

# **APLIKASI STRATEGI KESANTUNAN DALAM RANCANGAN BUAL BICARA MOTIVASI DIRI RADIO IKIMFM**

*(Applications of Politeness Strategies in Motivational Talk Shows  
on IKIMfm Radio)*

*Arina Johari*  
arinajr@iium.edu.my

*Indirawati Zahid*  
indirawati@um.edu.my

Akademi Pengajian Melayu,  
Universiti Malaya, 50603 Kuala Lumpur.

## **Abstrak**

Kajian ini mengenal pasti penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim dalam soal jawab struktur isi rancangan bual bicara peserta rancangan bual bicara Celik Mata Reset Minda Orang yang Tenang di radio IKIMfm. Beberapa metod diaplikasikan antaranya analisis teks, transkripsi dan kuantitatif. Korpus ini menggunakan kerangka teori kesantunan Brown dan Levinson dan prinsip kerjasama Grice, yang dikombinasikan bagi membentuk model pola kombinasi strategi dan maksim untuk menganalisis 294 dialog dalam soal jawab struktur isi bual bicara. Model pola kombinasi strategi dan maksim membentuk empat pola kombinasi strategi dan maksim yang mengandungi dua pola teras, iaitu P2 dan P3. Pola teras P2 mengandungi strategi kesantunan positif dan kesantunan negatif manakala P3 mengandungi strategi tanpa rekod dan kedua-duanya mempunyai padanan maksim prinsip kerjasama (PK) tertentu. Kajian mendapati peserta perbualan mematuhi model pola kombinasi strategi dan maksim dengan pola A variasi pertama mendominasi keseluruhan ujaran untuk mencapai situasi bebas konflik. Situasi ini didapati amat signifikan dalam menzahirkan kesantunan sebenar peserta bual bicara.

Kata kunci: strategi kesantunan, prinsip kerjasama, model pola kombinasi strategi dan maksim, situasi bebas konflik, pola teras

**Abstract**

*This study discusses the combination patterns of linguistic politeness strategies and maxims used by participants in the talk show slot “Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang” aired by Radio IKIMffm. Several methods were employed, including text analysis, transcription and quantitative analysis. This corpus used a framework that combines Brown and Levinson’s politeness theory and Grice’s cooperative principle (CP), to create a model that is defined as the pattern of combination of strategy and maxim model (PCSMM) to analyse 294 dialogues. PCSMM has four patterns of combined strategies and maxims that include two main patterns, which are P2 and P3. P2 includes positive and negative politeness strategies while P3 is an off-record strategy, with both corresponding to a particular CP maxim. The result of this study shows that the participants in this talk show obey PCSMM, of which the first variation, pattern A, dominates in order to avoid conflict. This was found to be highly significant in revealing the actual politeness of the participants.*

*Keywords: politeness strategies, cooperative principle, pattern of combination of strategy and maxim model (PCSMM), non-conflict situation and core pattern*

## **PENDAHULUAN**

Cutting (2002) mengatakan kesantunan yang dimaksudkan dalam komunikasi seseorang ialah pilihan yang dibuat oleh seseorang individu dalam penggunaan bahasa bagi mewujudkan ungkapan linguistik yang memberi mereka ruang untuk menunjukkan sikap yang mesra kepada orang lain. Tokoh terawal bidang ini, iaitu Goffman (1955) membahaskan kesantunan sebagai perlakuan seseorang yang berkaitan dengan konsep muka. Selepas beliau, muncul ramai pengkaji yang membahaskan kesantunan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan menyeluruh. Antaranya termasuklah Grice (1975) yang mendefinisikan kesantunan sebagai hal yang merujuk kerjasama seseorang dalam komunikasi melalui maksim dalam prinsip kerjasama (PK), diikuti oleh Leech (1983) yang memperkenalkan maksim dalam prinsip kesopanan untuk menambah baik dan memperjelas gagasan yang dikemukakan oleh Grice. Kemudian,

muncul tokoh tersohor bidang ini, iaitu Brown dan Levinson (1987) yang mengambil pendekatan Goffman untuk membahaskan kesantunan sebagai sesuatu yang didasari oleh konsep muka dalam model kesantunan beliau.

Namun begitu, makna kesantunan yang lebih menjurus kepada perspektif masyarakat Melayu pernah dibahaskan lebih awal oleh Za'ba (1950) dalam makalahnya bertajuk "Malay Manners and Etiquete" yang diterbitkan dalam *Journal Malayan Branch*. Beliau mencadangkan lima aspek yang menjadi amalan turun-temurun dan perlu diambil kira oleh orang Melayu ketika berbicara, iaitu menyapa dengan tertib dan betul, mengawal nada suara ketika bercakap, tidak sombong atau memuji-muji diri, menanti giliran bercakap serta memberikan peluang kepada orang lain untuk bercakap. Asmah (2000) misalnya, mengatakan kesantunan mengikut perspektif Melayu ialah penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan dan rasa tersinggung daripada pendengar. Awang (2007) pula telah membahaskan dan memperjelas definisi ini kemudiannya dengan mengusulkan kesantunan sebagai penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicara. Tenas (2011:5) turut tidak ketinggalan dalam memberikan pandangan tentang kesantunan Melayu yang dirujuk oleh beliau sebagai perilaku seseorang yang "tahu diri" atau "sedar diri", mencerminkan kearifan dan kebijaksanaan dalam menilai dan mengukur kemampuan diri agar dapat menempatkan dirinya secara baik dan benar dalam kehidupan berumah tangga, masyarakat, berbangsa dan bernegara.

Kesemua pandangan tentang kesantunan yang telah dinyatakan memberikan interpretasi bahawa kesantunan masyarakat Melayu merupakan gabungan tutur kata dan perilaku seseorang yang diungkapkan secara penuh hemah, iaitu bernada lembut, disampaikan secara berhati-hati, mengandungi bahasa yang sangat halus atau berlapis selari dengan budaya dan pegangan agama Islam untuk memastikan air muka orang yang mendengar terjaga dan mereka berasa senang serta selesa sepanjang perbualan berlangsung. Dalam hal ini, masyarakat Melayu amat menitikberatkan kesantunan dalam setiap keadaan supaya kelestarian identiti dan budaya bangsa dapat dipelihara. Namun, pemakaian bahasa yang santun oleh seseorang individu tentu sahaja tidak lahir secara semula jadi melainkan melalui pemupukan berterusan oleh sistem nilai, sosial dan elemen khusus dalam masyarakat.

Oleh itu, perantara sosial seperti media massa dan media elektronik turut berperanan dalam memberikan nilai serta memupuk kesedaran berbahasa seseorang terutama apabila mereka terlibat dalam rancangan yang diterbitkan. Situasi ini didorong oleh perubahan peranan media yang dahulunya hanya berfungsi sebagai medium informasi, kini bersifat lebih komunikatif, iaitu menyediakan peluang kepada pendengar untuk terlibat secara langsung dan aktif dalam rancangan terbitan mereka (Everett & Caldwell, 2003:30; Ido, 2014). Oleh itu, bahasa dan perilaku khalayak media sering menjadi perhatian masyarakat dan kebolehan untuk menjaga pertuturan, mengekalkan keharmonian dan menyantuni pendengar sepanjang perbualan berlangsung dapat memberikan imej yang baik kepada media yang diwakili serta impak bahasa yang cukup besar kepada kehidupan masyarakat. Memetik Awang dalam makalah “Media Penting Angkat Martabat bahasa Melayu” dalam akhbar *Utusan Malaysia* bertarikh 15 Februari 2011, media menjadi tunjang utama dalam pelaksanaan dasar bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan di negara ini dengan sentiasa memastikan bahasa yang digunakan dalam penerbitan dan penyiaran adalah tepat, sempurna dan mengambil kira kesantunan. Pandangan ini secara jelas memperlihatkan media terutama radio harus menjadikan aspek kesantunan dalam bahasa kebangsaan sebagai budaya yang diamalkan secara berterusan oleh khalayaknya disebabkan kuasa dan pengaruh yang ada pada medium tersebut terhadap masyarakat. Maka, kajian ini akan mengenal pasti pola kesantunan dalam perbualan yang diaplikasikan oleh peserta rancangan bual bicara motivasi diri berorientasikan panggilan masuk dalam ranah media penyiaran di stesen radio IKIMfm.

## **SOROTAN KAJIAN**

Perbahasan dan perdebatan tentang kesantunan linguistik tidak hanya terbatas dalam kasus bahasa yang bersifat bebas dan santai, malah turut diperluas dalam peristiwa bahasa yang lebih teratur dan berstruktur seperti rancangan bual bicara radio. Kebanyakan kajian strategi kesantunan bahasa dalam rancangan bual bicara berorientasikan panggilan masuk dilakukan oleh pengkaji luar dengan tumpuan pada bidang pragmatik yang khusus. Pengkaji seperti Mullany (1998) dan Suko (2009) misalnya, melihat aspek kesantunan berdasarkan jantina dan prinsip kerjasama dalam tindak tutur peserta bual bicara radio. Walaupun menggunakan korpus yang agak hampir dengan kajian ini, pengkaji ini tidak berfokus pada

analisis terhadap strategi kesantunan dalam ujaran peserta yang terlibat sebaliknya tertumpu pada bidang analisis perbualan semata-mata. Begitu juga dengan kajian oleh Andrea DeCapua *et al.* (1993), Kouper (2010) dan Goldsmith (2004) yang mengkaji ujaran peserta ketika meminta dan memberikan nasihat dalam konteks perbualan radio dan komuniti dalam talian. Tumpuan diberikan terhadap aspek analisis perbualan, implikatur ujaran peserta perbualan, serta kelangsungan ujaran menasihati tanpa kecenderungan menganalisis aspek strategi kesantunan dalam ujaran meminta dan memberikan nasihat, yang terdapat dalam wacana yang dikaji secara komprehensif.

Di Malaysia sendiri, tidak banyak kajian kesantunan dalam media dijalankan khusus untuk melihat strategi kesantunan peserta perbualan yang menggunakan bahasa Melayu sebagai bahasa utama. Satu kajian oleh Siti Nurbaya (2011) dilakukan terhadap peserta rancangan bual bicara di stesen radio berbahasa Inggeris tempatan mendapati peserta cenderung menyatakan perbezaan pendapat atau ketidaksetujuan secara tidak langsung menggunakan ungkapan tertentu bertujuan mengurangkan ancaman terhadap muka pendengar. Strategi tersebut didapati mempunyai persamaan dengan strategi kesantunan positif yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987). Selain beliau, Abdul Ganing (2010) yang mengkaji tentang strategi kesantunan dalam ceramah motivasi oleh Prof. Dato Dr. Hj Mohd. Fadzilah Kamsah didapati agak hampir dengan kajian ini. Namun, walaupun menumpukan aspek strategi kesantunan bahasa peserta perbualan, kajian beliau tidak menggunakan korpus rancangan bual bicara radio sebaliknya menggunakan ceramah motivasi yang diterbitkan dalam bentuk cakera padat. Kajian terkini oleh Rohaidah, *et al.*, (2013) ada menyentuh tentang faktor yang mempengaruhi kesantunan dan strategi komunikasi dalam genre bual bicara di televisyen, namun masih tidak menggunakan korpus yang sama dengan kajian ini.

Berdasarkan kajian yang telah dibincangkan, didapati masih belum begitu banyak kajian tentang kesantunan yang melihat ciri-ciri atau strategi kesantunan dari perspektif masyarakat Melayu secara tepat dan menyeluruh. Zaitul Azma (2011) pernah mengatakan bahawa hasil kajian terdahulu lebih banyak memberikan tumpuan pada kesantunan dalam kalangan masyarakat yang berhubung kait dengan keluarga dan budaya. Pendapat beliau ini membuktikan bahawa belum ada satu kajian yang benar-benar melihat strategi kesantunan dalam konteks bual bicara radio bercorak motivasi diri dilakukan untuk memaparkan tujuan ujaran dan

kaitannya dengan konsep penjagaan muka bagi genre tersebut. Oleh itu, kajian ini dijalankan supaya dapat memperlihatkan strategi kesantunan yang diaplikasikan oleh setiap peserta perbualan dari aspek tujuan ujaran dilakukan dan kaitannya dengan konsep penjagaan muka seseorang dalam rancangan bual bicara motivasi diri berorientasikan panggilan masuk di radio IKIMfm yang berkonsepkan kerohanian.

## **KEPENTINGAN KAJIAN**

Terdapat pelbagai stesen radio tempatan yang menyiarkan rancangan berbentuk bual bicara seperti stesen bercorak kontemporari, iaitu radio MixFM, FlyFM, LiteFM, SelangorFM, KLFM sehinggalah stesen radio yang bercorak kerohanian seperti IKIMfm. Dalam hal ini, setiap stesen radio sudah tentu mengaplikasikan pelbagai gaya, strategi dan teknik penyampaian untuk menarik minat pendengar. Bagi sebuah stesen radio berkonsepkan kerohanian seperti IKIMfm, usaha menyampaikan ilmu pengetahuan tentang selok belok agama Islam kepada khalayak dilaksanakan dengan tujuan mencapai matlamat utama, iaitu menyantuni pendengar dan dalam masa yang sama menyentuh hati mereka. Oleh itu, rancangan bual bicara motivasi diri yang dikaji memaparkan susunan dialog yang santai tetapi dalam masa yang sama diatur cukup kemas dan lembut sesuai dengan budaya masyarakat Melayu supaya dapat diterima dengan baik oleh pendengar seterusnya berupaya mengubah paradigma mereka ke arah kehidupan yang lebih baik. Fenomena ini juga akan memberikan manfaat yang sangat besar kepada masyarakat apabila wacana yang terhasil dapat memberikan paparan suatu proses komunikasi yang efektif, dan boleh diikuti dalam kehidupan seharian mereka. Justeru, kajian ini dijalankan untuk memperlihatkan kesantunan bahasa yang signifikan oleh warga media khususnya di radio IKIMfm. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan analisis secara menyeluruh dan terperinci tentang strategi kesantunan dalam ujaran peserta perbualan rancangan bual bicara “Celik Mata Reset Minda Orang yang Tenang” dan kaitannya dengan konsep penjagaan muka menggunakan dua model kesantunan, iaitu Model Kesantunan Brown dan Levinson (1987) dan prinsip kerjasama Grice (1975).

Analisis yang dilakukan ini bertujuan mengenal pasti penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim dalam soal jawab struktur isi rancangan bual bicara.

## **METODOLOGI KAJIAN**

Kajian ini mengaplikasikan beberapa kaedah, iaitu (1) kajian pustaka, (2) memuat turun bahan; (3) membuat transkripsi; dan 4) analisis teks yang menggunakan empat kaedah, iaitu (i) penstrukturan rancangan bual bicara; (ii) pengklasifikasian dialog dan konteks perbualan; (iii) pelabelan dan pengekodan – contoh dialog yang telah dilabel dan dikod ialah I-S1P-5/21/PM/285/21 dengan merujuk I sebagai struktur isi, S1P-S1 ialah substruktur set pertama dalam struktur isi dan P merujuk kategori soalan daripada pemanggil, 5 - konteks perbualan yang kelima dalam bual bicara, 21 - dialog kedua puluh satu dalam konteks perbualan yang diujarkan oleh peserta dalam satu struktur, PM - peserta yang melafazkan dialog, iaitu Prof. Dr. Muhaya, 285 - jumlah keseluruhan dialog yang dilafazkan oleh peserta dalam satu struktur, 21 - jumlah keseluruhan konteks perbualan yang terdapat dalam satu struktur, dan (iv) mengenal pasti kata kunci. Selain itu, kajian ini juga memaparkan jumlah dan peratusan data yang telah dianalisis dalam bentuk jadual.

## **BAHAN KAJIAN**

Kajian ini akan menganalisis wacana media dalam bentuk bual bicara terbitan IKIMfm yang diambil daripada laman sesawang Youtube, iaitu “Celik Mata, Reset Minda Orang yang Tenang”. Rancangan ini diterbitkan pada tahun 2012 dan disiarkan pada setiap hari Rabu bersama-sama pengacara tetap, iaitu Maslina Alias dan tetamu undangan tetap Prof. Dr. Muhaya Mohamad.

Berdasarkan Jadual 1, analisis akan berfokus kepada soal jawab struktur isi dengan 13 konteks perbualan yang mengandungi 294 dialog mewakili sembilan orang peserta, iaitu pengacara Maslina Alias (88 dialog), tetamu undangan tetap Profesor Dr. Muhaya Mohamad (121 dialog) dan tujuh orang pemanggil, iaitu tiga orang pemanggil lelaki (Encil Husin - 19 dialog, Encik Anuar - 8 dialog dan Encik Zulkifli - 21 dialog) dan empat orang pemanggil wanita (Najwa -10 dialog, Laili - 11 dialog, Siti Zanariah - 9 dialog, dan Mak Ju - 7 dialog). Jumlah dialog dalam kajian ini merujuk bentuk ujaran lisan oleh seseorang peserta atau ahli panel yang boleh menyamai jumlah satu ayat ataupun lebih dalam sesuatu konteks perbualan. Setiap soalan dijawab secara langsung oleh tetamu undangan sejourus selepas soalan dikemukakan oleh pemanggil. Terdapat kasus tertentu yang memperlihatkan peserta perbualan bertanya soalan

**Jadual 1** Data kajian.

Struktur	Peserta Bual Bicara									Jumlah Dialog/ Konteks Perbualan
	Pengacara Tetamu Undangan		Pemanggil Lelaki			Pemanggil Wanita				
	MA	PM	EH	EA	EZ	NJ	SZ	LL	MJ	
Soal jawab pemanggil	88	121	19	8	21	10	9	11	7	294/ 13

MA- Maslina Alias

PM - Prof. Dr. Muhaya

EH - Encik Husin

EA - Encik Anuar

EZ - Encik Zulkifli

NJ- Najwa

SZ - Siti Zanariah

LL - Laili

MJ - Mak Ju

yang tidak berkaitan dengan topik perbincangan (Orang yang Tenang), namun tetap dianalisis kerana didapati mengandungi strategi dan maksim tertentu yang berkaitan dengan kajian.

Selain itu, kajian ini akan turut mengambil kira tiga aspek, iaitu (1) ujaran bukan leksikal seperti *hmm...*, *mmm...*, *ya*, *aa...*, *hm-mm* yang dikenal pasti sebagai fillers (*Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*, 2002:200), atau *backchannel signals* (Yule, 1996:75); (2) Unsur percampuran kod seperti bentuk lazim yang terdiri daripada penggunaan kata pinjaman bahasa Inggeris dan Arab, kata slanga dan dialek; serta (3) bentuk bukan lazim berupa istilah dalam bahasa Inggeris yang digunakan untuk merujuk aspek motivasi diri seperti *baseline*, *neurotic*, *level*, *best*, *indicator*, *something wrong*, *vocabulary*, *delete*, *no limit person* dan sebagainya untuk dianalisis. Ujaran peserta yang mengandungi peralihan kod atau menggunakan bahasa Inggeris sepenuhnya tidak akan diambil kira dalam kajian ini.

## KERANGKA TEORITIS

Analisis setiap konteks perbualan dilakukan dengan mengaplikasikan dua kerangka teori, iaitu Model kesantunan Brown dan Levinson (1987) dan PK Grice (1975). Brown dan Levinson menggariskan muka sebagai imej diri seorang individu berdasarkan dua kehendak yang berlawanan,



iaitu muka positif dan muka negatif. Muka positif ialah keinginan agar seseorang disenangi oleh orang lain, manakala muka negatif lebih mencerminkan kehendak untuk bebas daripada sebarang ancaman daripada orang lain (Agung, 2014). Kesantunan pula ialah satu kaedah untuk memelihara dan menyelamatkan muka seseorang daripada sebarang tindakan ancaman muka atau TAM (*face threatening acts* atau FTA). TAM dibezakan oleh Brown dan Levinson (1987:65-68) berdasarkan dua kriteria, iaitu jenis muka yang diancam dan muka seseorang individu yang dikenakan ancaman. Brown dan Levinson (1987:69) juga membahaskan bahawa ketika melakukan TAM, seorang penutur boleh memanfaatkan salah satu daripada lima strategi yang digariskan, iaitu (1) strategi berekod tanpa penyesuaian; (2) strategi berekod dengan penyesuaian kesantunan positif; (3) strategi berekod dengan penyesuaian kesantunan negatif; (4) strategi Tanpa Rekod; dan (5) tidak Melakukan TAM. Grice (1975) pula mengatakan bahawa perbualan yang terjadi dalam masyarakat adalah berasaskan prinsip kerjasama (PK) (Yule 1996:36-37 dan Thomas 1995:61). PK yang dikemukakan oleh beliau memberikan penekanan kepada penggunaan implikatur perbualan dalam meninjau maksud dan kuasa sesuatu ujaran. Prinsip ini didapati merupakan satu kaedah yang ideal dan sempurna untuk mengatur pertuturan atau perbualan dalam peristiwa komunikasi yang bersifat sebenar. Grice telah menyediakan satu model dalam mengawal perbualan agar berjalan lancar melalui empat maksim, iaitu maksim kuantiti, maksim kualiti, maksim relevans dan maksim cara. Maksim kuantiti menekankan penyampaian maklumat yang berinformatif, mencukupi dan tidak berlebihan. Maksim kualiti pula mengutamakan maklumat yang diyakini sahih dan benar disertai oleh bukti atau dalil tertentu, manakala maksim relevans mencerminkan penyampaian maklumat yang mempunyai kaitan atau berkesinambungan dengan topik atau isu yang sedang dibincangkan dalam sesuatu peristiwa komunikasi. Maksim cara mementingkan maklumat yang tersusun dan mudah difahami oleh pendengar.

Walaupun teori kesantunan Brown dan Levinson dianggap antara teori yang paling berpengaruh dalam kajian kesantunan (Mullany, 1998; Eelen, 2001), teori ini masih mendapat banyak kritikan terutamanya yang melibatkan keuniversalan konsep muka dan tahap TAM. Pengkaji dari Asia seperti Gu (1990), Ide (1989) dan Matsumoto (1998) mendapati bahawa konsep muka Brown dan Levinson berorientasi individual dan hanya sesuai diaplikasi untuk penutur budaya Barat serta kurang tepat

untuk menilai kesantunan penutur dari Timur yang lebih memberikan penekanan penjagaan muka secara kolektif. Malah, pengkaji Barat sendiri seperti Blum-Kulka (1992:225-80) mendapati bahawa urutan strategi kesantunan Brown dan Levinson(1987) hanya mementingkan tiga faktor penentu, iaitu kuasa, jarak sosial dan tahap pemberatan TAM dengan mengabaikan dua lagi faktor, iaitu situasi dan konteks ujaran. Begitu juga dengan PK Grice (1975) yang menerima kritikan bahawa maksim yang dikemukakan tidak spesifik dan samar (Cohen, 1972; Kroch, 1972; Sadock, 1975; dan Keifer, 1979). Ervin-Tripp (1983) pula menyimpulkan bahawa maksim kualiti dalam PK mempunyai hubungan dengan nilai yang mengimplikasikan kesan berbeza mengikut acuan budaya tertentu. Secara jelas, pandangan dan kritikan terhadap teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) dan PK Grice (1975) ini memperlihatkan pengabaian terhadap aspek budaya dalam setiap strategi dan maksim yang digariskan. Oleh itu, untuk menghasilkan analisis yang lebih tepat dan komprehensif, kedua-dua kerangka teori ini digabungkan untuk membentuk model pola kombinasi strategi dan maksim (MPKSM). MPKSM dibentuk melalui proses penggabungan antara strategi-strategi dalam Model Kesantunan yang diperkenalkan oleh Brown dan Levinson (1987) yang kemudiannya dipadankan dengan maksim yang terdapat dalam prinsip kerjasama oleh Grice (1975). Proses penggabungan dan padanan ini berlaku disebabkan terdapatnya kesesuaian data serta sifat saling melengkapi antara kedua-dua model berkenaan untuk menganalisis setiap konteks perbualan yang dikaji secara lebih tepat dan menyeluruh.

Modifikasi yang berlaku dalam MPKSM memperlihatkan dua langkah utama, iaitu langkah 1 yang melibatkan proses penggabungan strategi dalam model kesantunan Brown dan Levinson (1987) yang akan menghasilkan pola-pola asas strategi, iaitu pola Asas 1 (P1), pola Asas 2 (P2) dan pola Asas 3 (P3) manakala langkah 2 pula memperlihatkan pembahagian kepada tiga sublangkah, iaitu:

### **Sublangkah 1: Penggabungan Pola Asas Strategi**

Pola asas yang telah dibentuk dalam langkah 1 digabungkan sekali lagi antara satu sama lain untuk menghasilkan pola teras yang mengandungi kombinasi antara tiga strategi Brown dan Levinson (1987), iaitu strategi berekod tanpa penyesuaian, strategi berekod dengan penyesuaian yang mengandungi kesantunan positif dan kesantunan negatif serta strategi tanpa rekod. Proses ini dilakukan secara lebih teliti dan terperinci supaya pola

yang dibentuk dapat mewakili setiap konteks perbualan yang dianalisis secara tepat, menyeluruh dan konsisten. Untuk memudahkan analisis dua simbol dan tiga unsur digunakan dalam proses ini, iaitu:

- simbol kurung sabit ( ) mewakili unsur “opsyenal”,
- simbol kurung busur { } mewakili unsur “sama ada” dan
- unsur wajib – P3 (berdasarkan kasus yang tertentu) dan P2.

### **Sublangkah 2: Penamaan Pola Teras dengan Variasi Pola**

Pola teras yang terhasil dalam sublangkah 1 dinamakan sebagai pola A, pola B, pola C dan pola D dengan setiap pola kemudiannya dipecahkan menjadi dua variasi supaya dapat mencakupi setiap konteks perbualan yang dianalisis secara lebih tepat, iaitu:

- variasi pertama mengandungi semua kombinasi pola teras dan pola opsyenal;
- variasi kedua mengandungi pola teras sahaja.

### **Sublangkah 3: Padanan Pola Teras dan Maksim PK Grice (1975)**

Pembentukan pola teras dengan variasinya, dalam kasus tertentu tidak dapat mewakili sepenuhnya sesuatu konteks perbualan yang dirujuk sehingga memerlukan proses ketiga ini dilakukan, iaitu padanan antara pola teras dengan variasinya dan maksim yang terdapat dalam PK Grice (1975). Konteks perbualan yang dianalisis sama ada akan menghasilkan pola yang sama ataupun berbeza bergantung pada pemilihan strategi kesantunan dalam ujaran yang dilafazkan oleh setiap peserta perbualan. Kajian ini tidak mengaplikasikan formula yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987) untuk menilai tahap pemberatan TAM atau  $W = \textit{Weightness}$  disebabkan TAM yang berlaku dalam rancangan bual bicara yang dikaji hanya melibatkan kasus yang kecil dengan darjah ancaman muka yang minimal. Oleh itu, pengaplikasian pola dalam MPKSM bagi setiap konteks perbualan yang dianalisis adalah berdasarkan tiga prinsip utama, iaitu:

### **(1) Tepat**

Prinsip tepat merujuk konteks perbualan yang mengaplikasi variasi pertama setiap pola dalam MPKSM sama ada pola A, B, C atau D secara persis dan lengkap, iaitu mengandungi kesemua unsur wajib dan unsur opsyenal serta mempunyai padanan keempat-empat maksim PK.

### **(2) Ekonomi**

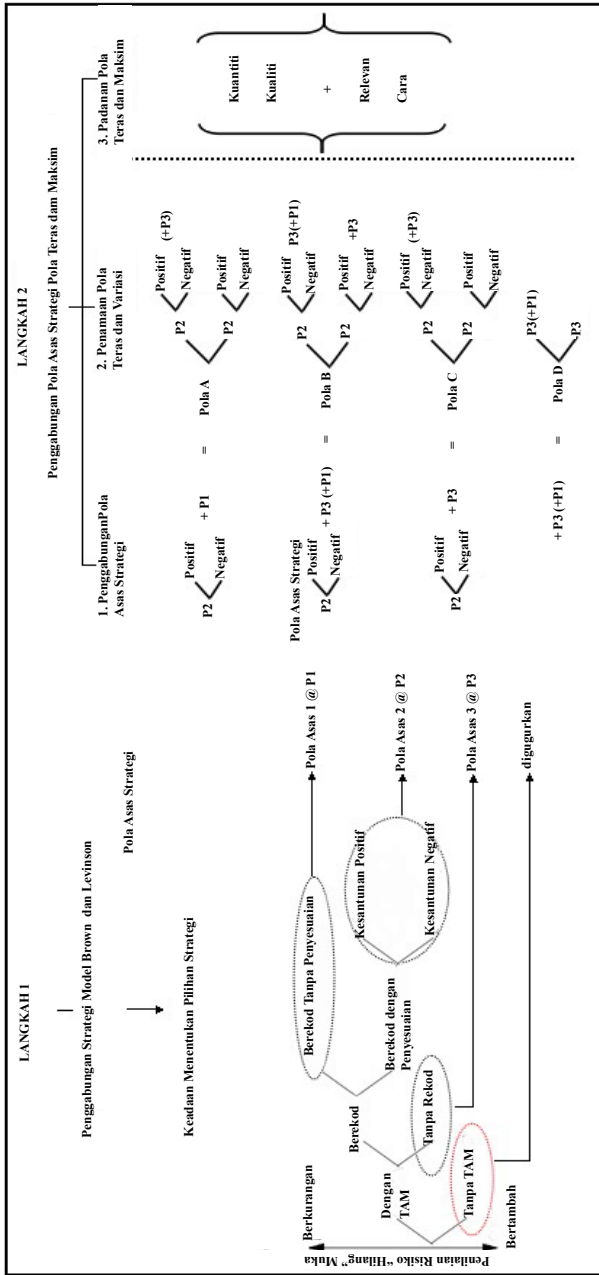
Prinsip ekonomi pula merujuk konteks perbualan yang mengandungi pola A, pola B, pola C atau pola D dengan kombinasi maksim yang tidak sempurna atau tidak lengkap, iaitu sama ada dengan satu, dua atau tiga sahaja daripada keseluruhan empat maksim PK.

### **(3) Induk yang Sama**

Prinsip induk yang sama ialah situasi dua pola, pola A dan pola C yang mengandungi pecahan variasi kedua yang sama, iaitu pola teras P2 yang berdiri sendiri. Pola A dikategorikan berada dalam induk yang sama, iaitu strategi berekod dalam model asal Brown dan Levinson (1987). Pola C pula dikategorikan berada pada induk yang berbeza, iaitu strategi tanpa rekod. Maka, sekiranya berlaku kasus tertentu, iaitu konteks perbualan yang dianalisis didapati mengaplikasi P2 dengan variasi kedua (berdiri sendiri), prinsip ini akan diambil kira untuk menetapkan pola yang lebih tepat untuk mewakili konteks perbualan tersebut. Perincian pembentukan MPKSM seperti yang terdapat dalam Rajah 1.

## **DAPATAN ANALISIS**

Kajian mendapati 13 konteks perbualan daripada soal jawab struktur isi bual bicara mengaplikasikan tiga pola yang terdapat dalam MPKSM, iaitu (1) pola A variasi pertama atau pola teras P2 yang mengandungi strategi kesantunan positif dan kesantunan negatif dengan kombinasi pola opsyenal P1 (strategi berekod tanpa penyesuaian); (2) pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi kesantunan positif dan kesantunan negatif); dan (3) pola B variasi pertama, iaitu kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (strategi kesantunan positif dan kesantunan negatif) dan P3 (strategi tanpa rekod) dengan satu pola opsyenal P1 (strategi berekod tanpa penyesuaian). Setiap pola mempunyai padanan keempat-empat maksim PK. Hasil dapatan dipaparkan dalam Jadual 2.



Gabungan Strategi Brown dan Levinson

( )      Diikuti

{ }      Menyamai

@      Pola Teras

...      Garisan pembahagi untuk memperlihatkan perbezaan langkah dalam pembentukan MPKSM

**Rajah 1** Model pola kombinasi strategi dan maksim (MPKSM)

**Jadual 2** Substruktur set pertama - pola teras P2 dan maksim.

1	2	3	4	5	6
KP	Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	$\Sigma$ KP	$\Sigma$ Dialog	%
1,2,5,7,8, & 12	Pola A/V1	$P2 \left\{ \begin{array}{l} \text{Positif} \\ \text{Negatif} \end{array} \right. \begin{array}{l} P+ \\ \\ \end{array} \left\{ \begin{array}{l} \text{Kuantiti} \\ \text{Kualiti} \\ \text{Relevan} \\ \text{Cara} \end{array} \right.$	6	144	49
3,4,6,10 & 11	Pola A/V2	$P2 \left\{ \begin{array}{l} \text{Positif} \\ \text{Negatif} \end{array} \right. \left\{ \begin{array}{l} \text{Kuantiti} \\ \text{Kualiti} \\ \text{Relevan} \\ \text{Cara} \end{array} \right.$	5	112	38
9 & 13	Pola B/V1	$P2 \left\{ \begin{array}{l} \text{Positif} \\ \text{Negatif} \end{array} \right. \begin{array}{l} +P3(+P1) \\ \\ \end{array} \left\{ \begin{array}{l} \text{Kuantiti} \\ \text{Kualiti} \\ \text{Relevan} \\ \text{Cara} \end{array} \right.$	5	38	13
<b>Jumlah Keseluruhan</b>			<b>13</b>	<b>294</b>	<b>100</b>

KP      Konteks Perbualan                       $\Sigma$       Jumlah  
 V1      Variasi Pertama Pola                      %      Peratus

Berdasarkan Jadual 2, enam konteks perbualan, iaitu 1, 2, 5, 7, 8 dan 12 mengaplikasikan pola A variasi pertama yang diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK, iaitu maksim kuantiti, maksim kualiti, maksim relevans dan maksim cara mewakili sebanyak 144 (49 peratus) jumlah dialog. Lima konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 3, 4, 6, 10 dan 11 pula mengaplikasikan pola A variasi kedua yang juga diikuti dengan empat maksim PK melalui 112 (38 peratus) jumlah dialog. Seterusnya, hanya dua konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 9 dan 13 memperlihatkan penggunaan terhadap pola B variasi pertama yang turut dipadankan dengan empat maksim PK mewakili 38 (13 peratus) jumlah dialog. Analisis memperlihatkan aplikasi terhadap pola A variasi pertama mencatatkan jumlah penggunaan tertinggi, diikuti oleh pola A variasi kedua dengan jumlah kedua tertinggi, manakala pola B variasi pertama pula menunjukkan jumlah penggunaan terendah bagi kasus ini. Situasi ini memperlihatkan peserta perbualan mempamerkan usaha yang tinggi untuk

menyantuni antara satu sama lain, termasuk khalayak pendengar demi mencapai matlamat komunikasi mereka. Dalam makalah ini, pengkaji hanya membincangkan satu konteks perbualan sahaja, iaitu konteks perbualan 1 yang mewakili pola A variasi pertama untuk memperlihatkan analisis.

### **Pola Teras P2 dan Maksim dalam Konteks Perbualan 1: Menangani Sikap Ahli Keluarga yang Suka Melabel Anak dengan Kata Negatif**

Konteks perbualan 1 yang mengandungi perbincangan tentang masalah Encik Husin untuk berhadapan sikap ahli keluarga yang suka melabel anaknya dengan kata negatif didapati telah mematuhi pola B variasi pertama diikuti dengan padanan tiga maksim PK, iaitu maksim kuantiti, relevans dan cara. Aplikasi pola ini menepati prinsip ekonomi seperti yang terdapat dalam prinsip pengaplikasian MPKSM.

Strategi kesantunan positif diaplikasikan melalui enam substrategi, iaitu substrategi (1) memberikan perhatian yang dikenal pasti melalui perbuatan mengalu-alukan seseorang; (2) melebihi perhatian yang ditandai oleh perlakuan memuji seseorang; (3) memberikan persetujuan yang ditandai oleh sikap bersetuju secara langsung atau tidak langsung untuk mengelakkan konflik dalam komunikasi; (4) mengelakkan ketidaksetujuan melalui penanda perbuatan menyembunyikan perasaan tidak setuju untuk memelihara keharmonian; (5) memberikan tawaran atau janji melalui perlakuan menawarkan sesuatu atau berjanji kepada seseorang dalam komunikasi; dan (6) Memberikan pertanyaan yang dikenal pasti melalui perbuatan menyoal untuk mendapatkan maklumat daripada seseorang.

Strategi kesantunan negatif pula diaplikasi melalui tiga substrategi, iaitu substrategi (1) memberikan ungkapan secara tidak langsung dikenal pasti melalui tindakan mengalihkan topik perbualan secara tidak langsung untuk menjaga muka lawan tutur; (2) Menggunakan kata-kata pelunak dikesan dengan penggunaan kata berlapis untuk melembutkan ujaran ketika membuat permintaan atau menyampaikan teguran kepada seseorang, dan (3) Memberikan penghormatan yang ditandai oleh perbuatan memuliakan seseorang menggunakan panggilan hormat ketika berkomunikasi.

Seterusnya, tiga maksim PK juga dipatuhi, iaitu maksim kuantiti memperlihatkan maklumat yang berinformatif untuk membantu meningkatkan kefahaman pendengar, maksim relevans memperlihatkan

**Jadual 3** Konteks perbualan 1: pola teras P2 dan maksim.

Pola Teras P2 dan Maksim				
$P2 \begin{cases} \text{Positif (+P1)} \\ \text{Negatif} \end{cases} + \left\{ \begin{array}{l} \text{Kuantiti} \\ \text{Kualiti} \\ \text{Relevan} \\ \text{Cara} \end{array} \right\}$				
1	2	3	4	5
Strategi	Substrategi	Implikatur	Ungkapan/Ujaran	Dialog
Kesantunan Positif	Memberikan Perhatian	Memberikan Alu-aluan	Assalamualaikum	I-S1P-5/1/PC/259/21: Kita ada pemanggil. Hello, Assalammualaikum? Hello? I-S1P-5/4/P1(H)/19/44: Assalamualaikum, Prof.
	Melembihkan Perhatian	Memuji Seseorang	Bagus	I-S1P-5/19/PM/285/21: Betul encik patut risau dan bagus. I-S1P-5/16/PM/285/21: Baik, saya jawab insya Allah. Okey, bagus, kita dah faham
Kesantunan Positif	Memberikan persetujuan	Persetujuan Secara Tidak Langsung - Menjawab salam	Waalaiikum salam	I-S1P-5/2/PM/285/21: Waalaiikum salam. Teruskan.
		Persetujuan Secara Tidak Langsung - Memberikan maklumat yang dikehendaki	1. ...Husin daripada Johor. 2. Saya ni ada anak	I-S1P-5/2/P1(H)/19/21: Saya: aa:: Husin daripada Johor Bahru. I-S1P-5/5/P1(H)/19/44: Saya ni ada: ada anak.



*Samb. Jadual 3.*

Pola Teras P2 dan Maksim				
$P2 \begin{cases} \text{Positif (+P1)} \\ \text{Negatif} \end{cases} + \left\{ \begin{array}{l} \text{Kuantiti} \\ \text{Kualiti} \\ \text{Relevan} \\ \text{Cara} \end{array} \right\}$				
1	2	3	4	5
Strategi	Substrategi	Implikatur	Ungkapan/Ujaran	Dialog
Maksim	Kuantiti	Memberikan maklumat yang berinformatif	... nak dekat dua tahun la (lah).	I-S1P-5/6/P1(H)/19/21: Umur dia: nak dekat dua tahun la.
	Kuantiti	Memberi maklumat yang berinformaif	Anak ni... anak saya	I-S1P-5/7/P1(H)/19/21: Jadi aa:: anak ni:: anak saya.
Kesantunan Positif	Memberikan Persetujuan	Memberikan maklumat yang dikehendaki	Anak pertama cucu pertama dan cicit yang pertama.	I-S1P-5/8/P1(H)/19/21: Anak pertama cucu pertama dan cicit yang pertama. Jadi, dia dianggap sebagai istimewa jugalah.
Maksim	Kuantiti	Memberikan maklumat yang berinformatif	... dia dianggap sebagai istimewa jugalah.	
Kesantunan Positif	Memberikan Persetujuan	Memberikan contoh yang dikehendaki	Contoh.. apa penakut, sombong, kedekut	I-S1P-5/15/P1(H)/19/21: Contoh apa: penakut, sombong, kedekut. Macam anak sayakan baru nak belajar. Baru.. baru nak aktif. Baru nak pelajari dunia.
Maksim	Kuantiti	Memberikan maklumat yang benar	Macam anak sayakan baru nak belajar. Baru..baru nak aktif. Baru nak pelajari dunia.	
Kesantunan Positif	Memberikan Persetujuan	Persetujuan Secara Langsung	Betul	I-S1P-5/6/PM/285/21: <i>Betul.</i> Syukur: syukur.

Samb. Jadual 3.

Pola Teras P2 dan Maksim				
$P2 \begin{cases} \text{Positif (+P1)} \\ \text{Negatif} \end{cases} + \left\{ \begin{array}{l} \text{Kuantiti} \\ \text{Kualiti} \\ \text{Relevan} \\ \text{Cara} \end{array} \right\}$				
1	2	3	4	5
Strategi	Substrategi	Implikatur	Ungkapan/Ujaran	Dialog
Maksim	Kuantiti	Memberikan maklumat yang berinformatif	Dibelai oleh seluruh ahli keluarga jugalah.	I-S1-5/9/P1(H)/19/21: Dibelai oleh seluruh ahli keluarga jugalah.
Kesantunan Positif	Memberikan Persetujuan	Persetujuan Secara Langsung	Ya	I-S1P-5/7/PM/285/21: Ya, syukur. Syukur.
			itu sebagai contoh la ...	I-S1P-5/16/P1(H)/19/44: Jadi, bila macam anak saya berkelakuan macam sombong aa: nenek dia pun panggil, Sombongnya: Ha: itu sebagai contohla.
Kesantunan Positif	Memberikan Persetujuan	Bersetuju secara tidak langsung - membuat pengulangan	<i>Dia baru dua tahun.</i>	I-S1P-5/17/P1(H)/19/44: <i>Dia baru dua tahun.</i>
Kesantunan Positif	Mengelakkan Ketidaksetujuan	Membuat pengulangan	<i>Dia baru dua tahun la:</i>	I-S1P-5/13/PM/285/21: <i>Dia baru dua tahun la:</i>
		Menyatakan rasa tidak setuju secara tidak langsung	Tapi saya rasa...	I-S1P-5/18/P1(H)/19/44: <i>Tapi saya rasa tak sedap hati.</i>
			Baik	I-S1P-5/15/PM/285/21: [Baik, baik.]
Kesantunan Positif	Memberi tawaran/Janji	Menawarkan sesuatu	... saya jawab, insya Allah	I-S1-5/14/PM/285/21: <i>Okey, saya jawab, insya Allah.</i>

**Samb. Jadual 3.**

Pola Teras P2 dan Maksim				
$  \begin{array}{c}  \text{P2} \\  \swarrow \quad \searrow \\  \text{Positif (+P1)} \quad \quad \quad + \quad \left\{ \begin{array}{l} \text{Kuantiti} \\ \text{Kualiti} \\ \text{Relevan} \\ \text{Cara} \end{array} \right\} \\  \text{Negatif}  \end{array}  $				
1	2	3	4	5
Strategi	Substrategi	Implikatur	Ungkapan/Ujaran	Dialog
Kesantunan Positif	Memberi Pertanyaan	Mendapatkan maklumat	Siapa di talian?	<i>I-SIP-5/2/PC/259/21: Ya.. Siapa di talian?</i>
		Meminta contoh	Contohnya	<i>I-SIP-5/10/PM/285/21; I-SIP-5/11/PM/285/21: [Contohnya?]</i>
Maksim	Relevans	Memberikan maklumat	Macam doa untuk anak saya jadi tak baik.	<i>I-SIP-5/14/P1(H)/19/21: Macam doa untuk anak saya jadi tak baik.</i>
Kesantunan Negatif	Memberikan Ungkapan Secara Tidak Langsung	Menukar topik perbualan	Kita ada pemanggil	<i>I-SIP-5/1/PC/259/21: Kita ada pemanggil. Hello? Assalamu'alaikum, Hello?</i>
		Bertanya secara tidak langsung	Ya?	<i>I-SIP-5/5/PM/285/21: Ya?</i>
		Menamatkan Perbualan	Kita dah faham.	<i>I-SIP-5/17/PM/285/21: Okey, okey bagus. Okey, okey kita dah faham.</i>
	Menggunakan Kata-kata Pelunak	Menyatakan ketidakpuasan hati	Macam tak senang jugalah Memangla (lah)	<i>I-SIP-5/11/P1(H)/19/21: Pada aa:: saya:: macam tak senang jugalah..</i>  <i>I-SIP-5/12/P1(H)/19/21: Antara keluarga-keluarga:: Memangla (lah) menyayangi: Tetapi perkataan yang keluar dari mulut-mulut diorang tu.</i>

Pola Teras P2 dan Maksim				
$P2 \begin{cases} \text{Positif (+P1)} \\ \text{Negatif} \end{cases} + \left\{ \begin{array}{l} \text{Kuantiti} \\ \text{Kualiti} \\ \text{Relevan} \\ \text{Cara} \end{array} \right\}$				
1	2	3	4	5
Strategi	Substrategi	Implikatur	Ungkapan/Ujaran	Dialog
	Memberikan Penghormatan	Memuliakan Seseorang	Encik Prof.	I-S1P-5/3/PC/259/21: Silakan Encik Husin, soalnya?  <i>I-S1P-5/3/P1(H)/19/44 : Saya nak mintak pandangan Prof la Prof.</i>  I-S1P-5/8/PC/259/21: Contohnya Encik Husin?
Berekod Tanpa Penyesuaian	-	Menyampaikan Suruhan secara terang-terangan	Teruskan	I-S1P-5/2/PM/285/21: Waalaikum salaam. <i>Teruskan.</i> I-S1P-5/1/PM/285/21: Ha: <i>teruskan.</i>

maklumat yang berkaitan dengan topik perbincangan, manakala maksim cara pula mengandungi maklumat berupa contoh untuk menangani permasalahan yang berlaku secara tersusun, tertib dan jelas agar mudah difahami oleh pendengar. Contoh pola kombinasi tersebut dipaparkan dalam Jadual 3.

Berdasarkan Jadual 3, strategi kesantunan positif diaplikasikan melalui substrategi memberikan perhatian ketika pengacara Maslina mengalu-alukan panggilan daripada pendengar dalam dialog I-S1P-5/1/PC/285/21: Kita ada pemanggil. Helo, Assalammualaikum? Helo? Maslina menggunakan ungkapan berciri keislaman, iaitu *Assalamualaikum* untuk menunjukkan bahawa dia menyenangi dan menghargai panggilan Husin ke rancangan tersebut. Strategi ini berupaya memenuhi kehendak muka positif Husin bahawa panggilannya diterima dan diberikan perhatian. Dalam kasus yang berbeza, ucapan salam yang dihulurkan oleh Husin kepada Prof. Dr. Muhaya dalam dialog I-S1P-5/4/P1(H)/19/44: *Assalamualaikum, Prof*, menginterpretasikan rasa hormat, rendah diri dan sikap berhemah

ketika memulakan perbualan dengan orang yang berstatus lebih tinggi ketika berkomunikasi sekali gus memenuhi kehendak muka positif Prof. Dr. Muhaya. Ungkapan tersebut juga memberikan implikasi bahawa Husin berasa senang dan gembira diberikan peluang mengutarakan masalah dalam rancangan tersebut.

Tindakan Prof. Dr. Muhaya memuji Husin menandai substrategi melebihi perhatian yang dianalisis dalam dialog I-S1P-5/19/PM/285/21: *Betul encik patut risau dan bagus*. Prof. Dr. Muhaya memuji tindakan Husin yang mengambil berat tentang anaknya yang masih kecil dan belum memahami maksud percakapan orang dewasa melalui ungkapan betul dan bagus. Strategi ini berupaya memenuhi kehendak muka positif Husin, iaitu masalahnya diberikan perhatian dan disenangi oleh tetamu undangan tersebut. Begitu juga dalam analisis dalam dua dialog yang dilafazkan oleh Prof. Dr. Muhaya, iaitu I-S1P-5/16/PM/285/21: *Baik, saya jawab insya-Allah. Okey, bagus, kita dah faham* dan I-S1P-5/17/PM/285/21: *Okey, okey bagus. Okey, okey kita dah faham*. Dalam kedua-dua dialog ini, Prof. Dr. Muhaya ingin memberitahu Husin bahawa dia menghargai kerjasama yang diberikan oleh Husin dengan menyampaikan masalah yang menimpa anaknya melalui ungkapan bagus. Strategi ini berupaya memenuhi kehendak muka positif Husin, iaitu rasa diberikan perhatian dan dihargai dalam komunikasi yang berlaku. Dalam masa yang sama, strategi ini juga mengandungi indikator gesaan kepada Husin agar dia bersetuju menamatkan perbualan dan memberikan ruang kepada Prof. Dr. Muhaya untuk membincangkan masalahnya.

Substrategi memberikan persetujuan turut dikenal pasti apabila Prof. Dr. Muhaya menunjukkan persetujuan secara tidak langsung dengan menjawab salam Husin dalam analisis dialog I-S1P-5/2/PM/285/21: *Walaikum salam. Teruskan*. Dialog ini memantapkan persetujuan oleh Prof. Dr. Muhaya kepada Husin. Beliau menunjukkan sikap menyenangkan ucapan salam yang dihulurkan oleh Husin untuk memelihara muka pemanggil tersebut. Ungkapan menjawab salam dikategorikan sebagai tanda hormat bagi masyarakat yang beragama Islam seperti mana firman Allah SWT dalam *Surah al-Nisa: 86* yang bermaksud:

“Dan apabila kamu diberikan penghormatan dengan sesuatu ucapan hormat (seperti memberikan salam), maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik daripadanya, atau balaslah dia (dengan cara yang sama).”

Justeru, situasi ini didapati telah memberikan manfaat yang besar kepada kehendak muka kedua-dua peserta perbualan, menghindarkan konflik seterusnya melancarkan komunikasi mereka. Perlakuan bersetuju secara tidak langsung juga diaplikasi oleh Husin dalam analisis dialog I-S1P-5/2/P1(H)/19/21: *Saya: aa: Husin daripada Johor Bahru*. Dialog ini memperlihatkan Husin bersetuju untuk memberikan maklumat yang dikehendaki oleh Maslina melalui ungkapan *Husin daripada Johor Bahru* ketika memulakan perbualan mereka. Husin dianggap menyantuni Maslina apabila memenuhi keinginan Maslina dengan memberikan maklumat yang lengkap, iaitu nama Husin) berserta lokasi dia berada di Johor Bahru. Situasi ini memperlihatkan kerjasama yang tinggi oleh Husin kepada khalayak yang sedang mendengar. Husin turut memperlihatkan persetujuan secara tidak langsung dalam kasus yang berbeza apabila dia memberikan maklumat yang dikehendaki oleh Prof. Dr. Muhaya, iaitu I-S1P-5/5/P1(H)/19/21: *Saya ni ada ... ada anak*. Persetujuan yang diberikan dapat melancarkan komunikasi antara mereka dan berupaya memaksimumkan penggunaan waktu siaran yang terhad. Usaha Husin untuk memperlihatkan kerjasama dengan memberikan maklumat yang dikehendaki oleh Prof. Dr. Muhaya secara tidak langsung didapati telah mematuhi maksim kuantiti dalam dialog selanjutnya, iaitu I-S1P-5/6/P1(H)/19/21: *Umur dia ... nak dekat dua tahun la*. Maklumat yang diberikan oleh Husin berupaya memberikan gambaran awal kepada Prof. Dr. Muhaya dan pendengar tentang umur anaknya dan hubung kait dengan masalah yang ingin dikemukakan. Dalam dialog yang lain, Husin mematuhi maksim kuantiti apabila memberikan maklumat tentang status anaknya dalam dialog I-S1P-5/7/P1(H)/19/21: *Jadi aa: anak ni: anak saya*. Maklumat ini dianggap mencukupi dan berinformatif kerana mudah difahami oleh khalayak.

Selanjutnya, persetujuan secara tidak langsung oleh Husin terhadap Prof. Dr. Muhaya menandai substrategi memberikan persetujuan dalam analisis dialog I-S1P-5/8/P1(H)/19/21: *Anak pertama cucu pertama dan cicit yang pertama*. *Jadi, dia dianggap sebagai istimewa jugalah*. Penggunaan ungkapan *Anak pertama cucu pertama dan cicit yang pertama*, memberi maksud anak Husin merupakan cucu tunggal yang amat disayangi oleh keluarga. Husin dilihat akur untuk memenuhi kehendak Prof. Dr. Muhaya setelah disoal secara tidak langsung oleh tetamu undangan tersebut melalui dialog I-S1P-5/5/PM/285/21: *Ya?* Situasi ini memanasifasikan rasa hormat beliau terhadap status Prof. Dr. Muhaya selaku tetamu

udangan rancangan berkenaan. Dalam masa yang sama, dialog oleh Husin ini turut memperlihatkan pematuhan terhadap maksim kuantiti apabila dia memberikan maklumat tentang situasi anaknya yang amat disayangi ahli keluarga melalui ungkapan *Jadi, dia dianggap sebagai istimewa jugalah*. Maklumat ini membantu pendengar mendapat gambaran sebenar tentang situasi anak Husin yang sering diberikan kata negatif bahawa dia bukanlah cucu yang dibenci malah menerima perhatian istimewa daripada semua ahli keluarga. Kejelasan maklumat yang disampaikan ini mencerminkan nilai kesantunan yang tinggi ketika berkomunikasi.

Selain itu, Husin juga didapati mengaplikasikan persetujuan secara tidak langsung dengan memberikan contoh yang dikehendaki oleh Prof. Dr. Muhaya dan Maslina dalam dialog I-S1P-5/15/P1(H)/19/21: *Contoh apa... penakut, sombong, kedekut... macam anak sayakan baru belajar. Baru... baru nak aktif. Baru nak pelajari dunia*. Berdasarkan dialog ini, Husin bersetuju memberikan contoh kata-kata negatif yang digunakan oleh ahli keluarga terhadap anaknya melalui ungkapan *penakut, sombong* dan *kedekut* untuk memenuhi permintaan pengacara dan tetamu undangan. Hal ini juga menunjukkan kerjasama yang baik oleh Husin walaupun ujarannya sebelum itu dicelah oleh Maslina dan Prof. Dr. Muhaya atas faktor kesegeraan. Husin akur dengan kuasa yang dimiliki oleh pengacara dan tetamu undangan sekali gus memperlihatkan sikap rendah dirinya pada mata pendengar. Dalam masa yang sama, dialog Husin turut memperlihatkan pematuhan terhadap maksim relevans dengan memberikan maklumat tentang anaknya kepada Prof. Dr. Muhaya melalui ungkapan *baru belajar, baru nak aktif dan baru nak pelajari dunia*. Maklumat ini mempunyai kaitan dengan permasalahan yang ingin dikemukakan Husin, dan dia memperlihatkan kerjasama yang tinggi dengan tidak memberikan maklumat yang terpesong atau lari daripada topik perbincangan.

Seterusnya, substrategi memberikan persetujuan juga dikenal pasti dengan perlakuan bersetuju secara langsung seperti dalam analisis dialog Prof. Dr. Muhaya, iaitu I-S1P-5/6/PM/285/21: *Betul, syukur syukur*. Penggunaan ungkapan *betul* dalam dialog ini menggambarkan persetujuan untuk memenuhi keinginan muka positif Husin, manakala ungkapan *syukur* yang mengikutinya pula didapati memenuhi indikatur memuji seseorang yang telah diberikan kelebihan berbanding orang lain oleh Pencipta. Apabila kehendak muka positifnya dipenuhi, Husin didapati lebih selesa untuk berkongsi maklumat lanjut berkaitan permasalahannya dengan mematuhi maksim kuantiti dalam dialog I-S1P-5/9/P1(H)/19/21:

*Dibelai dibelai oleh seluruh ahli keluarga jugalah.* Dialog ini mengandungi maklumat yang mencukupi dan berinformatif tentang kasih sayang dan belaian yang melimpah-ruah diberikan oleh ahli keluarga kepada anak Husin. Situasi ini menggambarkan walaupun anak Husin kerap dilabel dengan kata negatif tetapi kanak-kanak itu sebenarnya amat disayangi oleh ahli keluarga. Secara jelas, maklumat ini dapat difahami dengan mudah oleh pendengar sekali gus mencipta kerjasama yang berupaya melancarkan komunikasi antara mereka.

Selain memaparkan persetujuan secara tidak langsung, substrategi memberikan persetujuan turut ditandai oleh perlakuan bersetuju secara langsung seperti analisis dalam dua dialog yang dilafazkan oleh Prof. Dr. Muhaya, iaitu I-S1P-5/7/PM/285/21: *Ya, syukur Syukur* dan dialog I-S1P-5/12/PM/285/21: *Ya Ya*. Prof. Dr. Muhaya menggunakan ungkapan ya untuk memperlihatkan dia menyetujui pandangan Husin diikuti oleh ungkapan syukur yang didapati turut memenuhi indikatur permintaan agar pemanggil tersebut menghargai dan berterima kasih kepada Pencipta atas nikmat yang diterima. Persetujuan secara langsung ini dapat memelihara kehendak muka positif pendengar, merapatkan jurang antara mereka dan mengelakkan konflik dalam perbualan.

Memberikan maklumat yang mengandungi contoh tertentu untuk menjelaskan sesuatu perkara amat signifikan dengan pematuhan terhadap maksim cara. Husin memberikan contoh panggilan negatif oleh ahli keluarga terhadap anaknya dalam dialog selanjutnya, iaitu I-S1P-5/16/P1(H)/19/21: *Jadi, bila macam anak saya berkelakuan macam sombong aa: nenek dia pun panggil, Sombongnya.: Ha.: itu sebagai contohla (lah).* Maklumat dapat diproses dengan mudah oleh pendengar apabila Husin menggunakan ungkapan yang memperlihatkan contoh perlakuan anaknya seperti *bila macam anak saya berkelakuan sombong* diikuti oleh contoh panggilan negatif ahli keluarga melalui ungkapan *sombongnya*. Contoh yang disampaikan secara tersusun dan lengkap ini telah memperlihatkan kerjasama yang tinggi dan diperlukan dalam sesuatu perbualan. Selain ungkapan bersetuju secara langsung yang menandai substrategi memberikan persetujuan, perlakuan mengulangi ujaran lawan tutur juga menandai strategi ini seperti yang terdapat dalam analisis dialog Husin, iaitu I-S1P-5/17/P1(H)/19/21: *Dia baru dua tahun*. Dialog ini menggambarkan persetujuan Husin menjawab pertanyaan yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Muhaya dalam dialog I-S1P-5/13/PM/285/21: *Dia baru dua tahun la*. Husin mengulangi ujaran *Dia baru dua tahun* untuk mengukuhkan maklumat



tentang umur anaknya walaupun maklumat itu telah pun diberikan dalam dialog sebelum itu. Strategi ini dianggap santun kerana Husin berusaha memenuhi keinginan muka positif Prof. Dr. Muhaya untuk diperakui dan dipersetujui. Strategi ini juga didapati memberikan interpretasi sokongan dan rasa hormat yang terhadap seseorang yang berstatus lebih tinggi dalam komunikasi.

Selain mempamerkan sikap bersetuju untuk memelihara keharmonian, peserta perbualan turut memperlihatkan usaha untuk mengelakkan konflik dalam komunikasi dengan mematuhi substrategi mengelakkan ketidaksetujuan. Hal ini dikenal pasti melalui perlakuan mengulang kembali ujaran lawan tutur seperti analisis dialog oleh Prof. Dr. Muhaya, iaitu I-S1P-5/13/PM/285/21: *Dia baru dua tahun la:*. Dialog ini menginterpretasikan makna kepada khalayak bahawa anak Husin masih terlalu kecil untuk memahami kata-kata negatif yang dilemparkan kepadanya. Walaupun beranggapan begitu, Prof. Dr. Muhaya berusaha meminimumkan ancaman dengan memperlihatkan bahawa dia sedang memberikan perhatian terhadap masalah Husin melalui pengulangan tersebut. Dalam kasus yang berbeza, substrategi ini turut ditandai oleh tindakan menyatakan perasaan terhadap sesuatu perkara seperti analisis dialog yang dituturkan oleh Husin, iaitu I-S1P-5/18/P1(H)/19/21: *Tapi saya rasa tak sedap hati*. Husin tetap cuba menengahkan kebimbangan terhadap anaknya melalui ungkapan *tapi* diikuti *saya rasa tak sedap hati*. Ungkapan ini dilafazkan kerana dia ingin melanjutkan perbualan dan berasa kurang berpuas hati dengan jawapan atau maklum balas yang diberikan oleh Prof. Dr. Muhaya kepadanya sebelum itu, iaitu I-S1P-5/14/PM/285/21: *Okey, saya jawab insya-Allah*. Walaupun Husin bimbang masalahnya dipandang remeh oleh Prof. Dr. Muhaya, dia masih menghormati dan berupaya memenuhi kehendak muka positif tetamu undangan tersebut daripada dimalukan secara terang-terangan melalui strategi ini. Hal ini berbeza daripada situasi ketika Prof. Dr. Muhaya melakukan celahan perbualan terhadap Husin untuk menyembunyikan rasa tidak setuju terhadap pemanggil tersebut melalui dialog selanjutnya I-S1P-5/15/PM/285/21: [*Baik, baik*]. Prof. Dr. Muhaya didapati menggunakan kuasanya sebagai tetamu undangan dalam rancangan tersebut untuk melakukan celahan dan menyejatkan perbualan untuk menjimatkan waktu siaran. Penggunaan ungkapan *baik* biasanya memantapkan persetujuan atau permuafakatan yang jelas oleh penutur, namun dalam kasus ini tujuannya untuk menamatkan perbualan dengan seseorang

supaya dapat menjimatkan masa siaran. Secara tidak langsung, strategi ini berupaya memaksimumkan kehendak muka kedua-dua penutur dan mewujudkan situasi bebas konflik sepanjang perbualan berlangsung. Oleh itu, strategi ini dianggap santun kerana menggambarkan sikap toleransi dan berhemah seseorang ketika menghadapi perbezaan pendapat dalam komunikasi.

Pengacara Maslina dikenal pasti mengaplikasi substrategi memberikan pertanyaan yang ditandai oleh perlakuan menyoal untuk mendapatkan maklumat daripada pendengar seperti analisis dialog I-S1P-5/2/PC/259/21: *Helo, ya? Siapa di talian?* Maslina menggunakan ungkapan menyoal untuk mendapatkan maklumat daripada pemanggil, iaitu *siapa di talian?* Strategi ini didapati memenuhi kehendak muka positif pendengar yang menginginkan kehadiran mereka disedari dan dihargai. Pertanyaan yang lengkap dan kemas oleh Maslina dianggap berciri santun dan mesra pendengar. Begitu juga ketika Prof. Dr. Muhaya dan Maslina menggunakan ungkapan meminta contoh melalui dialogdialog I-S1P-5/10/PM/285/21 dan I-S1P-5/11/PM/285/21: [*Contohnya?*] yang memberikan interpretasi beliau meminta Husin segera memberikan contoh kata negatif yang digunakan oleh ahli keluarga terhadap anaknya. Walaupun permintaan ini disampaikan dengan cara mencelah percakapan yang sedang dilakukan oleh Husin, pemanggil tersebut akur dengan kuasa yang dimiliki oleh Prof. Dr. Muhaya sebagai tetamu undangan dan segera memberikan contoh yang dikehendaki dalam dialog I-S1P-5/16/ P1(H)/19/21: *Jadi, bila macam anak saya berkelakuan macam sombong aa... nenek dia pun panggil, Sombongnya:: Ha:: itu sebagai contohla (lah).* Strategi ini dianggap mencapai matlamat untuk menyegerakan perbualan dan dalam masa yang sama memelihara muka pendengar yang menerima ancaman.

Pematuhan terhadap maksim relevans seterusnya dianalisis dalam dialog Husin yang memberikan maklumat lanjut yang berkaitan dengan permasalahannya, iaitu I-S1P-5/14/P1(H)/19/21: *Macam doa untuk anak saya jadi tak baik.* Husin berusaha memberikan maklumat lebih lanjut tentang perasaan bimbang akan kesan kata-kata negatif yang selalu digunakan oleh ahli keluarga terhadap anaknya. Hal ini memperlihatkan kerjasama yang tinggi dalam komunikasi kerana penutur menyediakan maklumat yang tidak menyimpang daripada masalah yang sedang disampaikan dalam perbincangan.

Substrategi memberikan tawaran atau janji telah digunakan oleh Prof. Dr. Muhaya ketika memberikan tawaran kepada pendengar untuk

menamatkan perbualan seperti analisis dalam dialog I-S1P-5/14/PM/285/21: *Okey, saya jawab insya-Allah* dan dialog I-S1P-5/16/PM/285/21: *Baik, saya jawab Insya-Allah. Okay, bagus kita dah faham.* Prof. Dr. Muhaya menawarkan diri untuk membincangkan masalah Husin melalui ungkapan *saya jawab* diikuti oleh ungkapan bercirikan keislaman ketika melafazkan janji kepada seseorang, iaitu *insya-Allah*. Ungkapan *insya-Allah* yang bermaksud “dengan izin Allah” memperlihatkan sikap rendah diri Prof. Dr. Muhaya kepada Pencipta dan mewakili nilai kesantunan yang tinggi ketika melafazkan janji. Kedua-dua dialog Prof. Dr. Muhaya ini, walaupun didapati menyekat keinginan Husin untuk memberikan maklumat lebih lanjut tentang masalah yang dihadapinya dan bertujuan menamatkan perbualan yang sedang berlangsung, namun didapati masih lagi mempunyai nilai santun kerana tidak mengesampingkan kehendak muka positif pemanggil tersebut.

Selain strategi kesantunan positif, peserta perbualan dalam konteks perbualan 1 turut mengaplikasi strategi kesantunan negatif melalui substrategi menggunakan ungkapan secara tidak langsung. Substrategi ini ditandai oleh perbuatan pengacara memaklumkan panggilan daripada pemanggil kepada Prof. Dr. Muhaya seperti dalam dialog I-S1P-5/1/PC/259/21: *Kita ada pemanggil. Helo, Assalamualaikum, Helo?* Maslina menggunakan ungkapan *Kita ada pemanggil* yang mengandungi indikator permintaan supaya Prof. Dr. Muhaya beralih pada topik perbualan seterusnya dengan mengambil panggilan daripada pendengar. Maslina tidak mahu Prof. Dr. Muhaya berasa dirinya dikenakan suruhan, malah ingin memenuhi keinginan tetamu undangan tersebut supaya berasa senang hati ketika memberikan kerjasama yang dikehendaki. Strategi ini dianggap santun ketika cuba mengalihkan perhatian atau topik perbualan dengan seseorang yang berstatus lebih tinggi daripada kita dalam komunikasi kerana TAM disampaikan secara tidak langsung. Dalam kasus yang berlainan, ungkapan tidak langsung digunakan oleh Prof. Dr. Muhaya ketika ingin menamatkan perbualan dengan Husin seperti analisis dialog I-S1P-5/17/PM/285/21: *Okey, okey bagus. Okey, okey kita dah faham.* Dalam dialog ini, Prof. Dr. Muhaya ingin memberitahu Husin bahawa maklumat yang disampaikan telah mencukupi dan perbualan mereka perlu ditamatkan untuk menjimatkan waktu siaran melalui ungkapan *kita dah faham*. TAM telah disesuaikan oleh Prof. Muhaya dengan menggunakan ungkapan memuji, iaitu bagus supaya memenuhi kehendak muka positif Husin agar dia tidak berasa dimalukan secara terang-terangan. Strategi ini

dianggap santun dan dapat memperlihatkan cara yang berhemah untuk menamatkan perbualan dengan seseorang dalam komunikasi sebegini. Selain itu, dalam dialog I-S1-5/8/PM/285/21 dan I-S1-5/9/PM/285/21: *Ya?* pula, Prof. Dr. Muhaya didapati menggunakan ungkapan *Ya?* yang memperlihatkan pertanyaan secara tidak langsung. Penggunaan kata *ya* boleh membawa pelbagai interpretasi selain daripada bersetuju mengikut budaya tertentu (Alo Liliweri, 2007), dan dalam kasus ini, kata tersebut digunakan sebagai ungkapan tidak langsung untuk menggesa seseorang supaya dapat melanjutkan maklumat dengan segera. Strategi ini dianggap halus dan santun kerana pendengar berasa selesa dan tidak terbeban untuk menghabiskan ujaran mereka secara tergesa-gesa walaupun hakikatnya tanpa mereka sedari mereka telah didesak untuk melakukannya.

Substrategi menggunakan kata-kata pelunak dalam konteks perbualan ini ditandai oleh perlakuan seseorang menyatakan ketidakpuasan hati melalui ungkapan *macam dan jugalah ...* Dalam dialog I-S1P-5/11/P1(H)/19/21: *Pada aa:: saya:: macam tak senang jugalah nak memikir pasal ni*, menginterpretasikan rasa tidak puas hati Hussin terhadap sikap ahli keluarganya. Namun, penggunaan kata yang berlapis dan berhati-hati seperti *macam* dan penggunaan partikel *-lah* sebagai unsur perlembutan dalam kata *jugalah* memperlihatkan Husin masih berusaha memelihara air muka ahli keluarganya walaupun dia sendiri tidak berpuas hati. Situasi yang sama turut dianalisis dalam dialog Husin seterusnya, iaitu I-S1P-5/12/P1(H)/19/21: *Antara keluarga-keluarga:: memangla (lah) menyayangi: anak saya ni tetapi perkataan yang keluar dari mulut-mulut diorang tu*, menzahirkan sikap berhemah dalam berkata-kata yang ada pada Husin apabila dia memilih untuk mengakui kebaikan ahli keluarga terlebih dahulu melalui ungkapan *keluarga-keluarga memangla (lah) menyayangi anak saya ni* diikuti oleh kata *tetapi* untuk menandai rasa tidak puas hatinya. Situasi ini memberikan gambaran kepada khalayak bahawa masyarakat Melayu sangat menjaga perasaan seseorang ketika menyampaikan teguran lebih-lebih lagi jika melibatkan ahli keluarga atau orang terdekat. Hal ini selari dengan dapatan kajian oleh Marlyna (2011) tentang strategi masyarakat Melayu dalam membuat teguran, iaitu teguran perlu disampaikan tetapi haruslah secara halus dan berlapis untuk menjaga hati dan mengelakkan orang yang ditegur berkecil hati.

Seterusnya, substrategi memberikan penghormatan dikenal pasti melalui perlakuan memuliakan seseorang menggunakan kata ganti nama diri kedua tunggal yang umum, iaitu *Encik* dalam dialog I-S1P-5/3/

PC/11/44: *Ha..., silakan Encik Husin soalnya?* dan dialog I-S1-5/9/PC/11/44: *Contohnya Encik Husin?*. Kedua-dua dialog tersebut dilafazkan oleh pengacara Maslina bertujuan memperlihatkan sikap rendah diri dengan memilih untuk menyantuni Husin. Awang (2007:43) mengatakan kata ganti nama diri kedua tunggal yang umum digunakan bagi orang yang tidak mempunyai gelar seperti tuan, encik, puan dan cik dalam komunikasi rasmi. Namun begitu, dialog oleh Husin pula menunjukkan tahap penghormatan yang berbeza berbanding Maslina. Dalam dialog I-S1-5/3/P1(H)/19/44: *Saya nak mintak pendapat Prof. la Prof.* Husin menggunakan gelaran akademik Prof. untuk merujuk Prof. Dr. Muhaya ketika melakukan permintaan. Situasi ini mengimplikasikan rasa hormat yang cukup tinggi pada mata pendengar. Penggunaan gelaran akademik ini mempunyai nilai kesantunan yang amat tinggi kerana berupaya memperlihatkan status pengetahuan tertinggi yang dimiliki oleh Prof. Dr. Muhaya, menimbulkan rasa hormat dan memberikan nilai keyakinan dalam diri pendengar terhadap kredibiliti beliau untuk mengendalikan rancangan berkenaan. Melalui strategi ini, Husin mengakui bahawa Prof. Dr. Muhaya mempunyai status sosial yang lebih tinggi daripadanya dan mewujudkan jarak sosial yang besar di antara mereka sehingga mencetuskan sikap rendah diri dan meyantuni tetamu undangan tersebut. Selain strategi kesantunan positif dan kesantunan negatif, strategi berekod tanpa penyesuaian juga diaplikasi dalam konteks perbualan 1 pula ditandai oleh perbuatan menyuruh seseorang secara terang-terangan melalui ungkapan *Teruskan*. Terdapat dua dialog oleh Prof. Dr. Muhaya yang mengaplikasi strategi ini, iaitu dialog I-S1-5/1/PM/16/44: *Ha... Teruskan.* dan dialog I-S1-5/2/PM/16/44: *Walaikumsalam. Teruskan.* yang memperlihatkan Prof. Dr. Muhaya menyuruh Husin mengemukakan masalah yang dihadapinya dengan segera untuk memanfaatkan masa siaran yang terhad. Dalam hal ini, Prof. Dr. Muhaya selaku tetamu undangan menggunakan kuasanya untuk mencapai matlamat menyejgerakan perbualan berbanding jika beliau memilih untuk mengurangkan kesegeraan tersebut dengan memanjangkan ungkapan menjadi *“tolong kemukakan masalah yang encik hadapi sekarang supaya kita dapat menjimatkan masa”*. Oleh itu, strategi yang dipilih oleh Prof. Dr. Muhaya didapati mencapai matlamat komunikasi yang dikehendaknya ketika itu apabila Husin dengan segera memberikan maklumat yang diperlukan untuk dimanfaatkan bersama-sama pendengar yang lain sebagai maklum balas.

## KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, setiap peserta rancangan bual bicara ini telah memperlihatkan aspek kesantunan yang jelas dan boleh dipertanggungjawabkan dalam komunikasi yang berlangsung. Situasi ini merujuk pematuhan dialog peserta terhadap pola teras P2 yang mengandungi strategi kesantunan positif dan strategi kesantunan negatif dengan kombinasi pola opsyenal P1 dan pola teras P3 melalui tiga pola dalam MPKSM. Berdasarkan analisis, pola A variasi pertama mencatatkan jumlah aplikasi tertinggi, iaitu sebanyak 144 (49 peratus) diikuti pola A variasi kedua dengan jumlah kedua tertinggi mewakili 112 (38 peratus) jumlah dialog. Pola B variasi pertama pula mencatat jumlah penggunaan terendah, iaitu 38 (13 peratus) jumlah dialog bagi kasus yang diwakili. Dapatan ini juga secara tidak langsung membuktikan bahawa kedua-dua model Brown dan Levinson dan Grice telah diaplikasikan untuk membentuk kesantunan ujaran setiap peserta dalam soal jawab struktur isi bual bicara. Dapatan kajian turut memperlihatkan strategi-strategi kesantunan dalam model kesantunan Brown dan Levinson (1987) yang walaupun kelihatannya mendominasi setiap konteks perbualan, namun tidak kesemuanya berupaya berdiri sendiri untuk menzahirkan elemen kesantunan yang wujud dalam wacana media ini sebaliknya memerlukan kombinasi maksim dalam PK Grice (1975) untuk mencipta padanan antara kedua-duanya sehingga mewujudkan pola tertentu dalam MPKSM. Ketiga-tiga pola diikuti oleh padanan maksim PK tertentu yang diaplikasikan dalam 13 konteks perbualan didapati signifikan untuk menzahirkan kesantunan sebenar peserta bual bicara secara menyeluruh. Strategi kesantunan positif dan kesantunan negatif misalnya menggambarkan usaha setiap peserta untuk mengelakkan konflik serta memelihara keharmonian sepanjang komunikasi berlangsung. Strategi tanpa rekod pula mencerminkan kehendak untuk menjaga muka pendengar dengan menyembunyikan ancaman melalui pernyataan secara berlebihan supaya ancaman yang berlaku langsung tidak disedari oleh mereka. Kajian turut mendapati TAM hanya berlaku dalam kasus tertentu kerana kewujudan TAM ini sememangnya tidak dapat dielakkan atas faktor kuasa yang dimiliki oleh peserta perbualan terutama pengacara dan tetamu undangan untuk menyejajarkan atau menamatkan perbualan demi mencapai matlamat menjimatkan waktu siaran.

Kajian memperlihatkan bahawa pematuhan terhadap maksim PK pula berupaya menambah kejelasan dan ketepatan maklumat yang diberikan

sepanjang komunikasi berlangsung. Maksim kuantiti memaparkan usaha mengetengahkan maklumat yang berinformatif, jelas dan mencukupi manakala maksim Kualiti menekankan maklumat yang benar dan sahih berserta bukti tertentu untuk mempertingkatkan keyakinan pendengar. Maksim relevans memastikan peserta hanya menyampaikan maklumat yang berkaitan dengan topik perbincangan dan maksim cara pula mengandungi maklumat yang berurutan dan tersusun untuk memudahkan pemahaman pendengar. Kehadiran maksim ini secara jelas memberikan justifikasi aspek tidak berlebihan, jelas, sahih dan tersusun sehingga mewujudkan kerjasama yang konsisten dalam kalangan peserta bual bicara sepanjang komunikasi. Mereka sentiasa berusaha untuk menjadikan ujaran mereka mudah difahami serta mempunyai pertalian dengan konteks supaya dilihat sebagai hanya menuturkan sesuatu yang berkaitan dan diperlukan sahaja. Analisis ini juga mendapati bahawa ciri rancangan bual bicara berbentuk panggilan masuk (phone-in) antaranya termasuklah kekangan masa, penstrukturan rancangan serta kehadiran khalayak yang turut menumpang dengar (overhearer audience) menjadi antara faktor yang signifikan untuk mempengaruhi pemilihan strategi kesantunan peserta perbualan. Setiap peserta yang terlibat menyedari akan hal ini dan memilih untuk sentiasa bersikap santun dengan menjaga tutur kata, mengelakkan konflik dan mempamerkan kerjasama sepanjang komunikasi berlangsung.

#### SENARAI KONVENSI TRANSKRIPSI

;, ::, ::: - kepanjangan bunyi sesuatu ungkapan/ujaran.

Semakin bertambah titik bertindih semakin panjang bunyi sesuatu ungkapan/ujaran.

[ ] - simbol [ penanda bermulanya celahan dan simbol ] menandakan berakhirnya celahan dalam ujaran.

#### RUJUKAN

- Abd. Ganing Laenggang, 2010. “*Kesantunan Bahasa dalam Ceramah Motivasi*”. Tesis sarjana yang tidak diterbitkan. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Agung Pramujiono, “Dari Mianzi dan Lian Menuju Face; dari Kearifan Lokal Cina Menuju Teori Kesantunan yang Mendunia” dlm. Medan Bahasa: *Jurnal Ilmiah Kebahasaan* 8:1, hlm. 1-7, 2014.
- Ali Liliweri, 2007. *Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: PT Lkis Pelangi Aksara.

- Andrea DeCapua *et al.*, "Strategies in the discourse of advice" dlm. *Journal of Pragmatics* 20, hlm. 519-31, 1993.
- Asmah Haji Omar, 2000. *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan, 2007. *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan, 2011. "Media Penting Angkat Martabat bahasa Melayu" dlm. *Utusan Malaysia* 15 Februari 2011.
- Brown, P. & Levinson, S. C., 1987. *Politeness Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Blum-Kulka, S., 1992. "The Metapragmatics of Politeness in Israeli Society" dlm. R.J. Watts, S. Ide & K. Ehlich (ed.) *Politeness in Language: Studies in Its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Cohen, L.J., 1972. *Psychological Probability or the Art of Doubt*. London: Allen and Unwin.
- Cutting, Joan, 2002. *Pragmatics and Discourse: A Resource Book for Students*. Routledge: Routledge English Language Introductions.
- Eelen, G., 2001. *Kritik Teori Kesantunan*. Diterjemah oleh Jumadi dan Slamet Rianto. Surabaya: Airlangga University.
- Ervin-Tripp, S., 1982. "Ask and It Shall be Given Unto You: Children's Requests" dlm. H. Bynes (ed.). *Georgetown University Round table on Language and Linguistics. Contemporary Perceptions of Language: Interdisciplinary Dimension*. Washington DC: Georgetown.
- Everett & Caldwell, 2003. *New Media: Theories and Practices of Digitextuality*. New York: Routledge.
- Goffman, Erving, "On Face-work: An Analysis of Ritual Elements of Social Interaction" dlm. *Psychiatry; Journal for the Study of Interpersonal Processes* 18:3, hlm. 213-31, 1955.
- Goldsmith, D.J., 2004. *Communicating Social Support*. Cambridge, UK; New York: Cambridge University Press.
- Grice, H.P., "Logic and Conversation" dlm. Cole *et al.* *Syntax and Semantics 3: speech act*, hlm. 41-58, 1975.
- Gu, Y., 1990. "Politeness Phenomena in Modern Chinese" dlm. *Journal of Pragmatics* 14:2, hlm. 237-57, 1990.
- Ide, S., "Formal Forms and Discernment; Two Neglected Aspects of Linguistic Politeness" dlm. *Multilingua* 8(2/3), hlm. 223-48, 1989.
- Ido Prijana Hadi, 2014. "Penyiaran Interaktif dan Kepentingan Publik", kertas kerja prosiding untuk Konferensi Nasional Komunikasi ISKI, Lombok (18-20 November 2014).
- Keifer, F., "What Do the Conversational Maxims Explain?" dlm. *Linguisticae Investigationes* 3:1, hlm. 57-74, 1979.



- Kouper, Inna “The Pragmatic of Peer Advice in a Livejournal Community” dlm. *Languagatinternet.org*. 7, 2010.
- Kroch, A., 1972. *The Semantics of Scope in English*. Disertasi Ph.D. MIT. Reprinted New York: Garland.
- Leech, G., 1983. *Prinsiples of Pragmatics*. London and New York: Longman.
- Matsumoto, Yoshiko, “Reexamination of the Universality of Face: Politeness Phenomena in Japanese” dlm. *Journal of Pragmatics* 12, hlm. 403-26, 1998.
- Marlyna Maros, “Strategi Kesantunan Melayu dalam Membuat Teguran” dlm. *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa & Kebudayaan Melayu* 3, hlm.7-20, 2011.
- Mullany. L.J., 1998. “*Linguistic Politeness and Sex Differences in Broadcast Interviews*”. Unpublished MA thesis, Univ. of Leeds.
- Richards, J. C & Schmidt, R.W., 2002. *Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*. 3rd edition. London: Longman Group
- Rohaidah, M., Ahmad, M. M., Adi Yasran, A.A., & Hasnah, M., 2014. “Faktor Kesopanan dan Strategi Komunikasi dalam Genre Perbincangan Di Televisyen” dlm. *GEMA Online® Journal of Language Studies* 13:3, 163-78, 2014.
- Sadock, J.M., 1974. *Toward a Linguistic Theory of Speech Act*. New York: Academic Press.
- Siti Nurbaya Mohd. Nor, “Disagreement Strategies of Malaysian Speakers of English Discourse” dlm. *Mutilingua- Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication* 31, 2011.
- Suko Winarsih, “The Cooperative and Politeness Principles in Radio Broadcasting Conversations” dlm. *Bahasa dan Seni*. Tahun 37:1, 2009.
- Tenas, E., 2011. *Kesantunan dan Semangat Melayu*. Pekanbaru Pemerintah Kota Pekanbaru & Tenas Effendy Foundation.
- Thomas, J. 1995. *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatic*. Longman.
- Yule, G. 1996. *Pragmatics*. Oxford; Oxford University Press.
- Za‘ba, 1950. “Malay Manners and Etiquette” dlm. *JMBRAS*, Jil. XXIII.
- Zaitul Azma, Zainon Hamzah, Ahmad Fuad, M.H., & Mohd Nur Hafizudin, M.A., “Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Remaja Sekolah Menengah” dlm. *Jurnal Bahasa*, Jilid 11:2, 321-38, 2011.