*. Ujaran *Eiya penampilan begitu menarik ...* menunjukkan bahawa juri telah mengenal pasti kelebihan yang dimiliki oleh *protege*. Seandainya ini merupakan satu-satunya kelebihan yang dimiliki oleh *protege*, maka ini merupakan nilai tambah yang kemungkinannya tidak dimiliki oleh *protege* yang lain. Ini merupakan ujaran kritikan positif oleh juri semasa memulakan kritikan. Hal ini juga bertujuan menyediakan *protege* dengan ujaran kritikan yang seterusnya, iaitu kritikan negatif, contohnya ... *sikit-sikit lagi kelemahan*; ... *anda harus jadi diri anda sendiri*; *saya tengok dia ... macam takut-takut ya*.

Kritikan negatif ini menunjukkan kelemahan yang dikenal pasti oleh juri pada persembahan *protege*. Sebagaimana yang dikatakan lebih awal, impak ancaman muka ini kemudiannya dikurangkan dengan kritikan positif bagi menamatkan sesi kritikan dengan melahirkan rasa optimistik contohnya *saya yakin ...*; memberikan galakan kepada *protege* contohnya *so lebih kreatif lagi ya ...* yang secara tidak langsung mengakui bahawa *protege* telah berusaha menjadi kreatif tetapi usaha tersebut perlu ditambah dalam kasus ini. Juri juga memperlihatkan sikap memahami punca masalah yang berlaku dalam contoh *mungkin kurang confident*, iaitu dengan maksud tidak menyalahkan *protege* semata-mata sebaliknya bersetuju dan memahami situasi *protege* yang tidak mempunyai pengalaman dan belum biasa membuat persembahan depan khalayak. Dalam kasus ini keyakinan *protege* telah pun ada tetapi dianggap belum mencapai piawaian juri.

Struktur lengkap Sandwich (Davies & Jacobs, 1985), ini lazim dilakukan bagi mewujudkan situasi bebas konflik antara penutur dan lawan tutur. Ancaman muka pasti akan berlaku dalam kasus memberikan kritikan. Hal ini kerana kritikan merupakan pendapat individu tentang sesuatu perkara sama ada baik ataupun tidak. Kritikan ini pula bersifat subjektif dan relatif. Hal ini bermaksud sesuatu yang baik pada pandangan *protege* dan mentornya belum tentu baik atau bagus pada pandangan juri yang menilai.

Dalam kasus kritikan rancangan *Mentor*, para juri telah mengaplikasikan kesantunan berkendala seperti yang dibincangkan oleh Asmah (2000) dan strategi Brown dan Levinson (1987). Perlu diketahui bahawa juri-juri *Mentor* ini besar kemungkinannya tidak mempunyai pengetahuan tentang faktor yang menandai kesantunan atau teori yang dibincangkan oleh kedua-dua sarjana ini tetapi pengalaman dan persekitaran hidup bermasyarakat khususnya dalam konteks Melayu menjadikan para juri bijak dalam menyampaikan mesej mereka. Sekiranya para juri ini tidak bijak menyampaikan kritikan maka akan timbul isu *pukul anak sindir menantu*, iaitu situasi mengkritik yang terarah kepada mentor *protege* pula. Situasi ini pastinya akan menimbulkan konflik kerana mentor *protege* merupakan pengiat seni yang sememangnya memiliki pengalaman yang luas dan hebat dalam karier mereka. Sekadar

menyatakan beberapa nama, antara mentor *protege* yang terlibat dalam rancangan realiti televisyen *Mentor* yang dianalisis ialah Datuk Seri Siti Nurhaliza, iaitu penyanyi nombor 1 negara yang telah banyak memenangi anugerah dalam bidang nyanyian dan berpengalaman luas; Edry KRU, seorang komposer lagu, penyanyi, pemilik syarikat rakaman dan telah banyak melahirkan muka-muka baru dalam bidang nyanyian; Datuk Sharifah Aini, biduanita negara yang mempunyai pengalaman yang luas dalam bidang nyanyian – ghazal, deli, pop dan sebagainya; serta Amy Search, penyanyi terkenal di Malaysia dan Indonesia, juga mempunyai berpengalaman luas dalam bidang yang diceburi.

Seandainya kasus *pukul anak sindir menantu* berlaku, juri akan dianggap tidak bertindak bijak dalam kasus mengkritik kerana meragui peranan mentor *protege* yang pastinya telah memberikan tips atau mengajar cara terbaik untuk melakukan persembahan. Dan apabila situasi *pukul anak sindir menantu* berlaku maka *protege* akan menjadi mangsa seperti yang digambarkan dalam peribahasa Melayu, iaitu *gajah sama gajah berjuang, pelanduk mati di tengah-tengah*. Hal ini kerana bukan sahaja mentor *protege* merupakan individu tersohor dan berpengalaman dalam bidang seni, para juri juga mempunyai kualiti yang sama. Antara juri rancangan *Mentor* ialah Dato' Ramli M.S. yang merupakan seorang komposer lagu dan pemuzik; Ajai, seorang penyanyi, pemuzik dan komposer lagu; Adnan Abu Hassan seorang komposer lagu, penulis lirik dan penerbit rakaman dan Helen Yap seorang komposer lagu. Kelemahan yang dilakukan oleh *protege* boleh juga berpunca daripada diri *protege* sendiri yang dirujuk sebagai *psychological noise* (gangguan psikologi), *physiological noise* (gangguan fisiologi), *semantic noise* (gangguan semantik) dan *physical noise* (gangguan fizikal) (West & Turner, 2000 hlm. 12). Gangguan psikologi mempunyai hubungan dengan situasi pengaruh sistem kognitif terhadap mesej yang diterima. Dalam keadaan ini, ia berhubungan dengan kepercayaan atau pemikiran *protege* tentang sesuatu, iaitu set minda *protege* tentang kritikan yang diterima.

Gangguan fisiologi pula merujuk pada pengaruh biologi terhadap kesan mesej yang diterima, misalnya rasa gemuruh, takut, tidak sihat dan sebagainya yang dialami oleh *protege*. Gangguan semantik pula berkaitan dengan pengaruh linguistik terhadap mesej yang diterima oleh *protege*, iaitu apabila *protege* tidak memahami apa yang disampaikan oleh mentornya semasa diajar atau semasa diberikan tips-tips tertentu. Yang terakhir ialah gangguan fizikal yang merujuk pada pengaruh persekitaran seperti bunyi bising, suhu yang sejuk dan sebagainya kepada *protege*. Kesemua gangguan ini tentu sekali menjejaskan mutu persembahan *protege*. Kesemua gangguan ini perlu diambil kira oleh juri yang bijak. Seperti yang dinyatakan sebelum ini, para juri tidak tahu atau tidak mempunyai pengetahuan tentang konsep gangguan dalam komunikasi tetapi *common sense* yang dimiliki oleh seorang manusia yang normal, berpengalaman dan bijak berfikir akan dapat memahami punca segala masalah atau kelemahan yang telah dikenal pasti tersebut.

Perkara yang sama juga berlaku dalam pola strategi yang lain juga. Jadual 4 menunjukkan contoh pola strategi yang digunakan.

JADUAL 4. Pola Strategi dan Struktur Sandwich Lengkap

Bil.	Ujaran	Pola Strategi			
		Juri	Strategi Brown & Levinson	KM	
1	M2(2): U32(HY)	<i>Attitude</i> ada atas pentas, macam <i>rocker</i> pada konsert malam ni	Juri berulang	BTP+ BPKP	G3 PK+AM+TB
	M2(2): U33(HY)	cuma kena jaga kena jaga <i>pitch, high pitch yeah,</i>			
	M2(2): U34(HY)	<i>pitch notes</i> tu masalah			
	M2(2): U35(HY)	tapi <i>overall</i> boleh dikatakan <i>okay</i> .			

Struktur Sandwich (Davies & Jacobs, 1985) lengkap, iaitu kritikan positif + kritikan negatif + kritikan positif jelas diaplikasi seperti dalam contoh Jadual 4. Juri berulang dalam kasus ini memuji *protege* dengan ujaran *Attitude ada ...*; kritikan negatif dengan ujaran *pitch high ... pitch notes tu masalah*; dan ditamatkan dengan kritikan positif *overall ... okay*. Sementara itu, ancaman muka berlaku apabila juri menyatakan kelemahan *protege* secara berterus terang, iaitu BTP. Walau bagaimanapun, juri menyesuaikan strategi kritiknya - BPKP dengan menyetujui cara persembahan dan memberikan perhatian tentang penampilan *protege* tersebut dengan *macam rocker pada konsert malam ni*. Tindakan bersetuju dan memberikan perhatian merupakan antara salah satu substrategi berekod dengan penyesuaian kesantunan positif. Dari perspektif KM - PK+AM+TB pula, juri telah memberikan kritikan sesuai dengan kuasa dan peranannya, memberikan ulasan bertepatan dengan bidang yang ditetapkan oleh penerbit rancangan selain menjaga air muka *protege*. Juri berulang dan juri jemputan dalam kasus *Mentor* tidak mempunyai bidang kuasa dan pengaruh yang besar berbanding juri tetap rancangan. Sehubungan itu sikap berhati-hati juri berulang dan jemputan jelas terlihat semasa mengkritik. Jadual 5 memperlihatkan kasus kritikan juri jemputan.

JADUAL 5. Pola Strategi dan Struktur Sandwich Lengkap

Pola Strategi					
Bil	Ujaran		Juri	Strategi Brown & Levinson	KM
1	M1(11): U1(FM)	<i>Tone</i> bagus	Juri	BTP+	G3
	M1(11): U2(FM)	cuma ada sikit-sikit tempo yang terlajak sikit	jemputan	BPKN	PK+AM+TB
	M1(11): U3(FM)	yang lain-lain tu okay			

Kritikan ujaran juri jemputan juga ternyata ringkas dan bersifat umum sahaja. Jadual 5 menunjukkan berlakunya BTP - strategi berterus terang, iaitu ancaman muka kepada *protege*, *cuma ada sikit-sikit tempo yang terlajak sikit*. Kritikan ini bersifat umum yang merupakan substrategi berekod dengan kesantunan negatif. Ini dapat dilihat dalam ulasan tentang *tone* yang tidak dinyatakan secara spesifik sama ada *tone* tinggi ataupun rendah begitu juga ujaran pujian yang dinyatakan juga terlalu umum, iaitu *yang lain-lain tu okay*. Dalam kasus ini, KM, iaitu AM+TB+PK diaplikasi dengan penjagaan air muka, mengkritik sesuai bidang serta menggunakan kuasa dan peranan yang diberikan. Struktur kritikan ini memperlihatkan struktur Sandwich lengkap telah diaplikasikan.

Huraian sebelum ini memperlihatkan KM dengan kombinasi G3 - PK+AM+TB dan hubungannya dengan strategi Brown dan Levinson (1987) yang menghasilkan pembentukan pola strategi. Hubungan yang terbentuk ini tidak menimbulkan persoalan. Sebaliknya timbul dua persoalan dalam kombinasi strategi G1 - PK+AM+TB+PPK, iaitu pertamanya, asas pengenalpastian untuk PPK yang merujuk pada patuh peraturan komunikasi dan keduanya, kewujudan kasus yang lain yang tidak dikenal pasti sebagai memiliki strategi PPK. Jadual 6 berikut memperlihatkan contoh yang dirujuk.

JADUAL 6. Pola Strategi – G1 Juri Jemputan dan Juri Berulang

Pola Strategi					
Bil	Ujaran		Juri	Strategi Brown & Levinson	KM
1	M1(10):U7(MN)	Ini pertama kali saya benar-benar perhatikan persembahan Pija	Juri	BTP+	G1
	M1(10): U8(MN)	dan sikit kurang pada <i>pitching</i>	Jemputan	BPKP+	PK+AM+
	M1(10): U9(MN)	tapi biasalah nyanyi <i>live</i> kan?		BPKN	TB+PPK

	M1(10):U10(MN)	walau macam mana pun lepas ni jangan sampai nampak ketara sangat la.			
2	M1(4):U2 (ED) M1(4):U3(ED)	Persembahan tadi persembahan yang baik cuma teknik pernafasan saya tengok banyak hah..hah	Juri Jemputan	BTP+ BPKN	G1 PK+AM+ TB+PPK
	M1(4):U4 (ED)	kena cari tempat di mana boleh tarik nafas agar nampak tak ketara sangat			
3	M1(4):U5(ED) M2(3): U8(KI) M2(3): U9(KI)	Bahagian <i>ad-lib</i> tu kalau boleh perbaiki sikit lagi Eiya, apa khabar? Masih <i>nervous</i> nampaknya dan you punya mentor nampak lagi <i>nervous</i> .	Juri berulang	BPKP+ BPKN	G1 PK+AM+ TB+PPK
	M2(3): U10(KI) M2(3): U11(KI)	Komen saya di sini anda adalah sorang penyanyi yang baik Banyakkan berlatih kurangkan <i>nervous</i>			
	M5(5):U1(ZA)	Assalamualaikum Edry dan <i>protege</i> nya Iqa	Juri	BPKP+	G1
4	M5(5):U2(ZA)	Komen saya bukanlah untuk lemahkan semangat awak, komen saya dan juga Abang Ramli adalah untuk memperbaiki persembahan kamu.	berulang	BPKN	PK+AM+ TB+PPK
	M5(5):U3 (ZA)	dan persembahan pertama tadi ianya biasa-biasa saja tidak ada yang istimewa ya Edry.			
	M5(5):U4(ZA)	persembahan kedua ini bertenaga dan ianya memberikan banyak warna, saya suka			
	M5(5):U5(ZA)	dan dari segi nyanyian dan persembahan satu duet yang menarik, saya suka			

Dalam Jadual 2, pembentukan pola strategi yang dipaparkan sebelum ini telah memperlihatkan G1-PK+AM+TB+PPK yang cenderung diaplikasikan oleh juri berulang dan juri jemputan sahaja. Kapasiti sebagai juri yang hanya dipanggil atas keperluan semasa menjadikan juri jemputan dan juri berulang kelihatan berhati-hati semasa menyampaikan kritikan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh penerbit rancangan. Sikap berhati-hati ini kemungkinannya bertitik tolak daripada kepercayaan seandainya mereka (juri berulang dan juri jemputan) mempamerkan prestasi yang baik semasa memberikan kritikan, peluang untuk mereka diundang sebagai juri sekali lagi lebih besar. Hal ini boleh dianggap sebagai perancangan jangka panjang yang dimiliki oleh individu yang berfikiran jauh ke hadapan. Hal ini sesuatu yang normal berlaku.

Penyataan ini tidak bermaksud juri tetap tidak mematuhi PPK yang ditetapkan sebaliknya apabila analisis dilakukan pada ujaran kritikan juri berulang dan juri jemputan, kesinambungan maklumat memperlihatkan penambahan strategi PPK pada strategi pelaksanaan peranan dan kuasa (PK), penjagaan air muka (AM) dan tajuk/bidang pada kritikan yang diujarkan oleh kedua-dua jenis juri ini. Selain kebanyakan kritikan yang diberikan ringkas dari segi struktur, ulasan yang diberi juga bersifat umum. Ujaran *Ini pertama kali saya benar-benar perhatikan persembahan Pija*, menjelaskan bahawa sebelum ini juri jemputan ada juga menonton persembahan *protege*, tetapi mungkin bukan sebagai juri, sebaliknya sebagai penonton biasa. Apabila diberikan tanggung jawab sebagai juri jemputan maka baharulah juri melaksanakan tugasnya mengikut peraturan yang telah ditetapkan. Begitu juga dalam ulasan yang umum, *Persembahan tadi persembahan yang baik*; yang merujuk pada persembahan yang baru berlaku dan tidak merujuk pada persembahan sebelum ini dalam episod yang lain; bertanya khabar dan memberi salam memperlihatkan juri jemputan cuba mematuhi atau memperlihatkan peraturan komunikasi sesuatu rancangan sebelum memberikan kritikan walaupun bertanya khabar atau memberikan salam itu bukan ujaran yang wajib ada pada sesi kritikan. Ujaran *persembahan pertama ...*, *persembahan kedua ...* memperlihatkan peraturan semasa mengkritik dengan juri berulang membuat perbandingan tentang kualiti persembahan.

Bandingkan pula satu-satunya data yang mengaplikasikan G1 oleh juri tetap seperti dalam Jadual 7:

JADUAL 7. POLA STRATEGI – G1 JURI TETAP

Pola Strategi					
Bil		Ujaran	Juri	Strategi Brown & Levinson	KM
1	M2(F1):U44(ZA)	Kat baju cantik, rambut cantik, semua cantik tapi persembahan pertama dengan Hattan ambik <i>control</i> , saya tak tau apa akan terjadi pada persembahan seterusnya saya harap boleh diatasi perkara ini. Kena ambil perhatian ye	Juri tetap	BTP+ BPKP+ BPKN	G1 PK+AM+TB+ PPK
	M2(F1):U45(ZA)				
	M2(F1):U46(ZA)				
	M2(F1):U47(ZA)				
	M2(F1):U48(ZA)				

Dalam kritikan ini, juri tetap telah memberikan peringatan kepada *protege* seolah-olah telah berlaku sesuatu yang melanggar peraturan dengan ujaran *saya tak tau ...; kena ambil perhatian ...*. Ujaran ini selain merupakan ancaman muka yang berterus terang (BTP), ia juga merupakan satu amaran kepada *protege*. Juri tetap dalam kasus ini seperti mempunyai “lesen” yang besar untuk memberikan kritikan berbanding dengan juri jemputan dan juri berulang. Ini tidak dapat dinafikan kerana juri tetap hadir dalam setiap episod *Mentor* yang membolehkan proses pemerhatian serta penilaian secara berterusan berlaku dan memberikan kritikan yang bersifat dari semasa ke semasa. Dari aspek ketegasan, juri tetap ternyata lebih tegas semasa memberikan kritikan.

Sama ada juri yang dirujuk itu juri tetap, juri berulang ataupun juri jemputan, dapatan analisis menunjukkan bahawa setiap juri mengaplikasikan pola kesantunan, iaitu kombinasi sarjana barat dan juga tempatan, masing-masingnya (BTP)+(BPKP)+(BPKN) dengan G3 dan G1. Dalam menyampaikan kritikan, ternyata tidak hanya komen yang bersifat negatif yang disampaikan sebaliknya komen yang positif juga dimaklumkan. Hal ini sekali gus mengubah set minda pengguna bahasa bahawa kritikan tidak hanya merupakan komentar atau ulasan yang negatif sahaja. Komen positif yang diujarkan mencakupi sama ada pujian ataupun penerangan bersifat peringatan tentang prestasi persembahan. Memberikan pujian menurut Arina dan Indirawati (2016) serta Behnam dan Amizadeh (2011) mempunyai fungsi efektif seperti mewujudkan hubungan baik dan persefahaman dalam komunikasi. Hal ini dapat dianggap sebagai penjagaan muka dan air muka kepada *protege*. Manakala apabila menyampaikan kritikan yang bersifat negatif, ia merupakan penggunaan faktor peranan dan kuasa mereka sebagai juri dan bidang yang mereka ceburi.

Faktor peranan kuasa dan topik/bidang didapati sesuai dengan juri yang dilantik kerana mereka merupakan karyawan seni yang sememangnya telah tersohor dalam bidang seni yang diceburi. Juri-juri ini memberikan kritikan berdasarkan pengalaman mereka. Sehubungan itu, kewibawaan juri yang dilantik tidak diragui. Kritikan yang berfokus pada kuasa dan bidang kepakaran juri merupakan keperluan dalam rancangan ini bagi melahirkan bakat baru dalam bidang nyanyian. Kesemua juri ternyata mempamerkan pengetahuan dan kemahiran mereka dalam bidang seni. Apabila kritikan yang diberikan sesuai dengan peranan dan kepakaran juri maka tidak timbul isu ketidaksantunan dalam kasus ini. Malah dapatan analisis ini juga memperlihatkan komentar yang disampaikan distrukturkan dalam susunan positif+negatif+positif.

Penstrukturan yang begini menyediakan satu ruang untuk pemeran komunikasi yang terlibat khususnya *protege* dan mentornya (dalam kasus analisis ini) berada dalam situasi yang selesa dan tidak tertekan dengan peneraan komentar yang diberikan. Hal ini

merupakan satu paparan “menyelamatkan muka” yang dititikberatkan oleh (Brown & Levinson, 1987) dan air muka (Asmah, 2000).

KESIMPULAN

Set minda khalayak pengguna bahasa telah sekian lama menerima pakai bahawa makna kritikan merujuk pada komen atau ulasan yang bersifat negatif. Sehubungan itu, mengkritik merupakan satu perlakuan yang tidak dialu-alukan dalam komunikasi. Kritikan dianggap akan menimbulkan konflik kerana kritikan merupakan maklum balas yang tidak mahu didengar oleh setiap individu kerana kesannya yang tidak baik, iaitu memberikan malu. Malah dalam Islam, membuka aib seseorang itu merupakan sesuatu yang dilarang (Al-Hujuraat, 49:12). Sehubungan itu, kesantunan Melayu yang dipraktikkan oleh orang Melayu Islam sememangnya berasaskan ajaran Islam (Awang, 2007; Tenas, 2011).

Dalam kajian linguistik, kritikan boleh menyebabkan ancaman muka berlaku. Ancaman muka dirujuk sebagai situasi apabila seseorang kehilangan citra diri atau imej diri (Brown & Levinson, 1987) dan maruah diri (Asmah, 2000). Sehubungan itu, bagi menyelamatkan muka, kedua-dua sarjana ini membincangkan tentang strategi kesantunan yang berkaitan dengan muka dan air muka.

Thomas (2012) sebaliknya memberikan enam sebab yang menunjukkan perbuatan mengkritik itu dapat dianggap sebagai baik. Beliau telah memberikan satu pencerahan minda bagaimana kritikan perlu dipersepsikan oleh khalayak dan dilihat dari sudut pandangan yang positif.

Analisis yang dilakukan ini menggunakan ujaran kritikan juri dalam rancangan realiti televisyen *Mentor*. Ujaran kritikan daripada para juri dianalisis dengan mengaplikasi model kesantunan Brown dan Levinson (1987), Asmah (2000) yang kemudiannya distrukturkan dalam Teknik Sandwich (1985) – penstrukturan kritikan positif+negatif+positif. Kedua-dua model kesantunan ini digabungkan atas kesamaan aspek perbincangan muka dan air muka. Muka bagi Brown dan Levinson (1987) bersifat semasa manakala Asmah (2000) air muka merujuk maruah diri dan keluarga. Analisis yang dilakukan bertujuan membincangkan pola strategi dan penstrukturan kesantunan dari perspektif Melayu.

Dapatan kajian memperlihatkan kecenderungan para juri menggunakan pola strategi BTP+BPKP+BPKN, BTP+BPKP, BTP+BPKN dan BPKP+BPKN berhubung dengan G3, PK+AM+TB kecuali bagi juri berulang bagi strategi BTP+BPKP+BPKN. Manakala bagi juri berulang dan juri jemputan kecenderungan hubungan berlaku pada semua strategi kecuali BTP+BPKP+BPKN dan BTP+BPKP masing-masingnya dengan G1- PK+AM+TB+PPK. Penggunaan strategi Brown dan Levinson (1987), BTP, BPKP dan BPKN sering kali digunakan dalam penyampaian sesuatu mesej sebagaimana yang dibincangkan oleh Najeeb, Marlyna dan Nor Fariza (2012). Dapatan kajian ini juga memaparkan penggunaan struktur Sandwich (Davies & Jacobs, 1985) lengkap oleh para juri.

Kebijaksanaan juri dalam memberikan kritikan berhubung dengan pengalaman hidup, persekitaran dan proses berfikir logik yang dilakukan. Juri-juri tidak mempunyai pengetahuan tentang konsep linguistik yang dibincangkan oleh para sarjana, iaitu Brown dan Levinson (1987) dan Asmah (2000) malahan tidak juga mengetahui tentang teknik Sandwich (1985) tetapi hasil analisis memperlihatkan juri mengaplikasikan kesemua strategi secara pilihan berdasarkan konteks. Kesantunan Melayu dapat dilihat dalam analisis yang dilakukan dengan kesantunan asas dan berkendala yang diaplikasikan oleh juri. Bagi orang Melayu, air muka itu sesuatu yang dipentingkan. Di samping itu, oleh kerana aspek air muka itu penting, setiap satu kombinasi strategi Asmah (2000) G1 – G4 dimasukkan aspek ini.

Menurut Tenas (2011) pada pandangan adat resam Melayu, orang yang tidak bersopan santun dianggap sebagai tidak tahu adat atau tidak beradat dan kedudukannya disamakan seperti seekor haiwan. Dalam kasus analisis ini, ternyata tidak berlaku keadaan tidak tahu adat atau bersikap seperti haiwan. Para juri jelas memainkan perannya sesuai bidang, kepakaran, mematuhi format rancangan dan bertindak bijak dalam memberikan pandangan sama ada baik ataupun buruk.

Ringkasnya, dapatan kajian ini membuktikan bahawa dalam menyampaikan sesuatu kritikan terdapat pelbagai strategi dan struktur yang boleh diaplikasikan. Tidak keterlaluan jika dikatakan bahawa tidak ada satu cara yang tetap dan mesti digunakan semasa proses mengkritik dilakukan.

PENGHARGAAN

Kami merakamkan ucapan terima kasih kepada bahagian tajaan slab/slai Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) Malaysia dan Universiti Utara Malaysia (UUM) atas pembiayaan kajian ini.

RUJUKAN

- Adli Hj. Yacoob. (2007). Satu Analisis Ringkas Konsep dan Teori Sastera Islam di Malaysia. *Jurnal Islamiyyat*. Vol. 29, 3-34.
- Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016). Manifestasi Kesantunan Melayu dalam Ujaran Memberi dan Meminta Nasihat. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 16(2), 73-94.
- Asmah Hj. Omar. (2000). *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun Bahasa*. 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: The Southeast Asian Journal of English Language Studies*. Vol. 17(1),65-78.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Danesi, M. (2009). *Dictionary of Media and Communications*. England : M.E.Sharpe
- Davies, D. & Jacobs, A. (1985). "Sandwiching" Complex Interpersonal Feedback. *Small Group Behavior*. Vol. 16, 387-396.
- Ervin-Tripp, S. (1972). Sociolinguistic Rules of Address. Dlm John, B. P. & Janet H. (pnyt.). *Sociolinguistics* (hlm. 225-241). Harmondsworth: Penguin.
- Gagne, N.O. (2010). Reexamining the Notion of Negative Face in Japanese Sociolinguistic Politeness of Request. *Journal Language & Communication*. Vol. 30(2), 123-138.
- Gerbner, G., Gross, L., Morgan, M. & Signorielli, N. (1980). The 'Mainstreaming' of America: Violence profile no. 11. *Journal of Communication*. Vol. 30(3), 10-29.
- Goffman, E. (1955). On Face Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. *Psychiatry*. Vol. 18, 213-231.
- Grice, H.P. (1975). Logic and Conversation. Dlm Cole, P. & Morgan, J. (pnyt.). *Syntax and Semantics: Speech Acts*. New York: Academic Press.
- Gumusok, F. (2017). An Investigation of Post-teaching Conferences: Politeness in Receiving Criticism. International Association of Research in Foreign Language Education and Applied Linguistics. *ELT Research Journal*. Vol. 6(1), 116-137.

- Hasuria Che Omar. (2012). Analisis Wacana Kritis dalam Program Televisyen Raja Lawak dan Implikasinya Terhadap Psikososial Audiens di Malaysia. *Jurnal Bahasa*. Vol. 20(1), 60-86.
- Itakura, H. & Tsui, A. B. M. (2011). Evaluation in Academic Discourse: Managing Criticism in Japanese and English Book Reviews. *Journal of Pragmatics*. Vol. 43. 1366-1379.
- Kamus Dewan Edisi Keempat*. (2015). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology: A Step - by Step - Guide for Beginners*. Washington D.C.: Sage.
- Lakoff, R. T. (1973). The Logic of Politeness or Minding Tour P's and Q's. Dalam *Papers from The Ninth Regional Meeting of The Chicago Linguistic Society*. Chicago: Chicago Linguistic Society.
- Leech, G.N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Li, S. & Seale, C. (2007). Managing Criticism in PhD Supervision: A Qualitative Case Study. *Studies in Higher Education*. Vol. 32(4), 511-526.
- Mansor Ahmad Saman. (1983). *Satu Kumpulan Esei Media di Malaysia*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mao Lu Ming, R. (1994). Beyond Politeness Theory: Face Revisited and Renewed. *Journal of Pragmatics*. Vol. 21, 451-486.
- Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of The Universality of Face: Politeness Phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*. Vol. 12, 403-426.
- Md. Adnan & Normaliza Abd Rahim. (2014). Kritikan Sosial dalam Filem Melayu *Zombi Kampung Pisang*. *Journal of Business and Social Development*. Vol. 2(2), 62-73.
- Nadar, F.X. (2009). *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Najeeb, Z.M, Marlyna Maros & Nor Fariza Mohd. Nor. (2012). Politeness in E-mails of Arab Students in Malaysia. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 12(1), 125-145.
- Nor Fadzillah Baharudin. (2006, April 21). Mentor musim ke-2 bermula. *Utusan Online*. Retrieved from <http://www1.utusan.com.my/utusan/>
- Noriati Abd. Rashid. (2005). *Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan*. Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Norsimah Mat Awal. (1997). Penggunaan Leksikal Bahasa Inggeris dalam Pertuturan Bahasa Melayu: Satu Kajian ke atas Satu Rancangan Televisyen. *Journal of Language Teaching, Linguistics, and Literature*. Vol. 4, 74-86.
- Nuraini Yusoff, Marzalina Mansor, Nasihah Hashim, Faizah Ahmad & Ainal Akmar Ahmad. (2006). *Pencemaran Bahasa di Televisyen: Pengacaraan Rancangan Hiburan*. Laporan Penyelidikan Geran Universiti. Universiti Utara Malaysia.
- Pentingnya Kritikan Sastera. (2017, January 14). *Sinar Online*. Retrieved from <http://www.sinarharian.com.my/rencana/pentingnya-kritikan-sastera>
- Redmond, Mark V. (2015). Face and Politeness Theories. *English Technical Reports and White Papers*. http://lib.dr.iastate.edu/engl_reports/2
- Rohaidah Mashudi, Ahmad Mahmood Musanif, Adi Yasran Abdul Aziz & Hasnah Mohamad. (2013). Faktor Kesopanan dan Strategi Komunikasi dalam Genre Perbincangan di Televisyen. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 13(3), 163-178.
- Sara Beden & Indirawati Zahid. (2016). Pemetaan Struktur Peristiwa Bahasa: Komunikasi Bebas Konflik. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 16(1), 67-87.
- Sara Beden & Indirawati Zahid. (2017). Analisis Konteks Peristiwa Bahasa Melunas Rindu: Aplikasi Model Leech dan Grice. *Akademika*. Vol. 87(1), 17-34.

- Schramm W., Lyle, J. & Parker, E. B. (1961). *Television in The Lives of Our Children*. Stanford, California: Stanford University Press.
- Shayon, R. L. (1951). *Television and Our Children*. New York: Longmans, Green and Co.
- Tenas Effendy. (2005). *Tegak Menjaga Tuah, Duduk Memelihara Marwah*. Yogyakarta: Balai Kajian dan Pengembangan Budaya Melayu
- Tenas Effendy. (2011). *Kesantunan dan Semangat Melayu*. Pekan Baru: Tenas Effendy Foundation dan Akademi Pengajian Melayu.
- Terjemahan Al-Quran Al Karim. (2009). Batu Caves, Selangor: Al-Hidayah House of Quran Sdn. Bhd.
- Thomas, M. (2012, February 9). Six Reasons Why Criticism is A Good Thing. *The Guardian*. Retrieved from <https://www.theguardian.com/>
- Wan Robiah Haji Meor Osman & Hamidah Abdul Wahab. (2018). Kesantunan Berbahasa Kaunselor Pelatih dalam Sesi Kaunseling. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 18(1), 252-269.
- West, R. & Turner, L.H. (2000) *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Yanti Haryati. (2010). *Strategi Narasumber dalam Mengkritik dan Merespons Tuturan dalam Acara Apa Kabar Indonesia Pagi TV One*. Tesis Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia.
- Yeung, N. T. (1997). Polite Request in English and Chinese Business Correspondence in Hong Kong. *Journal of Pragmatics*. Vol. 27, 505-522.
- Zaidi Mohamad (2018, April 14). Mentor Otai cari bakat lebih berusia. *BH Online*. Retrieved from <https://www.bharian.com.my/>
- Zhan, K. (1992). *The Strategies of Politeness in Chinese Language*. Institute of East Asian Studies, University of California, Berkeley.

PENULIS

Indirawati Zahid merupakan Profesor Madya di Jabatan Bahasa Melayu, Akademi Pengajian Melayu (APM), Universiti Malaya (UM), Kuala Lumpur, Malaysia. Kepakaran beliau merangkumi bidang kajian Fonetik Akustik, Semantik (Leksikal), Intonasi dan Pragmatik (Kesantunan).

Nasihah Hashim seorang pensyarah di Pusat Pengajian Bahasa, Tamadun dan Falsafah, Kolej Sastera dan Sains, Universiti Utara Malaysia (UUM). Beliau ialah pelajar peringkat Doktor Falsafah pengkhususan bidang Pragmatik (Kesantunan) di Akademi Pengajian Melayu (APM), Universiti Malaya (UM).