

MELAYU DAN KRITIKAN: ANALISIS KESANTUNAN MENTOR 7

INDIRAWATI ZAHID
Universiti Malaya,
indirawati@um.edu.my

ABSTRAK

Kritikan sering kali disinonimkan dengan kecaman. Kecaman akan menimbulkan rasa aib dalam budaya Melayu sementara memberi aib dilarang sama sekali. Dalam kasus *Mentor*, terdapat satu sesi kritikan yang bukan sahaja bertujuan memberitahu kelemahan protégé, sebaliknya kelebihan juga diperkatakan. Kritikan boleh disampaikan dengan pelbagai strategi. Sehubungan itu dengan mengaplikasi teori Brown dan Levinson (1987), mesej kritikan dalam *Mentor 7*, minggu kelima dianalisis. Rancangan ini melibatkan tujuh protégé dan dua orang juri tetap (JT). Keseluruhan jumlah data ujaran dikelompokkan kepada tujuh konteks perbualan. Analisis yang dilakukan mempunyai dua objektif, iaitu mengklasifikasikan strategi kesantunan dan membincangkan penggunaan strategi kesantunan yang digunakan. Antara metod yang diguna pakai ialah muat turun, transkripsi dan analisis teks. Dapatan analisis memperlihatkan, kedua-dua juri mengaplikasi strategi berekod tanpa penyesuaian (BTP), berekod kesantunan positif (BPKP) serta kesantunan negatif (BPKN) dan tanpa rekod (TR). BTP dalam kasus *Mentor* didapati tidak mengakibatkan ancaman muka kerana faktor format rancangan *Mentor* dan peranan juri. Sementara itu, hanya terdapat satu TR yang diaplikasi kerana salah seorang juri telah secara umum menyelitkan kritikkannya untuk semua mentor yang terlibat dalam satu sesi kritikan seorang protégé. Kesimpulannya, kritikan boleh disampaikan dengan pelbagai strategi dan sekiranya masih diragui akan impak ancaman muka, teknik Sandwich (Davies & Jacob, 1985) boleh diaplikasikan.

Kata kunci: kesantunan; kritikan; juri; Melayu; protégé.

MALAY AND CRITICISM: POLITENESS ANYLISIS OF MENTOR 7

ABSTRACT

Criticisms are often synonymous with condemnation. Condemnation will lead to a sense of disgrace in Malay culture whilst giving disgrace is strictly forbidden. In the case of *Mentor*, there is a session of criticism that not only aims to tell the weakness of the protégé, but the advantages as well. Criticism can be conveyed with strategies. By applying the Brown and Levinson (1987) theory, the message of criticism in the fifth week *Mentor 7*, was analyzed. The show involved seven protégés and two permanent judges (JT). The total amount of speech data were grouped into seven contexts of conversation. The analysis has two objectives, namely classifying the politeness strategy and discussing the use of politeness strategies. Among the methods used are download, transcription and text analysis. Findings show that both juries applied on record without redressive action, baldly

(BTP), on record with redressive action - positive politeness (BPKP) and negative politeness (BPKN); and off record (TR) strategies. BTP in *Mentor* was found to have no face threatening act due to *Mentor's* format and the role of the jury. Meanwhile, there is only one TR applied because one of the judges had criticised all the mentors who were involved in a session of criticism of a protege. In conclusion, criticism can be presented with various strategies and if it is doubtful of giving face threats, Sandwich technique (Davies & Jacob, 1985) can be applied.

Keywords: politeness; criticism; jury; Malay; protégé.

PENGENALAN

Kritikan merupakan komentar yang diberikan oleh khalayak terhadap sesuatu yang dinilai. Dalam *Mentor*, komentar diberikan oleh juri yang dilantik khas. Program realiti televisyen ini bersifat pertandingan dan berobjektif melahirkan penyanyi baharu. Sehubungan itu sebelum bakat-bakat baru ini berjaya dilahirkan, mereka akan dibimbing, diuji dan dinilai. Penilaian yang merupakan komentar juri terhadap bakat baharu ini dirujuk sebagai kritikan. Komentar yang sering kali dianggap sinonim dengan kritikan ini lazim dianggap sebagai sesuatu yang negatif. Walau bagaimanapun tanggapan ini tidak benar sama sekali. Kritikan juga sebenarnya bertujuan positif sebagaimana yang dinyatakan oleh Indirawati dan Nasihah (2018), iaitu perlakuan mengkritik ini berhubungan dengan membuat analisis, penilaian atau huraian hasil daripada pemerhatian tentang kelebihan atau kelemahan individu yang dikritik. Sehubungan dengan itu, kritikan bukan sahaja sepertimana yang difikirkan oleh kebanyakan pengguna bahasa Melayu, iaitu merujuk kepada kecaman, sebaliknya puji-pujian juga merupakan suatu kritikan. Sekiranya makna kritikan hanya berfokus kepada makna kecaman tentulah tidak akan ada majlis atau acara seperti kritikan sastera, kritikan filem, bedah buku dan sebagainya yang berunsurkan komentar kerana acara yang penuh dengan kecaman akan menimbulkan konflik dan tidak diingini dalam masyarakat yang harmoni. Tanggapan makna kritikan hanya bermaksud kecaman ini berpunca daripada kecenderungan masyarakat pengguna bahasa Melayu yang hanya mengguna pakai makna kedua yang tersenarai dalam entri kata kritikan dalam *Kamus Melayu Edisi Keempat* (2015:230), iaitu (ulasan atau kata-kata) tentang keburukan (kelemahan dsb) seseorang atau sesuatu, kecaman.

Memandangkan kecenderungan makna kritikan ini disinonimkan dengan kecaman, maka sesuatu kritikan itu perlu disampaikan secara berhemah dan bijaksana. Berhemah dan bijaksana ini berhubungan dengan strategi berbahasa yang akan digunakan dalam menyampaikan kritikan yang dimaksudkan. Salah satu strategi berbahasa yang boleh diaplikasi ialah kesantunan sebagaimana yang dinyatakan oleh Tenas (2011), iaitu "*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*".

Penyataan Tenas ini membuktikan bahawa strategi kesantunan perlu bagi mengelakkan timbulnya rasa aib atau malu kepada khalayak sasaran kritikan tersebut. Malahan menurut Zainal (1980), konsep malu itu mencakupi pelbagai makna termasuklah yang paling tinggi berkaitan dengan akhlak dan maruah individu, keluarga dan masyarakatnya. Perkara tersebut selari dengan pernyataan Asmah (2000) bahawa budaya

Melayu mementingkan air muka yang berkaitan dengan maruah bukan sahaja kepada empunya diri malahan cakupannya lebih luas, iaitu didikan dan keluarga. Penyataan-penyataan ini menjurus kepada hakikat yang perlu diakui bahawa mentaliti Melayu sejak dahulu sehingga kini yang selalu mengaitkan sesuatu perkara dengan latar belakang individu, didikan, keluarga dan masyarakatnya.

Lanjutan daripada penyataan Zainal, Asmah dan Tenas, kritikan yang ingin disampaikan perlulah menggunakan strategi yang tertentu atas tiga faktor, iaitu pertamanya, supaya mesej kritikan dapat diterima dengan baik oleh pihak sasaran; kedua, objektif komunikasi tercapai dan ketiga, situasi bebas konflik dapat diwujudkan.

Mentor 7, rancangan realiti televisyen ini memaparkan kritikan para juri yang bukan sahaja mengenal pasti kelemahan protégé yang bertanding malahan juga mengakui kelebihan yang dimiliki oleh protégé-protégé ini dalam penilaian yang mereka berikan. Menurut Thomas (2012) antara sebab mengapa kritikan dianggap sebagai satu perlakuan yang baik adalah kerana kritikan yang tepat tentang sesuatu perkara akan memberi atau membuka peluang masa depan dan ia juga dapat menjadi medan perbincangan penyelesaian sesuatu masalah atau perkara. Penyataan oleh Thomas ini sememangnya selari dengan rancangan *Mentor* yang berobjektif melahirkan penyanyi baharu yang belum mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam dunia seni yang akan mereka ceburi. Hal ini kerana kritikan dalam *Mentor* bersumberkan kepakaran individu dalam bidang seni yang dilantik sebagai juri. Sehubungan itu, bagi mengenal pasti strategi kesantunan para juri dalam menyampaikan kritikan, analisis ujaran kritikan mengaplikasi model kesantunan Brown dan Levinson (1987).

SOROTAN LITERATUR

Kajian berhubung dengan kritikan dengan menggunakan konsep muka seperti yang dibincangkan oleh Brown dan Levinson (1987) telah dilakukan oleh Li dan Seale (2007), Nadar (2009), Yanti (2010), Itakura dan Tsui (2011), Gumusok (2017) dan Indirawati dan Nasihah (2018). Korpus kajian pula bersifat pelbagai, antaranya adalah interaksi dan kritikan di antara penyelia dan pelajar, interaksi antara budaya, kritikan dalam ulasan buku dan kritikan dalam rancangan televisyen.

Li & Seale (2007) melakukan kajian kes yang membincangkan pengurusan kritikan dalam hubungan penyeliaan di antara penyelia dan pelajar Ph.D. Dalam kajian ini dideskripsikan situasi sukar dalam interaksi, ketidaksetujuan dan pengabaian dialog yang menimbulkan konflik. Hasil kajian ini memperlihatkan strategi memberikan petanda (*foreshadowing*), nasihat, pemurnian, humor, kesantunan, hubungan simbiotik dan mesra dikembangkan secara bersama dan dikekalkan. Kajian ini berpendapat pengurusan kritikan yang berkesan dalam pendidikan merupakan satu aktiviti bersama di antara pelajar dan penyelia.

Nadar (2009) pula melakukan kajian perbandingan strategi kritikan antara budaya, iaitu di antara penutur natif bahasa Inggeris dan masyarakat Jawa. Dapatan kajian ini memperlihatkan strategi mengkritik masyarakat Jawa masih dipengaruhi oleh latar budaya masyarakat Jawa waima pertuturan berlangsung dalam bahasa Inggeris. Dapatan ini menyimpulkan bahawa pertuturan masyarakat Jawa lebih dianggap santun kerana mengaplikasikan strategi tidak langsung dengan menggunakan kata maaf dan nasihat.

Sementara itu Yanti (2010), mendeskripsikan strategi mengkritik serta respons penutur dan pendengar dalam perbualan rancangan televisyen *Apa Kabar Indonesia Pagi TV One* (AKIP TV One). Dapatan kajian ini memperlihatkan penutur lebih suka menggunakan strategi berterus terang bagi mengelakkan perselisihan dalam sesi perbualan tersebut.

Kajian tentang kritikan juga dilakukan atas korpus ulasan buku. Kajian ini dilakukan oleh Itakura dan Tsui (2011). Kajian ini hampir sama seperti kajian Nadar yang berkaitan budaya cuma korpusnya berbeza, iaitu perbandingan antara ulasan buku berbahasa Jepun dengan ulasan buku berbahasa Inggeris. Ulasan buku berbahasa Inggeris didapati lebih banyak memperlihatkan strategi memuji sebaliknya pula bagi pengulas buku berbahasa Jepun, strategi memohon maaf dan pertanyaan retorik lebih banyak diaplikasi.

Berbeza dengan kajian Li dan Seale (2007), Gumusok (2017) pula melakukan kajian strategi kesantunan berkaitan respons pelajar perguruan apabila menerima kritikan daripada penyelia mereka. Dalam kajian ini didapati tidak wujud keutamaan dalam memilih strategi kesantunan sebaliknya pelajar perguruan didapati telah menggunakan kedua-dua strategi, iaitu kesantunan positif dan negatif apabila memberikan respons terhadap kritikan yang diterima.

Indirawati dan Nasihah (2018) pula mengkaji ujaran kritikan dalam rancangan realiti televisyen, *Mentor*. Berbeza dengan kajian sebelum ini, kajian ini berfokus kepada kesantunan Melayu berdasarkan pandangan sarjana tempatan, Asmah (2000), Awang (2007) dan Tenas (2011) yang digabungkan dengan teori kesantunan Brown dan Levinson (1987). Dapatan kajian ini memperlihatkan kesantunan Melayu mementingkan air muka yang merupakan teras dalam penyampaian kritikan.

Sorotan literatur ini memperlihatkan kajian terdahulu berkaitan kesantunan dalam kritikan memperlihatkan kesamaan, iaitu pengaplikasian teori Brown dan Levinson. Hal tersebut menunjukkan bahawa kesesuaian teori kesantunan ini untuk diaplikasi ke atas data bersifat kritikan.

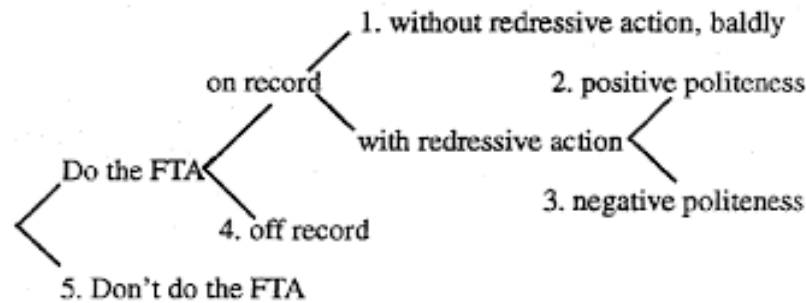
OBJEKTIF

Kajian ini mempunyai dua objektif:

1. Mengklasifikasikan strategi kesantunan yang digunakan oleh para juri dalam kritikan.
2. Membincangkan penggunaan strategi kesantunan yang digunakan oleh para juri dalam kritikan.

KERANGKA TEORITIS

Teori kesantunan 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). Kajian ini akan hanya mengaplikasikan empat strategi, iaitu berekod tanpa penyesuaian (BTP), berekod dengan penyesuaian kesantunan positif (BPKP), berekod dengan penyesuaian kesantunan negatif (BPKN) dan tanpa rekod (TR) seperti dalam Rajah 1:



RAJAH 1: Model Strategi Kesantunan Brown dan Levinson (1987)

Strategi BTP merujuk kepada perbuatan menyampaikan sesuatu mesej secara terus terang, tidak taksa dan ringkas. Strategi BTP berbeza dengan strategi berekod yang bermaksud memberi 'muka' bagi mengelakkan atau sekurang-kurangnya meminimumkan ancaman muka. Aplikasi BPKP yang merujuk kepada orientasi muka positif pendengar (H), iaitu imej diri yang diinginkannya, seperti ingin dihormati, dihargai, diterima dan sebagainya. Dalam situasi ini, penutur (S) mahukan sesuatu atau berkongsi hasrat yang sama seperti yang diinginkan oleh H. Strategi ini berhubungan dengan solidariti atau kebersamaan di antara H dan S (Yule, 2003). Berbeza dengan BPKN, strategi ini khusus berorientasi sebahagiannya bagi memuaskan muka negatif H, iaitu kehendak asasnya dalam mengekalkan kebebasannya untuk bertindak tanpa halangan, iaitu membuat keputusan tanpa peneraan. Brown dan Levinson menyenaraikan lima belas dan sepuluh substrategi, masing-masingnya merujuk kepada BPKP dan BPKN. Sementara itu, TR pula merujuk kepada situasi apabila wujud lebih daripada satu situasi ketaksahan sehingga pelakunya tidak dianggap menunjukan ujaran tersebut secara khusus kepada seseorang. Ini boleh dilakukan dengan pelbagai cara, iaitu pernyataan secara umum, penggunaan metafora, ironi, soalan bersifat retorik dan sebagainya. Bertitik tolak daripada penghurairan strategi ini, ujaran kritikan para juri dianalisis dengan mengklasifikasi dan menghuraikan strategi yang digunakan.

METODOLOGI

Kajian ini mengaplikasikan kaedah penyelidikan kualitatif dengan lima metod, iaitu kajian pustaka, muat turun, ulang-dengar, transkripsi dan analisis teks. Kajian pustaka dilakukan bagi mendapatkan maklumat terkini tentang kajian dan perbincangan berhubung bidang yang berkaitan selain memastikan perbincangan analisis bersifat semasa. Sementara itu, maklumat *Mentor 7* diperoleh daripada laman sesawang <https://www.xtra.com.my/ms/mentor7>. Muat turun data dilakukan melalui laman sesawang <https://www.youtube.com/watch?v=iqIcBik2h4Y>. Kaedah kajian berikutnya diikuti dengan proses ulang-dengar bagi tujuan transkripsi yang tepat. Analisis teks dilakukan dengan data dikelompokkan kepada konteks perbualan (KP) berdasarkan protégé yang terlibat dalam *Mentor 7* minggu kelima. Data kemudiannya dilabel dengan kod **M7(5)JT1MGKPI** yang bermaksud **M7** – *Mentor 7*; **(5)** – minggu kelima; **JT1** – juri

tetap pertama; **MG** – singkatan nama protégé. Dalam analisis yang dilakukan, setiap seorang protégé dilabel dengan menggunakan singkatan nama masing-masing. Sementara itu, **KP1**, merujuk kepada konteks perbualan pertama sebagaimana kronologi dalam rancangan. Ringkasnya kritikan juri dikelompokkan berdasarkan kronologi KP.

Bahan Kajian

Rancangan *Mentor 7* merupakan rancangan realiti televisyen berbentuk pertandingan yang disiarkan pada setiap hari Ahad, jam 9 malam di TV3. Rancangan ini berobjektif melahirkan bakat baharu dalam bidang nyanyian yang dikenali sebagai protégé. Kesemua protégé ini mendapat bimbingan daripada penyanyi senior yang berpengalaman. Persembahan protégé ini dinilai oleh juri yang dilantik. Analisis yang dilakukan menggunakan *Mentor 7* episod 5 yang melibatkan tujuh orang protégé dengan dua orang juri tetap. *Mentor 7* episod 5 ini disiarkan pada 5 Disember 2018. Kajian ini menganalisis kesemua ujaran kritikan daripada juri tetap kepada kesemua protégé. Jumlah keseluruhan KP yang dianalisis dalam episod 5 ialah tujuh KP.

Limitasi kajian

Istilah bidang seni dan aspek maknanya tidak akan dianalisis dalam kajian ini. Begitu juga dari aspek kesalahan nahu yang berlaku, campur kod, intonasi, paralinguistik dan kinesik semasa kritikan juga tidak akan diambil kira.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Analisis strategi kesantunan akan dikelompokkan dalam penjenisan strategi seperti berikut, i). berekod tanpa penyesuaian (BTP); ii). berekod dengan penyesuaian kesantunan positif (BPKP); iii). berekod dengan penyesuaian kesantunan negatif (BPKN) dan iv). tanpa rekod (TR). Analisis akan dipaparkan dalam bentuk jadual yang mempunyai tiga kolum; iaitu kolum pertama – Bil; kolum kedua - Konteks Perbualan (KP) dan kolum ketiga – ujaran kritikan. Jadual akan memaparkan tiga contoh ujaran kritikan bagi setiap satu strategi yang dibincangkan kecuali bagi strategi TR yang hanya ditemui muncul satu kali sahaja, iaitu semasa kritikan JT1. Jadual 1 memperlihatkan penggunaan BTP oleh para juri.

JADUAL 1: Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian (BTP)

Bil.	Konteks Perbualan (KP)	Ujaran Kritikan
1	M7(5)JT1MGKP1	... bila Megat menyanyi very high note, dia punya pitching kurang sikit la ya ...
	M7(5)JT2MGKP1	... pada permulaan di bahagian atas bagi <i>mummy</i> memang kurang dinamik, lagu ni kurang sedap awak bawakan. vokal awak kurang konsisten. Ada juga apa flat yang kurang hit note itu. ...

2	M7(5)JT1AZKP2	... Bagi saya ok dari segi persembahan, saya tak boleh nak kata full mark ya ... alright hanya berjaga-jaga sedikit pitching dia kan.... Jangan buat copycat-copycat ya. ...
	M7(5)JT2AZKP2	... <i>mummy</i> cerita tak baik dulu ...stage act juga <i>mummy</i> rasa masih canggung ... berinteraksi dengan pemain gitar tu <i>mummy</i> tak tahu <i>mummy</i> , jadi itu jadi lucu, <i>mummy</i> tak tahu ni nak buat lucu, nak buat serius, rock atau macam mana jadi benda itu canggung jadi adanya kurang ... kalau ada post-mortem awak tengok balik ...
3	M7(5)JT1LZKP4	... dari segi suara Lazarul pun orang kata tak cukup lagilah sampai ke atas sana, ...
	M7(5)JT2LZKP4	awak sebenarnya nyanyian awak tu mendarat tau, belum pandai mengenakan lagu, belum pandai mengenakan lagu, ... awak kena belajar macam mana nak sedapkan lagu tu, ...

Petunjuk Bil bilangan ... elipisis

Jadual 1 memperlihatkan ujaran kritikan BTP juri yang bersifat terus terang dalam memberikan komentar terhadap protégé yang terlibat. Berdasarkan teori Brown dan Levinson (1987), ancaman muka telah berlaku dalam kasus ini kerana juri secara langsung menyatakan kelemahan protégé yang telah dikenal pasti. Dalam KP1, kedua-dua orang juri, JT1 dan JT2 menyatakan kelemahan protégé MG yang mempunyai masalah *pitching*, iaitu *high note* dan *flat* pada *hit note*; JT2 juga menyatakan MG tidak dinamik, penyampaian lagu tidak sedap dan vokal kurang konsisten. KP2 pula melibatkan protégé AZ yang dikatakan melakukan persembahan sekadar biasa-biasa sahaja sehingga JT1 secara berterus terang menyatakan bahawa beliau tidak dapat memberikan markah penuh kepada protégé. AZ juga dikatakan mempunyai masalah *pitching*. JT1 dalam KP2 memberikan dua amaran kepada AZ, iaitu berhati-hati dengan aspek *pitching* dan tidak melakukan peniruan. Sementara itu, JT2 pula menyatakan hasratnya untuk terlebih dahulu menyenaraikan setiap kelemahan AZ, iaitu *stage act* yang canggung, cara interaksi dengan pemain gitar yang dikatakan tidak diketahui atau difahami oleh JT2 akan konsepnya, iaitu sama ada lucu, serius, rock dan sebagainya. JT2 juga mengarahkan AZ melihat hasil persembahannya sekiranya ada post-mortem dilakukan. Sementara itu, KP4 memperlihatkan, kedua-dua JT bersetuju bahawa protégé LZ juga mempunyai masalah *pitching*, iaitu suara tidak sampai dan nyanyian yang mendarat. JT2 juga menyatakan bahawa LZ belum pandai untuk menyampaikan lagu dengan baik atau merdu dengan menyatakan protégé perlu belajar untuk 'sedapkan' lagu.

Kesemua pernyataan tersebut pada aras permukaan memperlihatkan berlakunya ancaman muka kepada protégé. Hal ini kerana kedua-dua juri didapati tidak menggunakan bahasa berlapik dalam menyampaikan komentar mereka. Tidak ditemui penggunaan kata-kata kiasan, simpulan bahasa mahupun peribahasa Melayu dalam kritikan juri yang dianalisis. Hal ini kerana bentuk yang sedemikian tidak bersifat langsung. Begitu juga, tidak berlaku situasi sebagaimana yang dikatakan oleh Asmah (1992), iaitu usaha yang

dilakukan oleh orang Melayu dalam menyampaikan mesejnya secara berselindung. Menurut Norhana (2014) budaya masyarakat Melayu tidak suka berterus terang, sebaliknya menyampaikan mesej dengan menggunakan bentuk kata yang indah, sesuai dan menarik waima untuk tujuan memuji agar tidak menjatuhkan air muka individu yang terlibat. Sebaliknya ujaran kritikan dalam *Mentor* ternyata bersifat terus terang. Sifat kritikan sebegini pastilah menimbulkan rasa aib atau memalukan protégé, tambahan pula rancangan ini disiarkan di televisyen dan mempunyai khalayak penonton yang ramai. Merujuk kepada masyarakat Melayu yang beragama Islam, perbuatan memberi dan membuka aib amat dilarang (Al-Hujuraat, 49:12, Terjemahan Al-Quran Al-Karim: 2009) tetapi apa yang berlaku dalam kasus *Mentor* pula sebaliknya. Walau bagaimanapun sebelum menyatakan bahawa juri *Mentor* telah tidak mengikut landasan ajaran Islam, konsep rancangan ini, iaitu formatnya perlulah difahami terlebih dahulu. Rancangan yang secara alamiahnya bersifat pertandingan dan perlu diberi penilaian sememangnya bersifat sedemikian.

Penilaian menurut Asmah (1986) merujuk kepada penentuan sesuatu keadaan, peristiwa, proses dan sebagainya dalam paksi baik-buruk, dan inilah yang berlaku dalam *Mentor*. Teguran perlu dilakukan atas tujuan penambahbaikan. Ini tugas juri dalam kasus ini. Menurut Brown dan Levinson sekiranya BTP itu dilakukan atas tujuan tertentu, iaitu nasihat, amaran dan atas sebab keperluan tertentu misalnya atas kapasiti pihak atasan kepada bawahannya maka BTP dengan maksud memberi impak ancaman muka tersebut tidak menjadi isu. Hal yang sama juga dikatakan oleh Indirawati dan Nasihah (2018), iaitu apabila menyampaikan kritikan yang bersifat negatif, ia merupakan penggunaan faktor peranan dan kuasa mereka sebagai juri dan bidang yang mereka ceburi. Keadaan tersebut diperkukuh dalam kasus *Mentor*, salah seorang jurinya, iaitu JT2, menggunakan gantina ma diri ‘mummy’ sepanjang tempoh memberikan kritikan dalam rancangan ini. ‘Mummy’ dalam konteks ini merupakan jarak sosial yang dibina bagi menyedarkan bahawa individu yang dikritik mempunyai status yang berbeza dengan individu yang dikritik. Keadaan tersebut sekali gus memperlihatkan bahawa JT2, menganggap kesemua protégé sebagai anak-anaknya dan teguran yang diberikan bertujuan ke arah kebaikan. Sehubungan itu, segala teguran yang diberikan walaupun tidak disukai, peranan dan status JT2 perlu diambil kira dalam status ini. Dari perspektif yang lain pula, penggunaan kata gantina ma diri ‘mummy’ ini juga berhubungan dengan strategi BPKN, iaitu gambaran kedekatan hubungan di antara JT2 dan para protégé.

Sementara itu, dari aspek komentar yang bersifat terus terang, iaitu yang menjadi teras definisi BTP, situasi ini adalah bertujuan memberi pemahaman langsung kepada protégé dan faktor peruntukan masa untuk sesuatu sesi kritikan. Bayangkanlah jika teguran disampaikan dengan penggunaan kiasan, metafora dan sebagainya, pasti mesej kritikan ini diragui pemahamannya oleh protégé. Ini selari dengan pernyataan Nur Afiqah dan Nor Hashimah (2016) bahawa bahasa kiasan seperti yang dinyatakan tersebut memerlukan kemahiran berfikir bagi memahami maksud yang dirujuk. Kegagalan memahami mesej ini menggagalkan objektif rancangan yang bertujuan melahirkan bakat baru dalam bidang nyanyian. Dalam konteks komunikasi, kegagalan memahami sesuatu mesej dirujuk sebagai gangguan semantik. Gangguan semantik berlaku apabila pemeran komunikasi tidak memahami komunikasi yang berlangsung pada mana-mana aras dalam bahasa seperti kata, frasa, jargon, ayat dan sebagainya yang digunakan (West & Turner, 2000:12). Sehubungan dengan itu, penggunaan kata yang mudah, jelas dan ringkas sebagaimana yang

didefinisikan bagi strategi BTP sememangnya tepat dalam konteks ini. BTP dalam *Mentor* sebenarnya tidak menimbulkan ancaman muka kepada protégé, ini kerana protégé, juri dan khalayak secara umumnya telah tahu akan konsep rancangan. Sementara itu, cara penyampaian mesej kritikan juga bersifat pelbagai dan tentu sekali agak sukar dikawal oleh para juri. Hal yang sama juga berlaku kepada protégé semasa acara berlangsung kerana terdapat pelbagai gangguan akan berlaku semasa persembahan. Ringkasnya sama ada juri mahupun protégé, kedua-duanya terdedah dengan kemungkinan gangguan semantik, psikologi, fisiologi dan fizikal yang akan mempengaruhi keseluruhan konteks perbualan yang berlangsung. Kesemua faktor ini perlu diambil kira sebelum menyatakan bahawa BTP yang digunakan memberikan ancaman muka. Kritikan juri juga memperlihatkan penggunaan strategi BPKP seperti dalam Jadual 2 yang berikut.

JADUAL 2. Strategi Berekod Dengan Penyesuaian Kesantunan Positif (BPKP)

Bil.	Konteks Perbualan (KP)	Ujaran Kritikan
1	M7(5)JT1RSKP3 M7(5)JT2RSKP3	Syabas ya dan bagi saya, ... Ranisha memang ada suara, suara itu memang besar, suara dinamik. Saya boleh rasa dinamik daripada nyanyian Ranisha. ... Jadi saya lihat dari segi voice pitching ok boleh tahan, can improve dari segi energi memang ada malam ni. Hebat malam ni ..., menari kiri ke kanan, kanan dan ke kiri ya. Nasib Syuk tak menari tadi. Konsistensi ok, boleh nampak ...tiap-tiap minggu boleh nampak dia punya penampilan, penampilan dia naik ya, markah pun tetap akan naik ya daripada juri awam dan semua sekali, ya itu yang mustahak. malam ni progress awak bagus, vocal projection bagus, vocal character bagus. attitude awak dalam lagu ini juga bagus. ... <i>mummy</i> sangat suka awak punya persembahan pada malam ni ... awak dah ! mentor awak dah bagi awak yang terbaik untuk awak ! dah delivery yang baik ...
2	M7(5)JT1PSKP5	<i>I feel good</i> , ok Pasya <i>I feel good</i> , ... Pasya punya suara amat merdu sekali, saya memang terharu bila dengar suara Pasya <i>very relax</i> , ... suara dengan you punya nasal punya sound pada you punya nyanyian tu memang cantik, <i>first class</i> ya. Dari segi persembahan malam ni ok, memang cantik, <i>props</i> pun <i>simple</i> , Nampak <i>simple</i> Berikan tepukan gemuruh kepada Pasya ... dan Pasya kalau Pasya punya standard begini tiap-tiap minggu, tiap-tiap

	M7(5)JT2PSKP5	minggu sampai minggu terakhir, ... ada rezeki dan peluang suara awak dengar jelas bulat-bulat. ... <i>vocal character</i> yang sangat cantik, <i>mummy</i> suka. <i>Attitude</i> dalam lagu ini juga bagus, aksi pentas bagus, awak punya <i>chemistry</i> dengan <i>keyboardis</i> juga sangat bagus bagi <i>mummy</i> hampir sempurna, awak ni boleh masuk final ni. ...
3	M7(5)JT1ZMKP6	... satu persembahan yang ... menakjubkan penuh semangat ... terima kasih kepada siapa lagi mentor dialah ya, tahniah pada Siti, satu persembahan yang cantik ... dari segi nyanyian, ... suara memang Zaaim ada suara. Memang suara <i>you</i> sedap, <i>the low note</i> tu memang orang kata tak jadi masalah dah. Sedap bunyinya, sayu dan penuh ghairah, penuh semangat ya, itu yang kita hendak. Semangat malam ni pun cantik, lagu pun memang kena, <i>acting</i> pun <i>simple</i> , ...
	M7(5)JT2ZMKP6	... <i>mummy</i> suka adalah vokal, ... bila awak nyanyi ada rasa ada dinamik Awak punya <i>pitching</i> pandai <i>control</i> malam ni, <i>mummy</i> sangat suka <i>vocal character</i> , <i>energy level</i> awak juga bagus. ... Vokal dia memang sangat bertenaga, <i>mummy</i> sangat suka, awak ada <i>originality</i> , tidak meniru sesiapa itu yang paling bagus. ...

Petunjuk Bil bilangan ... elipisis

Memuji, memberi perhatian, memaklumkan kebersamaan, persetujuan dan optimistik merupakan antara strategi BPKP yang ternyata dipaparkan oleh kedua-dua JT dalam KP3, KP5 dan KP6.

KP3 memperlihatkan kedua-dua JT memuji protégé RS yang mempunyai kualiti suara yang bagus dengan kata-kata 'besar', 'dinamik', '*pitching*', '*vocal projection*' dan '*vocal character*' dengan ujaran 'saya boleh rasa' dan 'malam ini progress awak bagus' masing-masingnya merujuk kepada komentar JT1 dan JT2. Manakala semasa JT1 melakukan pujian dalam aspek persembahan pula, pujian diberikan juga secara berlebihan apabila mengulas tentang cara tarian RS yang lincah dan menghiburkan tersebut dengan perlakuan pengacara rancangan, iaitu Syuk dengan ujaran 'nasib Syuk tak menari tadi' secara melawak. Hal yang sama dilakukan oleh JT2 yang menghuraikan secara rinci persembahan RS dengan ujaran '*attitude* awak dalam lagu ini juga bagus' dan '*mummy* suka persembahan pada malam ini'. JT2 dalam kasus ini juga mengaitkan prestasi RS dengan mentor protégé. Kebersamaan menikmati penyampaian lagu dan persembahan ini merupakan antara strategi BPKN yang diaplikasi. Perlakuan memuji ini juga bertitik tolak daripada sikap juri yang memberi perhatian penuh kepada persembahan protégé misalnya

JT1 menyatakan ‘Konsistensi ok, boleh nampak ... tiap-tiap minggu ...’; ‘persembahan yang hebat’; dan ‘markah yang diperolehi’ sementara JT2 pula melahirkan rasa suka akan persembahan dan memberikan perhatian kepada penampilan protégé. Kesemua kritikan ini merupakan ulasan yang pasti mahu didengar oleh kesemua protégé, iaitu dengan kata lain juri ‘bersetuju’ dengan mereka dan mentor yang membimbing mereka. Keadaan ini diperkukuh dengan penggunaan kata ganti diri ‘mummy’ oleh JT2 yang memberikan makna kedekatan hubungan yang cuba dibina di antara JT2 dan para protégé. Hubungan di antara ibu dan anak-anaknya dalam konteks *Mentor* merupakan kewujudan satu keluarga besar pada masa sekarang dan masa hadapan kerana kesemua yang terlibat dalam *Mentor* ini bergiat dalam bidang yang sama. Lanjutan itu panggilan *mummy* ini akan kekal selamanya dalam kalangan protégé.

Sama seperti KP3, KP5 juga memperlihatkan hal yang sama. JT1 melahirkan rasa kebersamaan dapat menikmati dan menghayati persembahan protégé dengan menyatakan ‘*I feel good ...*’ sebanyak dua kali dalam ujarannya dan diikuti dengan pujian yang berlebih-lebihan kepada protégé PS, iaitu dengan rinci memuji suara, cara penyampaian, *props* malah turut mengajak audiens memberikan tepukan kepada PS. JT1 juga mengakui akan ‘standard’ persembahan yang konsisten dan optimistik akan kejayaan yang akan diperolehi oleh PS pada acara akhir nanti. Tidak jauh berbeza dengan JT1, JT2 juga memberikan komentar yang hampir sama kepada PS, iaitu pujian kepada kualiti suara, *attitude* dalam lagu, aksi atas pentas, kejayaan protégé mewujudkan *chemistry* dengan pemain keyboard yang disokong dengan ujaran ‘*mummy* suka’ dan ‘bagi *mummy* hampir sempurna’ dan di akhiri dengan ujaran optimistik akan kejayaan protégé untuk ke acara akhir nanti.

Selanjutnya, sekiranya dalam KP3, JT2 mengakui peranan mentor protégé, KP6 pula memperlihatkan JT1 pula mengakui dan memuji mentor protégé apabila persembahan protégé ZM didapati menakutkan. JT1 telah mengucapkan tahniah dan secara terang-terangan melahirkan rasa gembira dengan ujaran ‘mentor dialah ya’ apabila berpuas hati dengan persembahan protégé. JT1 memberikan ucapan terima kasih kepada Siti Nordiana yang bertindak sebagai mentor yang berjaya membimbing ZM, protégénya. Sama seperti KP3 dan KP5, kedua-dua JT memuji dengan rinci protégé ZM. Perlakuan ini membuktikan bahawa kedua-dua JT memberikan perhatian kepada setiap aspek persembahan yang dilakukan oleh protégé, iaitu suara, semangat, *acting*, *pitching*, tenaga dan *originality* protégé.

Kesemua ujaran yang diklasifikasi sebagai BPKP memperlihatkan kebersamaan yang diwujudkan di antara protégé, mentor dan JT. Ujaran-ujaran ini merupakan komentar yang sememangnya ingin didengar oleh protégé yang bertanding. Strategi BPKP memperlihatkan muka positif protégé termasuk mentornya dan JT dipelihara. Perkara tersebut selari dengan pernyataan Arina dan Indirawati (2016) serta Behnam dan Amizadeh (2011) bahawa memberikan pujian mempunyai fungsi efektif seperti mewujudkan hubungan baik dan persefahaman dalam komunikasi. Hal ini dapat dianggap sebagai penjagaan muka dan air muka (dalam konteks budaya Melayu) kepada protégé.

Dalam memberikan kritikan tidak hanya BTP dan BPKN sahaja yang teraplikasi, strategi BPKN juga wujud dalam *Mentor 7*. Penggunaan pelbagai strategi ini sekali gus memperlihatkan bahawa terdapat pelbagai cara boleh digunakan dalam memberikan kritikan terhadap sesuatu perkara bergantung kepada situasi, keperluan, jarak dan status dalam konteks yang dirujuk. Setiap satu strategi yang diaplikasi mempunyai dasar

pemilihannya. Sehubungan itu, Jadual 3 yang berikut memaparkan contoh BPKN yang telah digunakan.

JADUAL 3. Strategi Berekod Dengan Penyesuaian Kesantunan Negatif (BPKP)

Bil.	Konteks Perbualan (KP)	Ujaran Kritikan
1	M7(5)JT2MGKP1	... Apa awak rasa malam ni lepas awak nyanyi? Rasa lega? Ada rasa ada buat silap tak? ...
2	M7(5)JT1AZKP2	... Apa awak rasa malam ni lepas awak nyanyi? Rasa lega? Ada rasa ada buat silap tak? ... Ok pilih lagu ni adakah daripada Azmirul ataupun daripada mentor? ...
3	M7(5)JT1AMKP7	<i>props</i> ... ok kepada mentor Hafiz boleh dengar ni ya, ... lagu ni bukanlah lagu <i>the winning song</i> ok, kita mesti buat satu pilihan yang tepat, yang padat di mana lagu ni ada <i>confident level</i> pada protégé <i>and also</i> kepada peminat-peminat Amal. ...
	M7(5)JT2AMKP7	... Ok yang <i>mummy</i> setuju dengan Dato tentang <i>props</i> , kalau tak ada <i>props</i> pun ok sebenarnya. ...

Petunjuk Bil bilangan ... elipsis

Jadual 3 memperlihatkan ujaran kritikan BPKN yang menekankan penjagaan muka negatif H yang merujuk kepada protégé dan juga mentornya. Dalam kasus BPKN, muka negatif ini dijaga melalui strategi mengemukakan soalan kepada protégé tentang persembahan yang dilakukan dengan maksud memberi ruang untuk protégé dan mentornya berfikir dan bersedia dengan jawapan. Dalam *Mentor 7*, selepas sesi kritikan, mentor protégé diberi peluang membuat ulasan terhadap komentar para juri. Strategi mengemukakan soalan ini secara tidak langsung menyediakan protégé dan mentornya dengan tanggapan bahawa JT tidak memberikan pengenaan kepada mereka berdua. Dalam kasus ini apabila JT mengemukakan soalan, JT telah meletakkan jarak di antara mereka sehingga membolehkan adanya kebebasan kepada protégé dan mentornya akan tindakan yang telah diambil dalam konteks persembahan yang dilakukan. Soalan yang dikemukakan dalam masa yang sama memperlihatkan keprihatinan JT kepada protégé serta mentornya dan menggambarkan kesediaan juri mendengar dan mempertimbangkan rasional yang diberikan atas tindakan dalam persembahan yang telah diberikan. Tindakan ini merupakan perlakuan menghormati muka negatif protégé dan mentornya. Menghormati muka negatif ini merupakan situasi mewujudkan situasi bebas konflik, iaitu konteks yang sama seperti yang dinyatakan oleh Arina dan Indirawati (2016), iaitu menyantuni khalayak.

Dalam KP1 dan KP2, kedua-dua JT mengemukakan soalan kepada protégé, dengan kedua-duanya menggunakan pertanyaan ‘perasaan selepas menyanyi’, ‘lega’ dan ‘silap’ sementara berlaku penambahan soalan apabila JT2 juga bertanya tentang pemilihan lagu protégé, iaitu sama ada dipilih oleh AZ ataupun mentornya. KP7 juga memperlihatkan penjelasan yang diberikan oleh JT1 kepada protégé AM dan penjelasan juga ditujukan kepada mentor dan peminat-peminat AM. JT2 memperkukuh apa yang menjadi bahan komentar JT1 dan ini memperlihatkan bahawa kedua-dua juri prihatin dengan prestasi protégé. Menjaga muka negatif protégé dan mentornya selain memaparkan keprihatinan terhadap protégé merupakan strategi yang digunakan oleh juri dalam BPKN. Jarak yang diletakkan di antara kedua-duanya, protégé, mentor dan juri ini menjadi penentu kepada strategi ini agar sekiranya berlaku pengenaan, impaknya hanya minima. Perlakuan berhati-hati JT ini tentulah bertujuan mengelakkan situasi ‘pukul anak sindir menantu’ kerana mentor, iaitu pembimbing protégé juga merupakan individu yang berlatar pengalaman yang luas, dihormati dan telah banyak meraih kejayaan dalam dunia seni. Hal yang sama juga dinyatakan oleh Indirawati dan Nasihah (2018).

Hanya terdapat satu sahaja strategi TR yang diaplikasi dalam kritikan juri. Kewujudan TR dalam kasus ini dianggap kes terpencil. Situasi ini berlaku kerana konsep rancangan yang berorientasi komentar terhadap setiap seorang protégé yang terlibat. Jadual 4 memperlihatkan strategi TR yang digunakan oleh juri.

JADUAL 4. Strategi Tanpa Rekod (TR)

Bil.	Konteks Perbualan (KP)	Ujaran Kritikan
1	M7(5)JT1AZKP2	... tapi saya mengharapkan lagu-lagu yang akan dipilih nanti daripada semua mentor ya, tiap-tiap minggu lagu mestilah satu lagu ...

Petunjuk Bil bilangan ... elipsis

Jadual 4 memperlihatkan JT1 semasa memberikan komentar dalam KP2 telah secara langsung menyelitkan komentar yang berbentuk pesanan kepada semua mentor yang terlibat dalam *Mentor 7*. JD1 tidak secara spesifik menyatakan mentor yang dirujuk walaupun sesi kritikan yang sedang berlangsung tersebut adalah protégé AZ yang mentornya ialah Hafiz Suip. Dalam hal ini ternyata JT1 cuba mengelakkan salah faham dengan menyatakan ‘... daripada semua mentor ya, ...’ Sehubungan dengan ujaran ini, maka hanya terdapat satu TR dalam sesi kritikan yang berlangsung bagi keseluruhan KP yang dianalisis. Ini tidak berlaku dalam kajian yang dilakukan oleh Indirawati dan Nasihah (2018).

Analisis yang dilakukan ini telah memperlihatkan bahawa empat strategi yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987) diaplikasi dalam kritikan *Mentor 7*. Dapatan ini juga selari dengan pernyataan oleh Najeeb, Marlyna dan Nor Fariza (2012), bahawa penggunaan strategi Brown dan Levinson (1987), iaitu BTP, BPKP dan BPKN sering kali digunakan dalam penyampaian sesuatu mesej.

KESIMPULAN

Budaya Melayu mementingkan penjagaan air muka. Air muka bagi orang Melayu mencakupi konsep makna yang lebih luas, iaitu bukan sahaja melibatkan empunya diri sebaliknya melibatkan keluarga, didikan dan masyarakatnya (Asmah, 2000). Hal ini berbeza dengan konsep muka yang dibincangkan oleh Brown dan Levinson (1987). Perbezaan ini berpunca daripada faktor budaya. Teori Brown dan Levinson (1987) tidak bersifat universal walau bagaimanapun teori ini masih relevan dalam konteks strategi yang digunakan bagi mengurangkan ancaman muka.

Dalam kasus memberikan kritikan yang sering kali disinonimkan dengan kecaman, strategi mengurangkan ancaman muka perlu dilakukan. Model kesantunan Brown dan Levinson (1987) mengemukakan tiga strategi yang boleh diaplikasi, iaitu strategi berekod dengan penyesuaian kesantunan positif (BPKP), strategi berekod dengan penyesuaian kesantunan negatif (BPKN) dan strategi tanpa rekod (TR) manakala strategi berekod tanpa penyesuaian (BTP) cenderung dikatakan memberikan ancaman muka.

Analisis yang dilakukan pada ujaran kritikan juri *Mentor 7* bagi minggu kelima memperlihatkan keempat-empat strategi, iaitu BTP, BPKP, BPKN dan TR digunakan oleh juri. BPKP, BPKN dan TR sememangnya digunakan bagi tujuan mengurangkan impak ancaman muka yang berlaku. Walau bagaimanapun BTP dalam kasus *Mentor* tidak dianggap memberikan ancaman muka kepada protégé kerana faktor konsep rancangan *Mentor* itu sendiri yang sememangnya bertujuan siaran umum dan penilaian yang bukan sahaja mengenal pasti kelebihan yang dipamerkan, malah kelemahan yang dikenal pasti juga diperkatakan. Apabila konsep rancangan dan peranan juri difahami, ancaman muka tidak menjadi isu dalam BTP.

Tidak ditemui penggunaan bahasa berlapis dalam kasus kritikan *Mentor 7* sebagaimana yang menjadi pegangan atau amalan dalam budaya Melayu, iaitu penyampaian sesuatu mesej secara berselindung (Asmah, 1992; Norhana, 2014). Sebaliknya kesemua bentuk ujaran kritikan bersifat langsung, iaitu telus. Walaupun dipentingkan faktor sosiobudaya dalam penentuan fungsi bahasa sebagaimana yang dinyatakan oleh Ala' Eddin, Marlyna, Ashinida dan Mouad (2015), faktor seperti kesesuaian konteks dan sifat semasa bahasa, iaitu sifat bahasa yang digunakan tersebut perlu diambil kira. Generasi hari ini belum pasti dapat memahami bahasa berlapis atau penggunaan sebarang bentuk peribahasa, simpulan bahasa atau kiasan yang sering digunakan suatu masa dahulu. Sebaliknya jika masih tetap digunakan, kemungkinan akan menimbulkan masalah lain pula, iaitu gangguan semantik yang sekali gus menggagalkan objektif komunikasi.

Ancaman muka sepatutnya tidak dijadikan halangan sehingga penilaian tidak boleh dilakukan dan kritikan yang memaparkan kelemahan tidak boleh disampaikan. Kritikan tetap boleh disampaikan dengan penggunaan teknik Sandwich (Davies dan Jacobs, 1985) sekiranya ancaman muka dikhuatiri berlaku. Perkara tersebut bersesuaian dengan dapatan Indirawati dan Nasihah (2018). Sehubungan itu, kebijaksanaan berbahasa perlu ada dalam menyampaikan sesuatu mesej supaya kesemua mesej dapat diterima dengan baik.

RUJUKAN

- Ala'Eddin Abdullah Ahmed Banikalaf, Marlyna Maros, Ashinida Aladdin & Mouad Al-natour. 2015. Apology strategies in Jordanian Arabic. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 15(2), 83-99.
- Asmah Haji Omar. 1986. *Bahasa dan Alam Pemikiran Melayu*. Dewan Bahasa dan Pustaka: Kuala Lumpur.
- Asmah Hj. Omar. 1992. Indirectness as a Rule of Speaking Among The Malay. In *The Linguistic Scenery in Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar. 2000. *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Arina Johari & Indirawati Zahid. 2016. Manifestasi Kesantunan Melayu dalam Ujaran Memberi dan Meminta Nasihat. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 16(2), 73-94.
- 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*, 17(1), 65-78.
- Brown, P. & Levinson, S. C. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Davies, D. & Jacobs, A. 1985. "Sandwiching" Complex Interpersonal Feedback. *Small Group Behavior*, 16, 387-396.
- 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*, 6(1), 116-137.
- Indirawati Zahid & Nasihah Hashim. 2018. Strategi dan Struktur Kesantunan Melayu dalam Kritikan Mentor: Rancangan Realiti Televisyen. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 18(2), 134-153.
- Itakura, H. & Tsui, A. B. M. 2011. Evaluation in Academic Discourse: Managing Criticism in Japanese and English Book Reviews. *Journal of Pragmatics*, 43. 1366-1379.
- Kamus Dewan Edisi Keempat*. 2015. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Li, S. & Seale, C. 2007. Managing Criticism in PhD Supervision: A Qualitative Case Study. *Studies in Higher Education*, 32(4), 511-526.
- 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*, 12(1), 125-145.
- Norhana Bakhary. 2014. Strategi Kesantunan Berbahasa Masyarakat Adat Perpatih Dalam Kata Perbilang. *Jurnal Bahasa*, 14(2), 239-271.
- Nur Afiqah Wan Mansor & Nor Hashimah Jalaluddin. 2016. Makna Implisit Bahasa Kiasan Melayu: Mempertalikan Komunikasi, Kognisi dan Semantik. *Jurnal Komunikasi*, 32 (1), 311-334.
- 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. Six Reasons Why Criticism is A Good Thing. *The Guardian*, February 9: Retrieved from <https://www.theguardian.com/>.
- 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.
- Yule, G. 2003. *Pragmatics*. UK: Oxford University Press.
- Zainal Kling. 1980. Sistem dan Nilai Tradisi Melayu. Paper presented at Seminar Nilai dan Norma Masyarakat Melayu, Kota Kinabalu, Malaysia, Mac.

PENGHARGAAN

Terima kepada Janie Jeffrey Wong yang melakukan transkripsi data ujaran kritikan.

Biodata 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).