POLA STRATEGI DAN MAKSIM KESANTUNAN DALAM RANCANGAN BUAL BICARA

ARINA JOHARI

AKADEMI PENGAJIAN MELAYU
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR

2019

University of Malaya

POLA STRATEGI DAN MAKSIM KESANTUNAN DALAM RANCANGAN BUAL BICARA

ARINA JOHARI

TESIS DISERAHKAN SEBAGAI MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA KEPERLUAN BAGI
IJAZAH DOKTOR FALSAFAH

AKADEMI PENGAJIAN MELAYU
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR

2019

University of Malaya

UNIVERSITI MALAYA
PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Nama : ARINA BINTI JOHARI

No. Pendaftaran/Matrik : JHA 120008

Nama Ijazah : IJAZAH DOKTOR FALSAFAH

Tajuk ~~Kertas Projek/Laporan Penyelidikan/Disertasi~~/Tesis ("Hasil Kerja ini"):
POLA STRATEGI DAN MAKSIM KESANTUNAN DALAM RANCANGAN BUAL BICARA

Bidang Penyelidikan:

Saya dengan sesungguhnya dan sebenarnya mengaku bahawa:

(1) Saya adalah satu-satunya pengarang/penulis Hasil Kerja ini;
(2) Hasil Kerja ini adalah asli;
(3) Apa-apa penggunaan mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dilakukan secara urusan yang wajar dan bagi maksud yang dibenarkan dan apa-apa petikan, ekstrak, rujukan atau pengeluaran semula daripada atau kepada mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dinyatakan dengan sejelasnya dan secukupnya dan satu pengiktirafan tajuk hasil kerja tersebut dan pengarang/penulisnya telah dilakukan di dalam Hasil Kerja ini;
(4) Saya tidak mempunyai apa-apa pengetahuan sebenar atau patut munasabahnya tahu bahawa penghasilan Hasil Kerja ini melanggar suatu hak cipta hasil kerja yang lain;
(5) Saya dengan ini menyerahkan kesemua dan tiap-tiap hak yang terkandung di dalam hak cipta Hasil Kerja ini kepada Universiti Malaya ("UM") yang seterusnya mula dari sekarang adalah tuan punya kepada hak cipta di dalam Hasil Kerja ini dan apa-apa pengeluaran semula atau penggunaan dalam apa jua bentuk atau dengan apa juga cara sekalipun adalah dilarang tanpa terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis dari UM;
(6) Saya sedar sepenuhnya sekiranya dalam masa penghasilan Hasil Kerja ini saya telah melanggar suatu hak cipta hasil kerja yang lain sama ada dengan niat atau sebaliknya, saya boleh dikenakan tindakan undang-undang atau apa-apa tindakan lain sebagaimana yang diputuskan oleh UM.

……

Tandatangan Calon Tarikh:

Diperbuat dan sesungguhnya diakui di hadapan,

……

Tarikh:

Universiti Malaya

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan untuk mengenal pasti pola kesantunan berbahasa rancangan bual bicara bertajuk "Celik Mata Reset Minda Orang yang Tenang" yang disiarkan di radio IKIMfm. Analisis data melibatkan 28 konteks perbualan dalam 10 substruktur yang mencakupi 731 dialog oleh pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim dalam tiga struktur (pengenalan, isi dan penutup) bual bicara. Kajian ini dilakukan atas permasalahan kurangnya sumber kajian di peringkat ilmiah yang menggunakan korpus rancangan bual bicara di radio berbahasa Melayu sepenuhnya. Tiga objektif diketengahkan, iaitu mengenal pasti struktur dan pola kesantunan berbahasa, menganalisis penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim rancangan bual bicara, dan menghubung kait pola kombinasi strategi dan maksim dengan kesantunan Melayu. Dua teori, iaitu Model Kesantunan Brown dan Levinson (1987) dan Prinsip Kerjasama (PK) Grice (1975) diaplikasi, yang kemudiannya dikombinasikan untuk membentuk Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM). MPKSM membentuk empat pola kombinasi strategi yang mengandungi P1, P2 dan P3 sebagai pola teras dan pola opsyenal, iaitu Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D diikuti dengan padanan maksim PK tertentu. P1 yang mewakili Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian sentiasa menjadi pola opsyenal manakala P2 (Strategi Kesantunan Positif dan strategi Kesantunan Negatif) pula sentiasa menjadi pola teras. Sementara P3 (Strategi Tanpa Rekod) menjadi pola opsyenal namun dalam kasus yang melibatkan penggabungan tertentu ia boleh menjadi pola teras. Dapatan kajian menunjukkan peserta perbualan mengaplikasi pola kombinasi strategi dan maksim dengan meminimumkan Tindakan Ancaman Muka (TAM) ketika mengatur ujaran untuk mencapai situasi bebas konflik dengan pola teras P2 mendominasi keseluruhan ujaran mereka. Kajian turut mendapati peserta mengaplikasi enam pola MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama, Pola B variasi kedua, Pola C variasi pertama dan Pola C

University of Malaya

variasi kedua dengan membentuk variasi penggunaan tertentu. Pola A variasi kedua diaplikasi oleh semua peserta dan mencatat jumlah kecenderungan tertinggi mewakili 513 (70.2%) dialog. Sementara itu, Pola B variasi pertama diaplikasi oleh tetamu undangan sahaja mencatat penggunakan terendah, iaitu sebanyak 12 (1.6%) dialog. Faktor menepati konsep penerbitan rancangan, peranan, kuasa dan kehadiran khalayak yang menumpang dengar didapati signifikan dalam mempengaruhi pemilihan strategi kesantunan peserta. Kajian turut mendapati strategi kesantunan peserta mempunyai hubung kait dengan Ciri Kesantunan Melayu (CKM) yang digariskan, iaitu (i) peranan + kuasa + taraf sosial, (ii) pematuhan terhadap tajuk dan bidang bual bicara dan (iii) pematuhan terhadap peraturan bual bicara. Peserta cenderung memanifestasikan kesantunan dengan mematuhi peraturan rancangan sepanjang perbualan apabila ciri pematuhan terhadap peraturan mencatat jumlah perkaitan tertinggi melibatkan semua struktur. Kesimpulannya, penggunaan kombinasi dua teori Barat dalam kajian ini, iaitu B&L (1987) dan Grice (1975) dan CKM oleh tiga tokoh kesantunan Melayu, iaitu Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015) dapat mencerminkan kesantunan peserta bual bicara secara komprehensif dalam rancangan bual bicara motivasi diri "Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang" di radio IKIMfm.

University of Malaya

ANALYSIS OF STRATEGIC PATTERNS AND POLITENESS MAXIMS IN A TALK SHOW

ABSTRACT

This study is conducted in order to explore and identify the politeness strategies in a talk show entitled "Celik Mata Reset Minda Orang yang Tenang" a programme aired by IKIMfm. The analysis of the data includes 28 context of conversations in 10 substructures involving 731 dialogues between the host, guest, callers and messages from the listeners. The dialogues were then analysed according to three different phases within the discussions (introduction, content and conclusion). The research seeks to complement the minimal amount of academic resources where talk shows corpus in Bahasa Melayu are concerned. Three main objectives were presented; to identify the structure and patterns of politeness, to analyse the use of combined strategies and the maxims. Last but not least, to relate the combined strategies and the maxims with the Malay form of politeness. The study evolved around two different theories; Brown and Levinson's Politeness Theory (1987) and Grice's Maxims (1975). These theories are then put together to create a model called "Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM)". MPKSM forms four patterns of combined strategies that contain P1, P2 and P3 as the core patterns and optional patterns, namely Pattern A, Pattern B, Pattern C and Pattern D. Both patterns are then matched to the maxims of Cooperative Principles. P1 represents the Off Record sans match which was seen as optional, whereas P2 (a Politeness strategy, both positive and negative) was observed to be used as a core pattern. P3 (Off Record strategy) is used as an option in phrases that involved a certain combination that can be deemed as a core pattern. The findings have shown that the participants have applied a combined pattern as an opted strategy and maxim to minimize Face Threatening Act. The P2 combination is chosen when uttering responses during the talk show to ensure solidarity. Other emerging findings

University of Malaya

include the use of the 6 patterns in MPKSM - Pattern A first variation, Pattern A second variation, Pattern B first variation, Pattern B second variation, Pattern C first variation and Pattern C second variation.

Pattern A second variation was used by all participants of the talk show and has shown the highest frequency of 513 dialogues (70.2%). Pattern B first variation was only used by the guest of the talk show with the lowest frequency of 12 dialogues (1.6%). Factors that may influence the participants' politeness strategy; the concept of the talk show, the participants roles, observation of power and the presence of the public, are seen to be significant in determining their choice. Another interesting observation made through this study is that the Politeness Strategy of the participants is very much related to the Ciri Kesantunan Melayu (*The Features of Malay Politeness*) or CKM which comprises of (i) role + power + social status, (ii) adherence to the topic of the show and field of interaction, and (iii) adherence to the rules of interation. The participants are more inclined to observe Politeness when adhering to the rules of the show throughout the interaction. Hence, it can be deduced that the combination of the two theories of the West used in this study; B&L (1987) and Grice (1975); also CKM by three experts of Malay politeness, namely Asmah (2000), Tenas (2011) and Awang (2015) have been proven to reflect a comprehensive justification in the choice of politeness strategy used by the participants in the talk show "Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang" aired by IKIMfm.

University of Malaya

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, segala kesyukuran dan pujian kepada Allah S.W.T. atas izin, hidayah dan takzim-Nya, saya telah diberi kekuatan, kesungguhan dan kesihatan yang baik sepanjang perjalanan yang penuh sunyi ini demi menyelesaikan kajian bagi memenuhi keperluan pengajian Ijazah Kedoktoran.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada penyelia kajian, iaitu Profesor Madya Dr. Indirawati Zahid yang telah memberi tunjuk ajar, bimbingan, dorongan dan bantuan tanpa jemu sehingga kajian ini dapat disiapkan. Segala cetusan idea yang bernas daripada beliau akan menjadikan kajian ini bermanfaat kepada semua pihak. Pengorbanan dan jasa baik beliau yang tercurah, hanya Allah sahaja yang dapat membalasnya. Semoga Allah S.A.W sentiasa memberkati dan merahmati kehidupan beliau sekeluarga di dunia dan di akhirat.

Ucapan terima kasih juga didedikasikan kepada para pensyarah dan kakitangan di Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya; Bahagian Penajaan (SLAI), Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) dan Kulliyyah Bahasa dan Pengurusan, Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM) serta pihak-pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung atas kepercayaan, bantuan dan sokongan yang tinggi sejak langkah ini bermula sehinggalah kajian ini berjaya disiapkan.

Selaut kasih sayang dan segunung penghargaan yang tidak ternilai buat insan – insan tersayang, iaitu ayahanda Haji Johari Rasmani dan Alahyarhamah bonda Hajah Mariah Salleh (al-fatihah) yang tidak berkesempatan melihat kejayaan diri ini. Semoga Allah mencucuri rahmat ke atas rohnya dan melipatgandakan pahala kebaikan yang diberikan oleh bonda sepanjang perjalanan ilmu ini. Buat suami tercinta, Mohamad Azhari Mohamad Nawar serta anakanda-anakanda yang dikasihi, iaitu Alia Batrisya, Nur Amylia Humairah dan Mohamad Amir Harith, terima kasih atas segala pengorbanan masa, tenaga, sokongan serta pengertian yang tidak berbelah bahagi akan

University of Malaya

kehendak diri ini. Tidak lupa juga kepada kekanda dan adinda yang sentiasa diingati, iaitu Anita J&suami, Alizah J, Azlini J&suami, Mohd. Azali J&isteri, Nor Asilah J serta Mohd. Asnawi J&isteri yang sentiasa ada laksana pohon tempat berpaut di saat-saat diri ini rasa akan tersungkur dan bakal rebah. Tanpa kalian, tentu perjalanan ini sukar untuk ditempuh dan diakhiri. Semoga segala budi baik ini akan sentiasa mengikat kita dalam kasih sayang dan reda Allah yang bakal membawa kita hingga ke Jannah, insya-Allah.

Terima kasih setulus hati juga ditujukan kepada sahabat-sahabat sepengajian yang telah sama-sama mengharungi pahit manis sepanjang perjalanan ini, iaitu M.Zuber, Nasihah.H, Sara.B, Awang.K, N.Jamilah.R, NorZainiyah.N, Lilisuriani.AL, NurAziera.R, NurYasmin.J serta sahabat-sahabat lain yang namanya tidak disebutkan tetapi hampir dan mengenali diri ini; yang banyak memberi sumbangan idea serta bantuan sepanjang kajian ini disiapkan. Sesungguhnya dengan berkat persahabatan kita, walaupun perjalanan yang dilalui ini amat payah namun menjadi mudah dan bererti.

Sebagai menutup ruangan ini, adalah diharapkan agar kajian ini dapat memberi sumbangan yang besar dan bermanfaat dalam memperkaya khazanah bidang bahasa di negara ini sekali gus menjadi ladang firdausi buat pengkaji serta semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung menuai hasil di syurga kelak. Allahumma amin.

_____

(ARINA BINTI JOHARI)
JHA 120008
Jabatan Bahasa Melayu,
Akademi Pengajian Melayu,
Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.

University of Malaya

JADUAL KANDUNGAN

Borang Perakuan Keaslian Penulisan ii

Abstrak iii

Abstract v

Penghargaan vii

Jadual Kandungan ix

Senarai Carta xx

Senarai Jadual xxi

Senarai Konvensi Transkripsi xxix

Senarai Simbol dan Singkatan xxx

BAB 1 : PENGENALAN

1.1 Pendahuluan 1

1.2 Rancangan Bual Bicara Radio Berbentuk Panggilan Masuk (*Phone-In*) 3

1.2.1 Rancangan Bual Bicara Radio Berpanggilan Masuk – Memberi dan Meminta Nasihat 5

1.3 Sorotan Kajian 7

1.3.1 Kajian Kesantunan Luar Negara 7

1.3.1.1 Strategi Kesantunan Dalam Media 11

1.3.1.2 Strategi dalam Memberi Nasihat 13

1.3.2 Kajian Kesantunan bahasa Melayu Dalam Negara 15

1.3.2.1 Strategi Kesantunan Dalam Media 19

1.4 Permasalahan Kajian 22

1.5 Objektif Kajian 24

1.6 Bahan Kajian 25

1.7 Batasan Kajian 27

1.8 Kaedah Kajian 27

1.8.1 Kajian Pustaka 27

1.8.2 Memuat Turun Bahan 28

1.8.3 Transkripsi Data 28

University of Malaya

1.8.4 Melabel dan Mengekod Data 29
1.8.5 Menganalisis Teks 29
1.8.5.1 Penstrukturan Rancangan Bual bicara 29
1.8.5.2 Pengklasifikasian Dialog dan Konteks Perbualan 30
1.8.6 Peratusan dan Penjadualan 31
1.9 Kepentingan Kajian 31
1.10 Definisi Operasional 33
1.10.1 Rancangan Bual Bicara Radio 33
1.10.2 Situasi Bebas Konflik 33
1.10.3 Panggilan Masuk (*phone-in*) 33
1.10.4 Ujaran 34
1.10.5 Ungkapan 34
1.10.6 Dialog 34
1.10.7 Konteks Perbualan 35
1.10.8 Implikatur 35
1.10.9 Pola Kombinasi Strategi dan Maksim 35
1.10.10 Strategi Kesantunan 36
1.10.11 Struktur 36
1.10.12 Substruktur 36
1.10.13 Struktur Pengenalan 36
1.10.14 Substruktur Prapengenalan 36
1.10.15 Substruktur Pramukadimah 37
1.10.16 Substruktur Isi Mukadimah 37
1.10.17 Substruktur Rumusan Mukadimah 37
1.10.18 Struktur Isi 37
1.10.19 Set 38
1.10.20 Substruktur Set Pertama 38
1.10.21 Substruktur Set Kedua 38
1.10.22 Substruktur Set Ketiga 38
1.10.23 Struktur Penutup 38
1.10.24 Substruktur Prakesimpulan 38
1.10.25 Substruktur Saranan 39
1.10.26 Substruktur Penghargaan 39
1.10.27 Pola Teras 39

University of Malaya

1.10.28 Pola Opsyenal 39
1.10.29 Unsur Sama Ada 40
1.10.30 Unsur Wajib 40
1.10.31 Unsur Opsyenal 40
1.10.32 Variasi 40
1.10.33 Variasi Pertama 40
1.10.34 Variasi Kedua 41
1.10.35 Substrategi 41
1.10.36 Isyarat *Backchannel* 41
1.10.37 Ungkapan Rabbani 41
1.10.38 Ciri Kesantunan Melayu 42
1.11 Rumusan 42

BAB 2 : METODOLOGI KAJIAN DAN KERANGKA TEORITIS

2.1 Pendahuluan 43
2.2 Metodologi Kajian 43
2.3 Menganalisis Data 44
2.3.1 Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian 44
2.3.2 Strategi Berekod Dengan Penyesuaian 45
2.3.2.1 Strategi Kesantunan Positif 45
(a) Memberi Perhatian 46
(b) Melebihkan Perhatian 46
(c) Meningkatkan Minat Pendengar 46
(d) Menggunakan Persamaan atau Pengelompokan 47
(e) Memberi Persetujuan 47
(f) Mengelakkan Ketidaksetujuan 47
(g) Mengandaikan Perkara Yang Membawa Kesamaan 48
(h) Meningkatkan Pemahaman Terhadap Kehendak Pendengar 48
(i) Memberikan Tawaran / berjanji 48

University of Malaya

(j) Bersikap Optimis 49

(k) Meningkatkan Penglibatan Penutur dan Pendengar 49

(l) Memberikan Pertanyaan/ Meminta Alasan 49

2.3.2.2 Strategi Kesantunan Negatif 50

(a) Menggunakan Ungkapan Secara Tidak Langsung 50

(b) Menggunakan Kata-Kata Pelunak 51

(c) Berhati-hati/ Bersikap Pesimis 51

(d) Memberikan Penghormatan 51

(e) Memohon Maaf 53

(f) Tidak Merujuk Penutur dan Pendengar 53

2.3.3 Strategi Tanpa Rekod 53

2.3.3.1 Menggunakan Ungkapan Secara Berlebihan 54

2.3.3.2 Membuat Sindiran 54

2.3.3.3 Menggunakan Kiasan 54

2.3.3.4 Mengemukakan Pertanyaan Berbentuk Retorik 54

2.3.4 Maksim Kuantiti 54

2.3.5 Maksim Kualiti 55

2.3.6 Maksim Relevan 55

2.3.7 Maksim Cara 55

2.4 Kerangka Teoritis 55

2.4.1 Konsep Kesantunan 56

2.4.2 Model-model Kesantunan 59

2.4.3 Model Kesantunan Grice (1975) 60

2.4.4 Model Kesantunan B&L (1987) 62

2.4.5 Model Kesantunan Asmah (2000) 68

2.4.6 Model Kesantunan Tenas (2011) 71

University of Malaya

2.4.7 Model Kesantunan Awang (2015) 73

2.5 Perbincangan Model-model Kesantunan Terdahulu 76

2.6 Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM) 79

2.6.1 Prinsip Pengaplikasian Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim 89

2.6.1.1 Prinsip Tepat 92

2.6.1.2 Prinsip Ekonomis 95

2.6.1.3 Prinsip Induk Yang Sama 98

2.7 Rumusan 99

BAB 3 : POLA STRATEGI DAN MAKSIM KESANTUNAN RANCANGAN BUAL BICARA

3.1 Pendahuluan 101

3.2 Data Analisis 102

3.3 Analisis Data : Struktur Pengenalan Bual Bicara 102

3.3.1 Pola A Variasi Pertama dan Padanan Maksim 105

3.3.1.1 Substruktur Rumusan Mukadimah : Konteks Perbualan 4 105

3.3.2 Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim 112

3.3.2.1 Substruktur Prapengenalan : Konteks Perbualan 1 112

3.3.3 Pola C Variasi Pertama dan Padanan Maksim 117

3.3.3.1 Substruktur Pramukadimah dan Isi Mukadimah : Konteks Perbualan 2 dan Konteks Perbualan 3 118

3.4 Analisis Data : Struktur Isi Bual Bicara 132

3.4.1 Substruktur Set Pertama 134

3.4.1.1 Substruktur Set Pertama – Pola A Variasi Pertama dan Padanan Maksim 139

(a) Substruktur Set Pertama – Konteks Perbualan 10 140

3.4.1.2 Substruktur Set Pertama – Pola A Variasi 149

University of Malaya

Kedua dan Padanan Maksim

(a) Substruktur Set Pertama – Konteks Perbualan 6 dan Konteks Perbualan 12 160

3.4.1.3 Substruktur Set Pertama – Pola B Variasi Pertama dan Padanan Maksim 160

(a) Substruktur Set Pertama – Konteks Perbualan 5, Konteks Perbualan 7 dan Konteks Perbualan 9. 162

3.4.1.4 Substruktur Set Pertama – Pola C Variasi Pertama dan Padanan Maksim 175

(a) Substruktur Set Pertama – Konteks Perbualan 8 dan Konteks Perbualan 11 176

3.4.2 Substruktur Set Kedua 183

3.4.2.1 Substruktur Set Kedua – Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim 187

(a) Substruktur Set Kedua dan Konteks Perbualan 17 188

3.4.2.2 Substruktur Set Kedua – Pola B Variasi Pertama dan Padanan Maksim 194

(a) Substruktur Set Kedua – Konteks Perbualan 13, 14, 15, 16, 18 dan 19 195

3.4.3 Substruktur Set Ketiga 205

3.4.3.1 Substruktur Set Ketiga – Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim 209

(a) Substruktur Set Ketiga – Konteks Perbualan 20 dan Konteks Perbualan 23 210

3.4.3.2 Substruktur Set Ketiga – Pola B Variasi Pertama dan Padanan Maksim 218

(a) Substruktur Set Ketiga – Konteks Perbualan 25. 219

3.4.3.3 Substruktur Set Ketiga – Pola C Variasi Pertama dan Padanan Maksim 224

(a) Substruktur Set Ketiga – Konteks Perbualan 21, 22 dan 24 225

3.5 Analisis Data : Struktur Penutup Bual Bicara 231

University of Malaya

3.5.1 Pola A Variasi Pertama dan Padanan Maksim 233

3.5.1.1 Substruktur Saranan – Konteks Perbualan 27 234

3.5.2 Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim 238

3.5.2.1 Substruktur Prakesimpulan – Konteks Perbualan 26 dan Konteks Perbualan 28 239

3.6 Rumusan 244

BAB 4 : PENGGUNAAN POLA KOMBINASI STRATEGI DAN MAKSIM RANCANGAN BUAL BICARA

4.1 Pendahuluan 245

4.2 Data Analisis 246

4.3 Penggunaan MPKSM dalam Struktur Pengenalan Rancangan Bual Bicara 247

4.3.1 Analisis Struktur Pengenalan: Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta Dalam Empat Substruktur 249

4.3.1.1 Analisis Struktur Pengenalan: Penggunaan MPKSM Dalam Empat Substruktur – Pengacara 254

(a) Substruktur Prapengenalan – Pengacara 254

(b) Substruktur Pramukadimah – Pengacara 255

(c) Substruktur Isi Mukadimah – Pengacara 256

(d) Substruktur Rumusan Mukadimah – Pengacara 257

4.3.1.2 Analisis Struktur Pengenalan: Penggunaan MPKSM Dalam Empat Substruktur – Tetamu Undangan 259

(a) Substruktur Prapengenalan – Tetamu Undangan 259

(b) Substruktur Pramukadimah – Tetamu Undangan 260

(c) Substruktur Isi Mukadimah – Tetamu Undangan 262

(d) Substruktur Rumusan Mukadimah – Tetamu Undangan 264

University of Malaya

4.3.2 Analisis Struktur Pengenalan: Penggunaan MPKSM Oleh Peserta Secara Keseluruhan 267
4.4 Penggunaan MPKSM dalam Struktur Isi Rancangan Bual Bicara 270
4.4.1 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta – Substruktur Set Pertama 274
4.4.1.1 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Pertama – Pengacara 284
4.4.1.2 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Subsruktur Set Pertama – Tetamu Undangan 290
4.4.1.3 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Pertama – Pemanggil 298
4.4.1.4 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Pertama – Pengirim 301
4.4.2 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta – Substruktur Set Kedua 303
4.4.2.1 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Subsruktur Set Kedua – Pengacara 312
4.4.2.2 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Subsruktur Set Kedua – Tetamu Undangan 317
4.4.2.3 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Subsruktur Set Kedua – Pemanggil 325
4.4.2.4 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Subsruktur Set Kedua – Pengirim 328
4.4.3 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta – Substruktur Set Ketiga 330
4.4.3.1 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Subsruktur Set Ketiga – Pengacara 338
4.4.3.2 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Subsruktur Set Ketiga – Tetamu Undangan 342
4.4.3.3 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Subsruktur Set Ketiga – Pengirim 348
4.4.4 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Oleh Peserta Secara Keseluruhan 351

University of Malaya

4.5 Penggunaan MPKSM dalam Struktur Penutup Bual Bicara 355

4.5.1 Analisis Struktur Penutup: Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta Dalam Tiga Substruktur 356

4.5.1.1 Analisis Struktur Penutup: Penggunaan MPKSM Dalam Tiga Substruktur – Pengacara 359

(a) Substruktur Prakesimpulan – Pengacara 360

(b) Substruktur Saranan – Pengacara 361

(c) Substruktur Penghargaan – Pengacara 362

4.5.1.2 Analisis Struktur Penutup: Penggunaan MPKSM Dalam Tiga Substruktur – Tetamu Undangan 363

(a) Substruktur Prakesimpulan – Tetamu Undangan 364

(b) Substruktur Saranan – Tetamu Undangan 365

(c) Substruktur Penghargaan – Tetamu Undangan 366

4.5.2 Analisis Struktur Pengenalan: Penggunaan MPKSM Oleh Peserta Secara Keseluruhan 368

4.6 Penggunaan MPKSM Oleh Peserta Berdasarkan Struktur 369

4.6.1 Faktor-Faktor Penggunaan Pola Kombinasi dan Maksim Berdasarkan MPKSM 376

4.6.1.1 Menepati Konsep Penerbitan Rancangan 377

4.6.1.2 Kesedaran Terhadap Peranan 381

(a) Pengacara 381

(b) Tetamu Undangan 386

(c) Pemanggil 390

(d) Pengirim 393

4.6.1.3 Kuasa 396

(a) Kuasa Tetamu Undangan 396

(b) Kuasa Pengacara 400

4.6.1.4 Kehadiran Khalayak Yang Menumpang Dengar 403

4.7 Rumusan 406

University of Malaya

BAB 5 : HUBUNGAN POLA KOMBINASI STRATEGI DAN MAKSIM RANCANGAN BUAL BICARA DENGAN CIRI KESANTUNAN MELAYU (CKM)

5.1 Pendahuluan 411

5.2 Hubungan Penggunaan Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM) Dengan Ciri Kesantunan Melayu (CKM) 412

5.3 Data Analisis 413

5.4 Pola A Variasi Kedua Dan Ciri Kesantunan Melayu (CKM) dalam Struktur Pengenalan Bual Bicara 417

5.4.1 Struktur Pengenalan: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri dalam CKM – Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS) + Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT) 419

5.4.2 Struktur Pengenalan: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM: Pematuhan Pada Tajuk dan Bidang Bual Bicara (TB) dan Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT) 423

5.5 Pola A Variasi Kedua Dan Ciri Kesantunan Melayu (CKM) dalam Struktur Isi Bual Bicara 430

5.5.1 Struktur Isi: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Tiga Ciri dalam CKM: Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS) + Pematuhan Pada Tajuk dan Bidang Bual Bicara (TB) + Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT) 433

5.5.2 Struktur Isi: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri dalam CKM 441

5.5.2.1 Kombinasi Ciri Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS) + Pematuhan Pada Tajuk dan Bidang Bual Bicara (TB) 442

5.5.2.2 Kombinasi Ciri Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS) + Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT) 446

5.5.2.3 Kombinasi Ciri Pematuhan Pada Tajuk dan Bidang Bual Bicara (TB) + Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT) 450

University of Malaya

5.5.3 Struktur Isi: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM – Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS), Pematuhan Pada Tajuk Atau Bidang Bual Bicara (TB) dan Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT) 454
5.6 Pola A Variasi Kedua Dan Ciri Kesantunan Melayu (CKM) dalam Struktur Penutup Bual Bicara 462
5.6.1 Struktur Penutup: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri dalam CKM – Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS) + Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT) 465
5.6.2 Struktur Penutup: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM – Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT) 470
5.7 Pola B Variasi Pertama Dengan Ciri Kesantunan Melayu (CKM) dalam Struktur Isi 472
5.7.1 Struktur Isi: Hubungan Penggunaan Pola B Variasi Pertama Dengan Satu Ciri dalam CKM: Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS) 474
5.8 Rumusan 478

BAB 6 : PENUTUP
6.1 Pendahuluan 481
6.2 Ringkasan Kajian 481
6.3 Implikasi 492
6.4 Cadangan Kajian Lanjutan 494
RUJUKAN 496
SENARAI PENERBITAN DAN KERTAS KERJA PEMBENTANGAN 513
LAMPIRAN A 515
LAMPIRAN B 580
LAMPIRAN C 590

University of Malaya

SENARAI CARTA

		Muka Surat
Carta 2.1	Strategi Tindakan Ancaman Muka Brown dan Levinson(1987)	63
Carta 2.2	Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM)	81
Carta 2.3	Ciri Kesantunan Melayu (CKM)	87
Carta 2.4	Prinsip Pengaplikasian MPKSM	92

University of Malaya

SENARAI JADUAL

		Muka Surat
Jadual 2.1	Pengklasifikasian Konteks Perbualan	90
Jadual 2.2	Aplikasi MPKSM Secara Tepat: Pola A Variasi Kedua	93
Jadual 2.3	Aplikasi MPKSM Secara Tepat: Pola B Variasi Pertama	93
Jadual 2.4	Aplikasi MPKSM Secara Tepat: Pola C Variasi Pertama	94
Jadual 2.5	Aplikasi MPKSM Secara Ekonomis: Pola A Variasi Pertama	95
Jadual 2.6	Aplikasi MPKSM Secara Ekonomis: Pola A Variasi Kedua	96
Jadual 2.7	Aplikasi MPKSM Secara Ekonomis: Pola B Variasi Pertama	97
Jadual 2.8	Aplikasi MPKSM Secara Ekonomis: Pola C Variasi Pertama	97
Jadual 3.1	Struktur Rancangan Bual Bicara	102
Jadual 3.2	Struktur Pengenalan – Substruktur dan Konteks Perbualan	103
Jadual 3.3	Struktur Pengenalan – Pola Teras P2 dalam Konteks Perbualan	103
Jadual 3.4	Struktur Pengenalan – Pola A Variasi Pertama dan Padanan Maksim	105
Jadual 3.5	Substruktur Rumusan Mukadimah – Konteks Perbualan 4: Pola Teras P2 dan Maksim	106
Jadual 3.6	Struktur Pengenalan – Pola A Variasi Kedua dan Maksim	112
Jadual 3.7	Substruktur Prapengenalan – Konteks Perbualan 1: Pola Teras P2 dan Maksim	113
Jadual 3.8	Struktur Pengenalan – Pola C Variasi Pertama dan Maksim	117
Jadual 3.9	Substruktur Pramukadimah dan Isi Mukadimah – Konteks Perbualan 2 dan Konteks Perbualan 3: Pola Teras P2 dan Maksim	119
Jadual 3.10	Susunan dalam Struktur Isi Bual Bicara	133
Jadual 3.11	Struktur Isi – Substruktur Set pertama dan Konteks	

University of Malaya

	Perbualan	135
Jadual 3.12	Struktur Isi – Substruktur Set Pertama: Pola Teras P2 dan Maksim	137
Jadual 3.13	Substruktur Set Pertama – Pola A Variasi Pertama dan Padanan Maksim	140
Jadual 3.14	Konteks Perbualan 10 – Pola Teras P2 dan Maksim	141
Jadual 3.15	Substruktur Set Pertama – Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim	149
Jadual 3.16	Konteks Perbualan 6 dan Konteks Perbualan 12 – Pola Teras P2 dan Maksim	151
Jadual 3.17	Struktur Isi – Substruktur Set Pertama: Pola B Variasi Pertama dan Padanan Maksim	161
Jadual 3.18	Konteks Perbualan 5, 7 dan 9 – Pola teras P2 dan Maksim	162
Jadual 3.19	Struktur Isi – Substruktur Set Pertama: Pola C Variasi Pertama dan Padanan Maksim	175
Jadual 3.20	Konteks Perbualan 8 dan Konteks Perbualan 11 – Pola teras P2 dan Maksim	177
Jadual 3.21	Struktur Isi – Substruktur Set Kedua dan Konteks Perbualan	184
Jadual 3.22	Struktur Isi – Substruktur Set kedua: Pola Teras P2 dan Maksim	186
Jadual 3.23	Substruktur Set Kedua – Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim	188
Jadual 3.24	Konteks Perbualan 17 – Pola Teras P2 dan Maksim	189
Jadual 3.25	Substruktur Set Kedua – Pola B Variasi Pertama dan Padanan Maksim	194
Jadual 3.26	Konteks Perbualan 13, 14, 15, 16, 18 dan 19 – Pola Teras P2 dan Maksim	196
Jadual 3.27	Struktur Isi – Substruktur Set Ketiga dan Konteks Perbualan	206
Jadual 3.28	Struktur Isi – Substruktur Set Ketiga: Pola Teras dan Maksim	207
Jadual 3.29	Substruktur Set Ketiga – Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim	209

University of Malaya

Jadual 3.30	Konteks Perbualan 20 dan Konteks Perbualan 23 – Pola Teras P2 dan Maksim	211
Jadual 3.31	Substruktur Set Ketiga – Pola B Variasi Pertama dan Padanan Maksim	218
Jadual 3.32	Konteks Perbualan 25 – Pola Teras P2 dan Maksim	219
Jadual 3.33	Substruktur Set Ketiga – Pola C Variasi Pertama dan Padanan Maksim	225
Jadual 3.34	Konteks Perbualan 21, 22 dan 24 – Pola Teras P2 dan Maksim	226
Jadual 3.35	Struktur Penutup – Substruktur dan Konteks Perbualan	232
Jadual 3.36	Struktur Penutup – Pola Teras P2 dan Maksim	232
Jadual 3.37	Struktur Penutup – Pola A Variasi Petama dan Padanan Maksim	233
Jadual 3.38	Substruktur Saranan – Konteks Perbualan 27: Pola Teras P2 dan Maksim	235
Jadual 3.39	Struktur Penutup – Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim	239
Jadual 3.40	Substruktur Prakesimpulan – Konteks Perbualan 26 dan Konteks Perbualan 28: Pola Teras P2 dan Maksim	240
Jadual 4.1	Penggunaan MPKSM dalam Bual Bicara	246
Jadual 4.2	Penggunaan MPKSM dalam Struktur Pengenalan Bual Bicara	248
Jadual 4.3	Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta dalam Struktur Pengenalan	250
Jadual 4.4	Substruktur Prapengenalan – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara	255
Jadual 4.5	Substruktur Pramukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara	256
Jadual 4.6	Substruktur Isi Mukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara	257
Jadual 4.7	Substruktur Rumusan Mukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara	258
Jadual 4.8	Substruktur Prapengenalan – Penggunaan MPKSM Oleh	260

University of Malaya

	Tetamu Undangan	
Jadual 4.9	Substruktur Pramukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan	261
Jadual 4.10	Substruktur Isi Mukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan	262
Jadual 4.11	Substruktur Rumusan Mukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan	265
Jadual 4.12	Penggunaan MPKSM dalam Struktur Isi Bual Bicara	271
Jadual 4.13	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Konteks Perbualan 5	272
Jadual 4.14	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Konteks Perbualan 6	273
Jadual 4.15	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Konteks Perbualan 7	274
Jadual 4.16	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Konteks Perbualan 8	275
Jadual 4.17	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Konteks Perbualan 9	279
Jadual 4.18	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Konteks Perbualan 10	280
Jadual 4.19	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Konteks Perbualan 11	281
Jadual 4.20	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 –Konteks Perbualan 12	282
Jadual 4.21	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Pengacara	285
Jadual 4.22	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Tetamu Undangan	291
Jadual 4.23	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Pemanggil	298
Jadual 4.24	Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Pengirim	302
Jadual 4.25	Penggunaan MPKSM Dalam SS2 –Konteks Perbualan 13	304
Jadual 4.26	Penggunaan MPKSM Dalam SS2 –Konteks Perbualan 14	305
Jadual 4.27	Penggunaan MPKSM Dalam SS2 –Konteks Perbualan 15	306
Jadual 4.28	Penggunaan MPKSM Dalam SS2 –Konteks Perbualan 16	307
Jadual 4.29	Penggunaan MPKSM Dalam SS2 –Konteks Perbualan 17	308
Jadual 4.30	Penggunaan MPKSM Dalam SS2 –Konteks Perbualan 18	309
Jadual 4.31	Penggunaan MPKSM Dalam SS2 –Konteks Perbualan 19	310
Jadual 4.32	Penggunaan MPKSM Dalam SS2 – Pengacara	313
Jadual 4.33	Penggunaan MPKSM Dalam SS2 – Tetamu Undangan	317
Jadual 4.34	Penggunaan MPKSM Dalam SS2 – Pemanggil	326
Jadual 4.35	Penggunaan MPKSM Dalam SS2 – Pengirim	328
Jadual 4.36	Penggunaan MPKSM Dalam SS3 –Konteks Perbualan 20	330

University of Malaya

Jadual 4.37	Penggunaan MPKSM Dalam SS3 –Konteks Perbualan 21	331
Jadual 4.38	Penggunaan MPKSM Dalam SS3 –Konteks Perbualan 22	332
Jadual 4.39	Penggunaan MPKSM Dalam SS3 –Konteks Perbualan 23	334
Jadual 4.40	Penggunaan MPKSM Dalam SS3 –Konteks Perbualan 24	335
Jadual 4.41	Penggunaan MPKSM Dalam SS3 –Konteks Perbualan 25	336
Jadual 4.42	Penggunaan MPKSM Dalam SS3 – Pengacara	338
Jadual 4.43	Penggunaan MPKSM Dalam SS3 – Tetamu Undangan	342
Jadual 4.44	Penggunaan MPKSM Dalam SS3 – Pengirim	349
Jadual 4.45	Penggunaan MPKSM dalam Struktur Penutup Bual Bicara	355
Jadual 4.46	Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta dalam Struktur Penutup – Pengacara	357
Jadual 4.47	Substruktur Prakesimpulan – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara	360
Jadual 4.48	Substruktur Saranan – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara	361
Jadual 4.49	Substruktur Penghargaan – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara	362
Jadual 4.50	Substruktur Prakesimpulan – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan	364
Jadual 4.51	Substruktur Saranan – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan	365
Jadual 4.52	Substruktur Penghargaan – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan	367
Jadual 4.53	Penggunaan MPKSM oleh Peserta Berdasarkan Struktur	370
Jadual 4.54	Penggunaan Pola A Variasi Kedua - Menepati Konsep Penerbitan Rancangan	378
Jadual 4.55	Penggunaan Pola A Variasi Kedua: Kesedaran Terhadap Peranan - Pengacara	382
Jadual 4.56	Penggunaan Pola A Variasi Kedua : Kesedaran Terhadap Peranan – Tetamu Undangan	387
Jadual 4.57	Penggunaan Pola A Variasi Kedua : Kesedaran Terhadap Peranan – Pemanggil	390
Jadual 4.58	Penggunaan Pola A Variasi Kedua : Kesedaran Terhadap	394

University of Malaya

	Peranan – Pengirim	
Jadual 4.59	Penggunaan Pola B Variasi Pertama: Faktor Kuasa – Tetamu Undangan	397
Jadual 4.60	Penggunaan Pola A Variasi Pertama: Faktor Kuasa – Pengacara	401
Jadual 4.61	Penggunaan Pola A Variasi Kedua: Faktor Kehadiran Khalayak Yang Menumpang Dengar	404
Jadual 5.1	Hubungan MPKSM dengan CKM	412
Jadual 5.2	Penggunaan MPKSM Oleh Peserta Dalam Rancangan Bual Bicara	414
Jadual 5.3	Struktur Pengenalan – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan CKM	418
Jadual 5.4	Struktur Pengenalan – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (PKTS + PT)	420
Jadual 5.5	Struktur Pengenalan – Dialog Peserta Yang Menepati Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (PKTS + PT)	421
Jadual 5.6	Struktur Pengenalan – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM (PKTS, TB dan PT)	424
Jadual 5.7	Struktur Pengenalan – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri Dalam CKM (PKTS dan TB)	425
Jadual 5.8	Struktur Pengenalan – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri Dalam CKM (PT)	428
Jadual 5.9	Struktur Isi – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan CKM	431
Jadual 5.10	Struktur Isi – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Tiga Ciri dalam CKM (PKTS + TB + PT)	434
Jadual 5.11	Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Tiga Ciri dalam CKM (PKTS + TB + PT)	435
Jadual 5.12	Struktur Isi – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM	441

University of Malaya

Jadual 5.13	Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (PKTS + TB)	443
Jadual 5.14	Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (PKTS + PT)	447
Jadual 5.15	Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (TB + PT)	451
Jadual 5.16	Struktur Isi – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri (PKTS, TB dan PT)	454
Jadual 5.17	Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri dalam CKM (PKTS)	456
Jadual 5.18	Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri dalam CKM (TB)	458
Jadual 5.19	Struktur Isi – Hubungan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM (PT)	460
Jadual 5.20	Struktur Penutup – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan CKM	463
Jadual 5.21	Struktur Penutup – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri dalam CKM (PKTS + PT)	465
Jadual 5.22	Struktur Penutup – Dialog Peserta Yang Menepati Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (PKTS + PT)	466
Jadual 5.23	Struktur Penutup – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM (PT)	470
Jadual 5.24	Struktur Penutup – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri Dalam CKM (PT)	471
Jadual 5.25	Struktur Isi – Hubungan Penggunaan Pola B Variasi Pertama Dengan CKM	473
Jadual 5.26	Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri Dalam CKM (PKTS)	487

University of Malaya

SENARAI KONVENSI TRANSKRIPSI

(0.5)	tempoh masa hentian ujaran dalam saat
(.)	Hentian ujaran dalam tempoh kurang daripada satu saat
[ ]	simbol [penanda bermulanya celahan dan simbol] menandakan berakhirnya celahan dalam ujaran
[[	giliran bercakap yang bermula secara serentak
( )	Kehadiran ujaran yang tidak jelas/ bunyi lain yang tidak dapat dikenal pasti dalam rakaman
:, ::, :::	kepanjangan bunyi sesuatu ungkapan/ujaran. Semakin bertambah titik bertindih semakin panjang bunyi sesuatu ungkapan/ujaran.
bun-	Tanda sempang menunjukkan perkataan yang terhenti/ tidak dihabiskan ketika ujaran
a:	Garis di bawah perkataan sebelum titik dua bertindih merujuk nada suara yang sedikit direndahkan ketika ujaran
a:	Garis di bawah titik dua bertindih selepas perkataan merujuk nada suara yang ditinggikan ketika ujaran

University of Malaya

SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN

B&L	Brown dan Levinson
PK	Prinsip Kerjasama
MPKSM	Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim
P1	Pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian)
P2	Pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif
P3	Pola teras (dalam kasus tertentu) dan pola opsyenal (Strategi Tanpa Rekod)
V1	Variasi pertama pola
V2	Variasi kedua pola
PC	Pengacara, iaitu Maslina Alias
PM	Tetamu undangan, iaitu Profesor Doktor Muhaya Mohamad
PG	Pemanggil
FB	Pengirim
I-S1P-9/61/PM/293/21	Merujuk singkatan pengekodan dialog dalam kajian. I – struktur isi, S1- substruktur set pertama dalam struktur isi, P - pemanggil, 9 - konteks perbualan yang kesembilan dalam bual bicara, 61 merujuk dialog keenam puluh satu dalam konteks perbualan yang diujarkan oleh peserta dalam satu struktur, PM merujuk tetamu undangan (Prof. Muhaya) selaku peserta yang melafazkan dialog, 293 merujuk jumlah keseluruhan dialog yang dilafazkan oleh peserta dalam satu struktur, 21 ialah jumlah keseluruhan konteks perbualan yang terdapat dalam satu struktur.

University of Malaya

Σ	Jumlah
%	Peratus
ST	Struktur
SST	Substruktur
PGN	Pengenalan
KP	Konteks perbualan
PPG	Prapengenalan
PTP	Penutup
PMK	Pramukadimah
IM	Isi mukadimah
RM	Rumusan mukadimah
PG1 hingga PG7	Pemanggil pertama hingga pemanggil ketujuh
FB1 hingga FB14	Pengirim pertama hingga pengirim ke-14
SBTP	Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian
STR	Strategi Tanpa Rekod
CRM	Ciri Kesantunan Melayu
PKTS	Cir Peranan+ Kuasa + Taraf Sosial
TB	Ciri Pematuhan kepada tajuk dan bidang bual bicara
PT	Ciri Pemtuhan kepada peraturan bual bicara

University of Malaya

BAB 1: PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Sebagai makhluk sosial, manusia menggunakan bahasa untuk berkomunikasi dalam komuniti masing-masing. Bahasa ialah sebahagian daripada masyarakat kerana memberikan sumbangan penting dalam pembentukan persekitaran sosial yang selesa atau menurut Chomsky (1996), *a mutually comfortable social matrix*. Chomsky mengatakan bahawa sesuatu ikatan sosial yang wujud dalam masyarakat tertentu sangat bergantung pada pemilihan penggunaan bahasa oleh setiap ahlinya ketika berkomunikasi. Interpretasinya, cara seseorang berbahasa menjadi unsur penting dalam mencerminkan nilai diri dan menjadi penentu kepada tahap penerimaan sesuatu komuniti terhadap mereka. Situasi inilah yang apabila dibahaskan dari perspektif ilmu pragmatik, akan mewujudkan suatu penanda yang merujuk kepada aspek kesantunan.

Kesantunan daripada perspektif masyarakat Melayu ada dibahaskan oleh Za'ba (1950) dalam artikelnya bertajuk *Malay Manners and Etiquete* yang diterbitkan dalam *Journal Malayan Branch* dengan menurunkan beberapa amalan berkaitan dengan adab dan tatasusila dalam masyarakat Melayu. Antara aspek yang perlu diambil kira ketika berinteraksi adalah 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. Ciri-ciri ini dapat mewujudkan individu yang bertata susila dan berperibadi mulia di mata masyarakat. Jika tidak memilikinya, seseorang itu boleh diumpamakan seperti "bukan Melayu sebenar" atau "tidak tahu bahasa".

Lanjutan itu, Asmah (2000) mengatakan kesantunan sebagai penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan dan rasa tersinggung daripada pendengar. Pandangan ini turut diperjelas oleh Indirawati (2005) bahawa

University of Malaya

kesantunan amat penting dan masyarakat di dunia menganggap kesantunan yang diamalkan mencerminkan budaya sesuatu masyarakat. Definisi ini diperkukuh oleh Awang (2015) 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, p.5) turut tidak ketinggalan dalam memberi pandangan tentang kesantunan Melayu yang dirujuk oleh beliau sebagai perilaku seseorang yang "tahu diri" atau "sedar diri", mencerminkan kearifan dalam menilai kemampuan diri agar dapat menempatkan dirinya secara baik dalam kehidupan berumah tangga, masyarakat, berbangsa dan bernegara. Maksud kesantunan yang lebih jelas ada dalam Kamus Dewan Edisi Keempat (2015), iaitu sikap lemah lembut, baik budi pekerti, beradab dan hormat seseorang.

Kesemua pandangan yang telah dinyatakan menginterpretasikan kesantunan masyarakat Melayu sebagai gabungan tutur kata dan perilaku seseorang yang diungkapkan secara penuh hemah, iaitu bernada lembut, disampaikan secara berhati-hati, sangat halus serta berlapik selari dengan budaya dan pegangan agama Islam untuk memastikan air muka orang yang mendengar sentiasa terjaga 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 dan sosial dalam masyarakatnya.

Sehubungan itu, media elektronik dilihat dapat memainkan fungsi sebagai perantara sosial yang berkesan bagi meningkatkan kesedaran berbahasa sesuatu masyarakat. Media elektronik didapati paling berkesan dalam memupuk nilai intelektual dan budi pekerti masyarakat kerana kelaziman manusia menggunakan

University of Malaya

media elektronik seperti radio, televisyen dan akhbar dengan tujuan utama, iaitu untuk berkomunikasi dan juga bertukar maklumat.

Radio misalnya, merupakan salah satu komponen media elektronik yang menjadi pilihan masyarakat mendapatkan pelbagai maklumat kerana bersifat mudah akses. Pelbagai rancangan yang disiarkan oleh stesen radio menjadi fenomena dalam kalangan masyarakat sehingga mencatat jumlah pendengar yang tinggi dalam siaran-siaran tertentu sama ada yang berorientasikan hiburan sehinggalah kepada yang berbentuk mendidik. Justeru, penggunaan bahasa yang baik oleh pengamal media sangat perlu untuk memastikan rancangan-rancangannya dapat ditafsir dan dimanfaat dengan sempurna oleh khalayak. Disebabkan bahasa ialah sarana utama yang digunakan sebagai medium interaksi media penyiaran, penggunaannya yang menepati kesemua aturan-aturan nahu dan leksikal dalam penyampaian maklumat setiap rancangan yang disiarkan mempunyai hubungan yang signifikan dengan pembentukan serta pemupukan budaya berbahasa yang santun dalam kalangan masyarakat.

1.2 Rancangan Bual Bicara Radio Berbentuk Panggilan Masuk (*Phone-In*)

Rancangan bual bicara radio ialah sejenis komunikasi interaktif, iaitu peristiwa sama ada seorang atau lebih membincangkan pelbagai topik yang dikendalikan oleh seorang pengacara. Littlejohn (1999, p. 327) mengatakan interaksi komunikasi dalam bual bicara radio melibatkan keseluruhan maklum balas yang diberikan oleh audiens yang terlibat. Hal ini disebabkan rancangan bual bicara biasanya membariskan tetamu panel yang terdiri daripada kumpulan individu yang pakar tentang apa-apa sahaja isu yang dibincangkan dalam sesuatu episod serta menerima panggilan pendengar daripada pelbagai tempat seperti rumah, pejabat mahupun ketika mereka sedang memandu.

Menurut Tanaka (2015) yang memetik Heritage and Drew (1992); Have Ten (1993, 1999), interaksi yang berlaku dalam rancangan radio yang berorientasi

panggilan masuk mempunyai perbezaan yang sangat ketara daripada perbualan biasa dalam pelbagai peringkat yang kompleks. Sebelum iu, Edmonson (1981, p.5) ada membahaskan perbezaan ini dengan mengklasifikasikan perbualan lisan peserta bual bicara radio berorientasi perbualan telefon kepada dua bentuk. Bentuk-bentuk perbualan lisan ini telah diperjelas oleh beliau dalam penulisannya bertajuk *Spoken Discourse: A Model of Analysis*, iaitu (i) perbualan lisan secara tatap muka dan (ii) perbualan lisan secara tanpa tatap muka. Jenis yang pertama merujuk perbualan antara peserta yang bertemu untuk membincangkan sesuatu topik dan pengesahan maklumat dapat dilakukan melalui tingkah laku, gerak isyarat tangan, intonasi dan lain-lain. Jenis yang kedua pula ialah perbualan lisan antara peserta secara tidak bersemuka tetapi perbualan tersebut dibantu oleh alat-alat komunikasi tertentu seperti telefon, rakaman secara dalam talian dan lain-lain.

Di Malaysia, stesen radio yang menyediakan rancangan-rancangan bual bicara berbentuk panggilan masuk (*phone-in*) kebanyakannya terdiri daripada stesen bercorak kontemporari seperti MixFM, FlyFM, LiteFM, SelangorFM, KLFM termasuklah yang bercorak kerohanian seperti radio IKIMfm. Rancangan ini semakin diminati kerana mengetengahkan perbincangan ilmu secara segar dan santai oleh penerbit. Bagi stesen bercorak kontemporari, konsep rancangan bual bicara meliputi pelbagai bidang ilmu daripada yang bercorak politik, ekonomi, budaya sehinggalah bidang hiburan sendiri. Namun, di stesen radio yang lebih bersifat kerohanian seperti IKIMfm, rancangan bual bicara berpanggilan masuk yang disiarkan lebih menjurus ke arah penyebaran ilmu agama, pembangunan sahsiah diri, ekonomi Islam dan sedikit hiburan yang tidak melalaikan. Rancangan-rancangan sebegini didapati semakin diterima dan diminati oleh masyarakat untuk mendapatkan ilmu secara santai dalam usaha menambah baik kehidupan mereka.

University of Malaya

1.2.1 Rancangan Bual Bicara Radio Berpanggilan Masuk – Memberi dan Meminta Nasihat

Nasihat, menurut Merriam-Webster Online Dictionary (2015) yang antara lain bermaksud memberikan pandangan, cadangan atau memberikan maklumat. Kouper (2010, p. 3) pula berpendapat nasihat sering dikategorikan sebagai perlakuan yang rumit untuk dilaksanakan apabila melibatkan individu yang rapat kerana ia boleh memberikan kesan ke atas kebebasan orang yang dinasihati. Dalam hal ini, Goldsmith (2004) turut beranggapan memberikan nasihat adalah salah satu bentuk sokongan sosial yang kebiasaannya tidak dialu-alukan oleh si penerima. Pandangan yang sama terlebih dahulu dibahaskan oleh Hinkel (1997) bahawa memberi nasihat merupakan satu tindakan linguistik yang kompleks dalam komunikasi dan perlu dilaksanakan mengikut norma-norma kesantunan budaya tertentu. Ketidakfahaman terhadap aspek ini akan mengakibatkan nasihat sering tidak dialu-alukan malah boleh menimbulkan konflik antara si penutur dan penerima dalam komunikasi. Walaupun begitu, ia dianggap sejenis interaksi yang paling kerap berlaku dalam hubungan di antara rakan yang akrab termasuklah pasangan suami isteri (Cutrona & Suhr, 1994).

Lanjutan itu, Goldsmith (2004) mengambil pendekatan untuk membahaskan ujaran meminta dan memberikan nasihat daripada perspektif komunikatif bahawa nasihat sebenarnya berfungsi sebagai salah satu bentuk sokongan yang penting pada seseorang dalam sesuatu perbualan. Walau bagaimanapun, terdapat tekanan antara keinginan individu untuk menunjukkan sokongan dan pada masa yang sama mengenakan ancaman sehingga kedua-dua sama ada peminta atau pemberi nasihat perlu menentukan strategi, kualiti dan aturan ujaran masing-masing sepanjang perbualan berlangsung.

Dalam konteks rancangan bual bicara radio berpanggilan masuk, perlakuan meminta dan memberikan nasihat sudah pasti akan menjadi lebih rumit kerana

University of Malaya

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

Menyedari hakikat memberikan nasihat bukanlah perkara yang mudah bagi sesuatu masyarakat, maka keperluan untuk mengurangi nasihat bagi mengelakkan pengenaan atau kritikan hendaklah berasaskan mekanisme interaksi yang berkaitan dengan "*face work*" dan kesantunan (Brown dan Levinson, 1987; Goffman, 1983-2003). Muka ialah imej umum positif seseorang yang sentiasa perlu diambil kira dan ia terbina melalui interaksi sehari-hari.

Bagi masyarakat Melayu, nasihat berkait dengan kepatuhan terhadap agama dan adat yang mendasari cara hidup mereka. Terdapat firman Allah Taala yang bermaksud: "*Ajaklah (wahai Muhammad) mereka ke arah jalan Tuhanmu dengan hikmah dan nasihat yang elok dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang paling baik*." (Surah An-Nahl: ayat 125). Berdasarkan ayat ini, nasihat bagi masyarakat Melayu

ialah perkara yang tidak disampaikan secara langsung bertujuan menjaga hubungan baik dan air muka pendengar. Nasihat mengikut adat Melayu disampaikan secara berhati-hati dengan mengambil kira perselisihan jangka panjang yang akan berlaku melibatkan kaum keluarga dan sahabat handai jika ia dianggap boleh mengaibkan pendengar. Hal ini diperakui oleh Tenas (2011) bahawa dalam masyarakat Melayu, cara meyampaikan nasihat perlulah dengan berbaik-baik, lemah lembut, jelas dan kasih sayang.

Dengan mengambil kira situasi ini, rancangan bual bicara motivasi diri berpanggilan masuk di Malaysia, terutama yang disiarkan oleh stesen radio IKIMfm telah disusun dan diatur secara terancang oleh pihak penerbitan supaya dapat memelihara hubungan baik dengan khalayak pendengar yang terdiri daripada pelbagai lapisan usia, jantina, agama dan latar belakang sosial. Hal ini penting dalam memastikan ujaran setiap peserta berciri santun sekali gus berupaya mencerminkan kewibawaan stesen radio berkenaan dalam usaha mendidik dan mempengaruhi masyarakat ke arah kehidupan yang lebih baik.

1.3 Sorotan Kajian

Bidang kesantunan berbahasa menjadi salah satu cabang disiplin ilmu sosiolinguistik yang semakin diminati oleh ramai pengkaji bahasa hari ini. Bidang kesantunan telah dikupas, diteliti dan dibahaskan sama ada dalam acuan budaya dan bahasa bagi satu kelompok masyarakat yang khusus mahupun dalam jaringan antara budaya yang lebih luas sifatnya. Kajian-kajian ini dilakukan dalam pelbagai peringkat sama ada di dalam mahupun di luar negara.

1.3.1 Kajian Kesantunan Luar Negara

DuFon et. al., (1994) melalui artikel mereka yang bertajuk *Bibliography in Linguistic Politeness* yang diterbitkan dalam *Journal of Pragmatic 21* mengatakan bahawa kajian

University of Malaya

mengenai aspek kesantunan telah dilakukan seawal tahun 1950-an lagi di Amerika Syarikat dan negara-negara Eropah. Schuler merupakan pengkaji kesantunan seawal tahun 1950-an yang mengkaji kesantunan bahasa masyarakat Jerman dan ketika itu masih belum banyak kajian yang dilakukan mengenai kesantunan walaupun telah mula nampak usaha-usaha ke arahnya. Hal ini dibuktikan dengan kajian oleh Goffman (1955) selepas itu yang mengkaji mengenai kesantunan melalui penulisan beliau bertajuk *On Face Work* dan diikuti oleh penulisan-penulisan lain (1959-1980-an) berkisar tentang perlakuan dan pembawaan diri yang dikaitkan dengan konsep muka. Kajian oleh Goffman ini dianggap sebagai perintis bagi kajian-kajian yang memerihalkan kesantunan sebagai satu bidang kajian bahasa.

Bertitik-tolak daripada kajian oleh Goffman juga, kajian mengenai kesantunan semakin diminati dan banyak dihasilkan oleh pengkaji-pengkaji bahasa di Eropah sekitar tahun 1970-an dan tahun-tahun selepasnya. Antara penulis yang cukup terkenal dalam bidang ini ialah Ervin Tripp (1972) apabila beliau menghasilkan penulisan bertajuk *Sociolinguistic Rules and Address* dan Lakoff (1973) dengan kajiannya *The Logic of Politeness*. Lakoff memperkenalkan dunia kesantunan bahasa dengan tiga prinsip utama untuk mengekalkan keharmonian dalam perbualan, iaitu (i) jangan memaksa, (ii) berikan pilihan, dan (iii) jadikan pendengar selesa. Selepas beliau, Grice muncul dengan kajian yang lebih mendalam dan memberikan sumbangan yang besar dalam aspek kesantunan melalui penulisan bertajuk *Logic and Conversation* pada tahun 1975 dengan memperkenalkan Prinsip Kerjasama dalam memerihalkan kesantunan seseorang. Grice (1975) telah memperluaskan satu prinsip yang dikenali sebagai Prinsip Kerjasama (selepas ini akan digunakan sebagai PK) untuk menilai kesantunan. Dalam PK, Grice memperkenalkan empat maksim, iaitu Maksim Kuantiti, Maksim Kualiti, Maksim Relevan dan Maksim Cara untuk mengukur makna yang terkandung dalam ujaran-ujaran peserta perbualan. Leech turut melakukan kajian

University of Malaya

kesantunan bahasa dengan memperkenalkan Prinsip Kesopanan beliau dalam bukunya *Principles of Pragmatics* (1983) apabila mendapati terdapat kelemahan-kelemahan dalam prinsip PK dan memperkenalkan enam maksim bertujuan mengimbangi kelemahan-kelemahan yang ada. Enam maksim kesopanan tersebut, iaitu maksim (i) kebijaksanaan, (ii) kedermawanan, (iii) sokongan, (iv) persetujuan, (v) kerendahan hati, (vi) simpati.

Pada tahun 1987 pula, Brown dan Levinson (selepas ini akan digunakan sebagai B&L) telah memperkenalkan model kesantunan yang lebih menyeluruh apabila menjalankan kajian yang mewakili beberapa bahasa dunia melalui penulisannya, iaitu *Politeness*: *Some Universal in Language Usage.* Mereka berdua mempertahankan prinsip bahawa tahap kesantunan seseorang pada hakikatnya sangat ditentukan oleh konsep muka. Konsep muka yang diperkenalkan oleh B&L ini sebenarnya mengambil konsep muka yang pernah dikemukakan oleh Goffman (1967). Menurut mereka, muka dianggap sebagai imej diri awam yang dimiliki oleh seseorang dalam sebarang interaksi perbualan dan merupakan perkara yang sentiasa perlu dipatuhi. Muka terdiri daripada dua aspek yang saling berkaitan, iaitu muka positif dan muka negatif. Muka positif ialah keinginan seseorang untuk diterima, dihargai dan disukai, manakala muka negatif merupakan kehendak untuk tidak diganggu. Secara umumnya, peserta perbualan akan saling bekerjasama kerana unsur kelemahan muka yang saling difahami antara satu sama lain ini (Mullany, 1998). Namun, tidak mustahil perbualan boleh berlangsung tanpa wujudnya permintaan atau pencerobohan yang dilakukan terhadap kuasa mutlak orang lain. Contohnya, tindakan yang mudah seperti menyuruh seseorang supaya duduk mempunyai potensi ancaman ke atas muka orang yang dikenakan suruhan tersebut. B&L menjelaskan perkara ini dengan berhujah bahawa ujaran-ujaran sedemikian mempunyai potensi untuk menghasilkan Tindakan Ancaman

University of Malaya

Muka (TAM) atau *face-threatening acts (FTAs).* Mereka seterusnya mencadangkan supaya penutur yang berhadapan dengan keperluan untuk melakukan TAM ketika berinteraksi, mereka harus menentukan atau memikirkan terlebih dahulu bentuk-bentuk ujaran yang akan dilakukannya. Konsep muka yang diketengahkan oleh B&L ini sangat terkenal dan sering menjadi rujukan pengkaji dalam memerihalkan kesantunan sehingga ke hari ini.

Melalui penulisan oleh Goffman, Ervin-Tripp, Lakoff, Grice, Leech dan B&L ini, bidang kesantunan semakin berkembang dan menjadi perhatian para pengkaji selepas mereka. Selain penulis dari Barat ini, bidang kesantunan turut mendapat perbahasan oleh pengkaji-pengkaji daripada Asia seperti Jepun, China dan Korea. Cook (1988 sehingga 1993) banyak menghasilkan penulisan berkisar tentang peranan partikel *'no'* dalam bahasa Jepun selain penulisan mengenai penanda frasa nama Jepun. Namun, Matsumoto (1988) memperincikan lagi aspek kesantunan masyarakat Jepun dengan menghasilkan penulisan mengenai perbezaan konsep muka yang terdapat dalam kalangan masyarakat Jepun dengan masyarakat Barat. Beliau mengemukakan kewujudan bentuk sapaan yang berbeza dalam ujaran yang sama oleh penutur Jepun disebabkan sistem sapaan masyarakat Jepun adalah mengikut kedudukan orang yang bercakap atau yang dilawan bercakap. Keadaan ini menunjukkan bahawa sistem lapis masyarakat Jepun mempengaruhi bentuk sapaan yang digunakan dalam ujaran mereka.

Bagi masyarakat China pula, ajaran *confucious* dan amalan tradisi amat mempengaruhi strategi kesantunan berbahasa mereka. Khaidi Zhan (1992) mengatakan orang China sangat mengambil berat di antara satu sama lain dan begitu menghormati orang yang lebih tua daripada mereka selain mempunyai semangat kekeluargaan yang kuat sehingga mewujudkan kata-kata panggilan yang bersifat halus dan sopan. Hubungan dengan jiran tetangga juga sangat dipentingkan sehingga terdapat kata

panggilan keluarga yang turut digunakan semata-mata untuk menunjukkan keeratan dan keakraban mereka. Mao (1994) turut melakukan kajian kesantunan ke atas masyarakat China berpandangan ciri dinamik bahasa Cina menjadi indikatur pengaruh budaya tehadap perlakuan santun yang mewakili masyarakatnya dan atas faktor inilah maka kerangka kesantunan orang China seharusnya bersifat lebih fleksibel. Beliau menganggap teori B&L masih tidak cukup universal untuk menggambarkan kesantunan dalam kalangan masyarakat China kerana konsep muka bagi masyarakat Timur adalah mewakili keperluan menjaga kehendak muka masyarakat secara keseluruhannya dan bukan hanya setakat memenuhi keperluan individu semata-mata seperti mana yang dikemukakan oleh B&L.

1.3.1.1 Strategi Kesantunan Dalam Media

Selain melakukan perbahasan dan perdebatan mengenai kesantunan linguistik dalam kasus bahasa yang bersifat bebas dan santai seperti perbualan di antara ahli keluarga, kajian mengenai kesantunan juga diperluas dalam peristiwa-peristiwa bahasa yang lebih teratur dan berstruktur seperti mesyuarat, persidangan, surat-menyurat termasuklah rancangan-rancangan siaran media elektronik seperti bual bicara. Rancangan bual bicara radio misalnya telah menarik perhatian ramai pengkaji-pengkaji dari luar mahupun tempatan.

Salah seorang pengkaji, iaitu Kue (1994) meneliti prosedur dan strategi yang digunakan oleh peserta rancangan dalam memperlihatkan strategi persetujuan atau ketidaksetujuan mereka. Berfokuskan korpus perbualan radio berorientasi perbualan telefon dan menggunakan kerangka teori Model Kesantunan B&L, beliau mendapati faktor kuasa dan status menjadi penentu dalam pemilihan strategi bersetuju atau tidak bersetuju berbanding faktor jantina peserta. Kue mendapati peserta perbualan mengaplikasi strategi persetujuan melalui bentuk-bentuk pengulangan dan penekanan

University of Malaya

ke atas maksud ujaran mereka. Penanda linguistik *'but'* (*tetapi*) yang diletakkan di bahagian awal ujaran, komponen *turn-initial 'well'* dan penanda jeda (hentian) yang panjang pula digunakan oleh pemanggil untuk memperlihatkan strategi ketidaksetujuan. Pemanggil wanita cenderung untuk memaksimumkan persetujuan manakala tetamu undangan pula lebih cenderung untuk menggunakan TAM untuk menonjolkan pertentangan pendapat atau ketidaksetujuan dengan pemanggil atas faktor kuasa dan status yang dimiliki.

Berbeza dengan Kue, Mullany (1998) mengukur kesantunan linguistik berdasarkan perbezaan jantina peserta perbualan yang terlibat dalam rancangan temu bual radio di BBC Radio 4. Menggunakan Model Kesantunan Brown dan Levinson (1987) dan Holmes (1992) yang kemudiannya membentuk Kerangka Konteks Temu Bual, beliau mendapati peserta wanita lebih bekerjasama dan santun dalam interaksi berbanding lelaki. Beliau juga mendapati peserta lelaki lebih cenderung menggunakan maklum balas kecil atau *minimal responses* berbanding wanita.

Ferenčik (2007) pula menggunakan pendekatan kerangka Analisis Kategori Keahlian (*Membership Categorisation Analysis*) dan model Kesantunan berasaskan muka oleh Brown dan Levinson (1987) untuk memperlihatkan kesantunan peserta dalam rancangan bual bicara radio 'Nočné Dialógy' (*Night Dialogues*) yang disiarkan pada tahun 1995 hingga 2004 di Rusia. Peserta didapati telah menggunakan kategori kerja secara berurutan untuk mencapai matlamat komunikasi masing-masing dan berupaya mengurangkan potensi ancaman muka dalam ujaran mereka. Beliau turut mendapati pembentukan urutan dan kategori kerja mempunyai perkaitan di antara satu sama lain dan kedua-duanya menandai strategi kesantunan positif dan negatif.

University of Malaya

Selain itu, Winarsih (2009) telah melihat aspek kesantunan peserta bual bicara radio dengan mengaplikasi Prinsip Kerjasama Grice (1975) dan Prinsip Kesopanan Leech (1983) secara berasingan. Beliau mendapati terdapat kecenderungan tumpang tindih di antara maksim-maksim dan perlanggaran maksim antara kedua-dua teori. Peserta mengatur ujaran mereka atas faktor keakraban antara peserta dan penyampai. Orentasi penyiaran untuk menyalurkan maklumat kepada khalayak pendengar telah memencilkan elemen kesantunan dalam kalangan peserta. Mereka didapati lebih mengutamakan aspek kerjasama dalam perbualan untuk mencapai kesefahaman dan memastikan matlamat komunikasi tercapai. Kajian Winarsih ini walau bagaimanapun memaparkan kesantunan bahasa Inggeris dalam kalangan penutur di Indonesia.

Selanjutnya, Irma et al (2013) melakukan analisis implikatur perbualan oleh peserta dalam rancangan bual bicara Smart Fm. Beliau mendapati peserta cederung menggunakan Implikatur Perbualan Umum dalam perbualan. Kajian ini mengaplikasi Teori Implikatur Perbualan oleh Yule (1996) dan mendapati peserta perbualan cenderung melakukan perlanggaran maksim untuk mencapai matlamat komunikasi masing-masing. Hal ini disebabkan oleh faktor jarak sosial, iaitu hubungan yang akrab antara pemanggil (pemanggil kerap) dengan pengacara yang sering menyebabkan mereka memperkatakan sesuatu yang di luar topik perbincangan atau membuat humor. Namun begitu, kajian beliau hanya melihat implikatur ujaran peserta perbualan tanpa menyentuh aspek strategi kesantunan yang terdapat dalam wacana yang dikaji.

1.3.1.2 Strategi dalam Memberi Nasihat

Kajian mengenai ujaran memberikan nasihat oleh peserta perbualan kebanyakannya mengambil pendekatan dari sudut analisis perbualan bidang pragmatik dan agak kurang kajian yang menganalisis aspek kesantunan dalam aspek memberikan nasihat

University of Malaya

ini walaupun usaha ke arahnya tetap ada. Terdapat tiga kajian yang didapati hampir dengan kajian ini, iaitu DeCapua et.al. (1993), Kouper (2010, p. 11) dan Tanaka (2015). DeCapua et.al. (1993) dalam *Journal of Pragmatic* membuat analisis pragmatik tentang pola tindakan tertentu yang digunakan oleh peserta ketika meminta dan memberi nasihat dalam konteks perbualan radio berbentuk nasihat. Kajian ini mendapati tiga strategi yang digunakan oleh peserta perbualan ketika memberi nasihat, iaitu penjelasan (*explanation*), penghuraian lanjut (*elaboration*) dan penceritaan (*narration*). Ujaran setiap peserta juga memperlihatkan bahawa terdapat tiga matlamat utama yang mendasari ujaran memberi nasihat, iaitu (1) membantu pemanggil menjelaskan masalah mereka, (2) membantu mereka meneroka pandangan sendiri, dan (3) menawarkan hala tuju berbentuk tindakan yang boleh diambil pada masa depan. Kajian ini walau bagaimanapun tidak dilakukan untuk menganalisis aspek kesantunan peserta perbualan secara khusus.

Selain DeCapua et. al., Kouper (2010, p. 11) mengkaji pola serta strategi meminta dan memberi nasihat secara dalam talian oleh pasangan yang berbual dalam komuniti LiveJournal.com menggunakan kerangka tipologi analisis perbualan oleh Goldsmith (2000) dan konsep muka menurut Brown dan Levinson (1987). Beliau mendapati peserta lebih cenderung menggunakan Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian ketika meminta dan memberi nasihat. Hal ini dipengaruhi oleh orientasi komunikasi dalam talian yang memberi kebebasan kepada peserta menyampaikan sesuatu tanpa perlu dikenali serta halangan yang sangat rendah untuk mereka melibatkan diri dalam perbualan. Namun begitu, penemuan Kouper terhad kepada interaksi, pola dan strategi nasihat peserta yang berbual secara dalam talian. Kajian beliau tidak melihat perkaitan yang berlaku antara nasihat yang diberi dengan jenis-jenis permintaan yang dikemukakan serta strategi kesantunan peserta.

University of Malaya

Tanaka (2015) melakukan kajian ke atas penutur Jepun dengan melihat konsep kehilangan muka menggunakan pendekatan model Brown dan Levinson (1987), Goldsmith (1992; 1994), Hinkel (1994) dan Murakami (1994). Beliau menganalisis ujaran kaunselor, pengacara dan pemanggil dalam 27 rancangan bertajuk *Terefon Jinsei Soodan*, iaitu siaran radio Nippon Hoosoo di Jepun. Dapatan kajian memperlihatkan dua dapatan, iaitu (i) penekanan aspek muka seseorang adalah penting ketika memberi dan menerima sesuatu nasihat dan (ii) peserta didapati menggunakan kepelbagaian lakuan bahasa untuk menyampaikan nasihat. Berdasarkan kedua-dua dapatan ini, ujaran berbentuk perintah dan arahan dianggap ciri nasihat yang mewakili strategi berekod tanpa penyesuaian, berunsur paksaan serta mengandungi tahap Tindakan Ancaman Muka (TAM) yang tinggi bagi masyarakat Jepun. Tanaka turut menjelaskan bahawa ujaran perintah dan arahan yang mengandungi TAM dikenali sebagai 'nasai' oleh masyarakat Jepun yang biasanya digunakan oleh ibu bapa ketika mendisiplinkan anak atau wanita berstatus tinggi ketika memberikan arahan kepada pekerja mereka. Namun begitu, kajian ini hanya meneliti aspek muka dengan melihat ciri-ciri formal ketika nasihat diberikan dan tahap penerimaan pendengar terhadap nasihat tersebut.

1.3.2 Kajian Kesantunan bahasa Melayu Dalam Negara

Di Malaysia, bidang kesantunan semakin menunjukkan perkembangan yang baik apabila bidang ini turut dikaji oleh sejumlah pengkaji dalam pelbagai kasus. Walaupun masih belum banyak kajian dijalankan secara lebih terperinci dan menyeluruh, namun usaha-usaha untuk memaparkan strategi kesantunan masyarakat Melayu masih giat dilakukan. Kebanyakan kajian mengenai strategi kesantunan bahasa dijalankan dengan mengkaji lakuan bahasa menolak, memerintah, aduan, permintaan dan permohonan

University of Malaya

maaf. Asmah Omar (2000) merupakan tokoh bahasa yang menjadi perintis kajian kesantunan bahasa tempatan dengan mengemukakan model kesantunannya sendiri. Asmah menggunakan istilah *kesopanan* melalui bukunya *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Menurut Asmah (2000), dalam masyarakat Melayu konsep muka tidak wujud sebaliknya ia dirujuk sebagai air muka yang pengertiannya lebih luas serta halus, yang merangkumi muka penutur, pendengar, ahli keluarga dan masyarakatnya. Kesinambungan daripada konsep air muka, Asmah menjelaskan dengan lebih lanjut bahawa air muka yang menjadi asas kesantunan berkaitan dengan kendala-kendala tertentu, iaitu (i) kesantunan asas, dan (ii) kesantunan berkendala.

Kesantunan asas merujuk kesantunan sedia ada yang merupakan pedoman bagi masyarakat. Kesantunan berkendala pula merujuk kepada kesantunan yang menggambarkan usaha dilakukan oleh seseorang dalam sesuatu interaksi. Antara kendala tersebut ialah taraf dan peranan orang yang bercakap, di mana dan dalam keadaan yang bagaimana, apa yang dipercakapkan, mengapa percakapan itu berlaku dan cara percakapan disampaikan. Di mana pula merujuk kepada latar perbincangan yang diadakan. Perbezaannya dapat dlihat melalui penggunaan bahasa dan suasana. Mengapa pula merujuk kepada tujuan sesuatu pertuturan itu disampaikan, sama ada setakat memberi maklumat, ulasan atau menggerakkan tindakan manakala bagaimana pula merujuk kepada cara atau saluran perbincangan yang diadakan seperti bersemuka, melalui telefon, kaca televisyen atau sebagainya. Bagi Asmah, kesantunan bukan strategi semata-mata sebaliknya kesantunan merupakan ciri budaya yang memerlukan ahli masyarakatnya bersopan santun dan menghormati antara satu sama lain. Pembinaan tingkah laku yang santun dalam kalangan orang Melayu adalah menerusi proses didikan yang panjang dan berterusan berlandaskan agama Islam yang seterusnya menunjangi budaya masyarakat.

University of Malaya

Sementara itu, pengkaji-pengkaji tempatan lain ialah Sanat (1998, 2000 dan 2002), Siti Saniah (2008), Tenas (2011), Marlyna (2011), Noriati (2013), Awang (2015) dan Sara (2016c) juga ada melakukan kajian kesantuan. Sanat (1998, 2000 dan 2002) memperkenalkan model kesantunannya yang dikenali sebagai Kesantunan Paling Luas (KPL). Model ini membahaskan fungsi-fungsi bahasa yang santun dari perspektif agama Islam. Beliau berpendapat kesantunan berbahasa adalah manifestasi ibadah seseorang yang sangat dititik beratkan dalam Islam supaya dapat membawa kebaikan dalam kehidupan seseorang seterusnya mencegah segala yang mungkar.

Seterusnya, kajian tesis Ph.D oleh Siti Saniah (2008) yang meneliti aspek wacana dalam iklan di stesen radio EraFm menggunakan teori Retorik Antara Perorangan Leech (1993) mendapati walaupun kata dan frasa yang lebih kabur serta mengelirukan sengaja digunakan dalam sesuatu iklan bertujuan menarik perhatian khalayak pendengar, namun pengiklan tetap tidak mengesampingkan elemen kehalusan bahasa dengan menerapkan aspek kesantunan dan budaya masyarakat Melayu. Ini membuktikan kecenderungan pengiklan untuk bersikap santun, hormat dan sedaya upaya mengelakkan konflik dalam jalinan sosial mereka dengan khalayak pendengar.

Tenas (2011) 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. Tenas menggariskan tiga aspek penggunaan bahasa berdasarkan adat dan budaya Melayu yang diamalkan agar perbualan tidak menimbulkan masalah, iaitu (i) bahasa mendaki – digunakan oleh orang muda terhadap orang yang lebih tua, atau orang yang lebih

rendah kedudukannya terhadap orang yang lebih tinggi kedudukannya, (ii) bahasa mendatar – digunakan antara sama sebaya, atau yang berkedudukan setara, dan (iii) bahasa menurun – digunakan orang yang lebih tua atau lebih tinggi kedudukannya, terhadap yang lebih muda atau lebih rendah kedudukannya. Ketiga-tiga aspek pemakaian bahasa ini didapati bersesuaian dengan sikap masyarakat Melayu terhadap satu sama lain, iaitu sebagaimana digambarkan dalam ungkapan *yang tua dihormati, yang sebaya dikasihi, yang muda disayangi*.

Marlyna (2011) membuat kajian mengenai kesantunan dalam membuat teguran oleh masyarakat Melayu dalam kalangan profesional muda. Kajian beliau memperlihatkan masyarakat Melayu masih mengekalkan pegangan terhadap nilai-nilai budaya apabila membuat teguran walaupun telah mengalami proses urbanisasi dan transformasi budaya. Dapatan kajian beliau membuktikan ada persamaan dalam strategi kesantunan oleh penutur bahasa Melayu dengan penutur asli bahasa Cina yang menetap di Amerika Utara.

Seterusnya, Noriati (2013) pula meneliti kesantunan orang Melayu dalam majlis pertunangan dengan memperincikan unsur Islam sebagai asas perilaku santun seseorang untuk memenuhi kehendak sosial dan budaya masyarakat Melayu terutama dalam majlis pertunangan. Dapatan Noriati dapat menggambarkan kesantunan masyarakat Melayu secara tepat dalam majlis pertunangan dengan melakukan perincian terhadap model oleh Sanat (2000) dan Leech (1983). Namun begitu, kajian ini tidak mewakili kesemua peristiwa-peristiwa bahasa yang bersifat pelbagai sama ada dalam kasus yang lebih luas atau lebih kecil dan khusus seperti bual bicara radio. Secara jelas, walaupun Sanat, Awang, Tenas dan Noriati tidak membahaskan konsep muka secara langsung dalam kajian mereka, tetapi kesantunan berlandaskan konsep Islam itu juga didapati bertujuan menjaga air muka lawan tutur sekali gus memelihara perhubungan persaudaraan.

University of Malaya

Awang (2015) misalnya mengaitkan kesantunan bahasa dengan *amar makruf nahi mungkar* dalam bukunya bertajuk *Santun Berbahasa*, iaitu penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab dapat memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicara. Beliau percaya bahawa kesantunan seseorang harus berlandaskan nilai keislaman untuk memelihara keharmonian serta mengelakkan persengketaan dalam perhubungan manusia. Dalam hal ini, beliau berpendapat sistem panggilan dalam masyarakat Melayu telah mencerminkan kesantunan dan merupakan perkara yang sangat dituntut oleh agama Islam. Beliau turut membandingkan hal yang sama dengan penutur Cina dan mendapati wujudnya persamaan sistem panggilan antara kedua-dua penutur bahasa Melayu dan Cina. Ini membuktikan bahawa kedua-dua bahasa amat menitikberatkan kesantunan sebagai salah satu maksim hubungan sosial dalam kehidupan mereka.

Sementara itu, Sara (2016c) dalam kajian Ph.D-nya telah menganalisis kesantunan berbahasa dalam peristiwa bahasa novel Komsas, *Melunas Rindu*. Sara telah mengaplikasikan gabungan teori Leech (1983) dan Grice (1975) dalam kajiannya. Beliau mendapati watak dalam pelbagai peristiwa bahasa berdasarkan novel yang dikaji menggunakan kepelbagaian maksim bagi memperlihatkan kesantunan berbahasa yang sekali gus bertepatan dengan usaha mewujudkan komunikasi bebas konflik untuk mencapai matlamat komunikasi. Dapatan analisis beliau didapati bersifat lebih holistik kerana gabungan kedua-dua teori yang digunakan telah berjaya menghuraikan aspek kesantunan dengan lebih baik dalam watak dan perwatakan novel tersebut.

Dalam beberapa artikelnya sebelum itu, Sara & Indirawati (2015) turut melakukan analisis terhadap pola kesantunan berbahasa oleh watak dan pemetaan terhadap strukur peristiwa dalam novel *Melunas Rindu* (2016a) yang menginterpretasikan kesantunan melalui situasi bebas konflik.

University of Malaya

1.3.2.1 Strategi Kesantunan dalam Media

Di Malaysia, sehingga kajian ini dilakukan tidak terdapat kajian yang menggunakan korpus rancangan bual bicara berorentasi panggilan masuk dalam bahasa Melayu. Yang ada cuma kajian dilakukan oleh Siti Nurbaya dan Azirah (2011), Rohaidah et. al. (2013), Ganing (2015), Arina & Indirawati (2016a dan 2016b), Indirawati & Nasihah (2018a) serta Indirawati & Arina (2018b). Siti Nurbaya & Azirah (2011) melakukan kajian terhadap peserta rancangan bual bicara di stesen radio berbahasa Inggeris tempatan menggunakan model Kesantunan Brown dan Levinson (1987). Mereka mendapati peserta cenderung menyatakan perbezaan pendapat atau ketidaksetujuan secara tidak langsung (*hedge*) menggunakan ungkapan-ungkapan tertentu yang bertujuan untuk mengurangkan ancaman terhadap muka pendengar. Strategi tersebut didapati mempunyai persamaan dengan strategi Kesantunan Positif yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987).

Sementara itu, kajian terkini dilakukan oleh Rohaidah et. al. (2013) yang menyentuh tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesantunan dan strategi komunikasi dalam tiga genre perbincangan di televisyen menggunakan pendekatan model kesantunan Asmah (2000). Dapatan yang diperolehi memperlihatkan bahawa strategi komunikasi yang diaplikasi oleh peserta merupakan penanda kesantunan seseorang untuk mencapai matlamat interaksi.

Selain itu, Ganing (2015) yang mengkaji strategi kesantunan dalam ceramah motivasi oleh Prof. Dato Dr. Hj Mohd. Fadzilah Kamsah juga didapati menggunakan korpus yang agak hampir dengan kajian ini, iaitu ceramah motivasi berbahasa Melayu. Ganing (2015) yang menggunakan kerangka model Grice (1975) dan Noriati (2015) mendapati bahawa peserta telah menggunakan tujuh kategori kesantunan dan 20 strategi kesantunan yang Islami untuk mengetengahkan ujaran dan mencapai matlamat

University of Malaya

memotivasikan pelajar yang bakal menduduki peperiksaan. Walaupun Ganing menumpukan kajian terhadap aspek strategi kesantunan, kajian beliau hanya meneliti strategi kesantunan yang melibatkan seorang peserta, iaitu penceramah.

Sementara itu, Arina & Indirawati (2016a dan 2016b) membincangkan tentang kesantunan berbahasa peserta bual bicara "Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang" dengan mengaplikasi Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM) hasil gabungan dua model Barat, iaitu kesantunan Brown & Levinson (1987) dan Prinsip Kerjasama oleh Grice (1975). Mereka mendapati peserta perbualan mengaplikasi MPKSM sepanjang rancangan berlangsung untuk menginterpretasikan kesantunan demi mengelakkan konflik.

Seterusnya, Indirawati & Nasihah (2018a) memperlihatkan perbincangan mengenai strategi dan struktur kesantunan oleh pemeran dalam rancangan realiti televisyen, iaitu Mentor ketika melakukan kritikan. Dengan mengaplikasi model Kesantunan Brown & Levinson (1987), Asmah (2000) dan teknik Sandwich oleh Davies & Jacobs (1985), dapatan mereka membuktikan bahawa dalam menyampaikan kritikan, penutur Melayu masih menitikberatkan kesantunan dalam komunikasi.

Lanjutan daripada kajian kesantunan peserta rancangan bual bicara berpanggilan masuk di radio IKIMfm, Indirawati & Arina (2018b) mengetengahkan analisis aspek kesantunan Melayu (KM) dalam kalangan pemeran yang terlibat. Mereka mendapati bahawa KM, iaitu hasil gabungan dan modifikasi perbincangan oleh Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015) diaplikasikan oleh pemeran komunikasi sesuai dengan peranan mereka dalam memastikan matlamat rancangan tercapai.

Berdasarkan sorotan kajian yang telah dibincangkan, didapati bahawa kajian terdahulu dan hampir dengan kajian ini memperlihatkan keterbatasan dan kekurangan dari segi pengaplikasian model kesantunan. Penggunaan satu model kajian sebagaimana dalam kajian Kue (1994), Siti Nurbaya dan Azirah (2011), dan Rohaidah

University of Malaya

et. al. (2013) serta penggunaan model kesantunan secara berasingan dalam kajian DeCapua et.al. (1993), Winarsih (2009), Kouper (2010), Irma (2012) dan Tanaka (2015) didapati kurang memadai untuk menggambarkan penggunaan strategi kesantunan secara menyeluruh. Walaupun kajian Sara (2016c) yang menggunakan pendekatan gabungan dua model Barat serta berjaya memperlihatkan kesantunan secara menyeluruh oleh watak dalam novel *Melunas Rindu*, namun kajiannya tidak mewakili genre rancangan bual bicara radio. Oleh itu, kajian ini mengambil pendekatan dengan menggunakan kombinasi dua model kesantunan Barat, iaitu Model Kesantunan Brown dan Levinson (1987) dan Prinsip Kerjasama Grice (1975) serta modifikasi perbincangan oleh tiga tokoh kesantunan Melayu, iaitu Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015) yang membentuk Ciri Kesantunan Melayu (CKM) bagi memperlihatkan penggunaan strategi kesantunan secara terperinci dalam rancangan bual bicara radio.

Berdasarkan kajian-kajian yang telah dikemukakan, didapati masih belum begitu banyak kajian mengenai kesantunan untuk melihat ciri-ciri atau strategi-strategi kesantunan daripada perspektif masyarakat Melayu secara tepat dan menyeluruh. Noriati (2005) mengatakan kebanyakan kajian kesantunan tertumpu kepada sesuatu lakuan bahasa dan mengabaikan peristiwa bahasa sehingga menyebabkan analisis kesantunan kurang dilihat dari aspek konteks. Keadaan ini akan menghasilkan dapatan yang samar terhadap makna ujaran dan menjejaskan fungsi sebenar sesuatu ujaran. Sehingga kajian ini dijalankan, selain kajian oleh Arina & Indirawati (2016a; 2016b) dan Indirawati & Arina (2018b), belum ada satu kajian yang benar-benar melihat strategi kesantunan dalam bual bicara radio bercorak motivasi diri dilakukan untuk memaparkan tujuan ujaran dilakukan dan kaitannya dengan konsep penjagaan muka bagi genre tersebut.

University of Malaya

Sehubungan itu, kajian mengenai kesantunan Melayu dalam rancangan bual bicara radio bercorak motivasi diri ini sangat perlu dijalankan supaya dapat melihat sejauh mana struktur sesuatu rancangan sebegini memainkan peranan dalam kesantunan setiap peserta perbualan. Kajian ini sudah pasti akan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan bidang kesantunan yang mewakili masyarakat Melayu dalam wacana media khususnya sekali gus memenuhi kelompangan yang ada.

1.4 Permasalahan Kajian

Permasalahan bagi kajian ini adalah disebabkan kekurangan dan keterbatasan kajian kesantunan berbahasa yang menggunakan bahan media, iaitu rancangan bual bicara berpanggilan masuk dari aspek pragmatik sedangkan sumbangan bidang ini dilihat amat penting dalam pembangunan bahasa. Setakat ini, kebanyakan kajian kesantunan Melayu melibatkan beberapa peristiwa bahasa seperti aspek dalam analisis wacana, adat dan budaya, interaksi di tempat kerja, majlis pertunangan, perbandingan sistem panggilan dalam bahasa Melayu dan Cina, watak-watak dalam novel, pemeran dalam rancangan realiti televisyen dan peserta rancangan bual bicara motivasi diri di radio, yang masing-masingnya oleh Sanat (1998, 2000 dan 2002), Siti Saniah (2008), Tenas (2011), Marlyna (2011), Noriati (2013), Awang (2015), Sara (2016c), Arina & Indirawati (2016a; 2016b), Indirawati & Nasihah (2018a) dan Indirawati & Arina (2018b). Selain Arina & Indirawati (2016a; 2016b) dan Indirawati & Arina (2018b), kajian-kajian lain yang dinyatakan tidak menggunakan korpus rancangan bual bicara radio berbentuk motivasi diri yang berorientasikan panggilan masuk. Jika ada pun kajian yang melibatkan rancangan radio berorientasi panggilan masuk yang menggunakan korpus bual bicara radio oleh Siti Nurbaya & Azirah (2011), namun masih tidak berfokus kepada pertuturan bahasa Melayu oleh penutur Melayu sebaliknya mengambil kira perbualan berbahasa Inggeris. Sehingga kajian ini

University of Malaya

dilakukan didapati belum ada kajian oleh pengkaji tempatan yang menggunakan korpus rancangan bual bicara radio bercorak motivasi diri dan berorientasikan panggilan masuk dalam bahasa Melayu sepenuhnya. Keterbatasan dan kekurangan ini menjadi pendorong kajian ini dilakukan dengan lebih lanjut.

Selain itu, kajian yang memaparkan kesantunan dalam ujaran memberi dan meminta nasihat dalam rancangan bual bicara motivasi diri di sebuah stesen radio yang bercorak kerohanian seperti IKIMfm masih terbatas dan kurang dijalankan. Keterbatasan ini juga menjadi salah satu pendorong supaya kajian ini dilakukan. Ia dapat memberi sumbangan besar dalam pembinaan komunikasi bahasa dan budaya masyarakat Melayu yang berlandaskan agama Islam. Malah, kajian sebegini adalah sesuatu yang perlu dipergiat dan diberi galakan supaya dapat menambah khazanah ilmu linguistik dan pragmatik di negara ini.

Selanjutnya, kesantunan berbahasa yang semakin sirna dalam kalangan penutur bahasa Melayu dewasa ini juga menjadi faktor yang mendorong kajian ini dilakukan. Dalam hal ini, media sering dianggap sebagai salah satu medium yang penting dalam memperkasa penggunaan bahasa yang betul, molek dan santun oleh masyarakat. Perkara ini diakui oleh Awang Sariyan melalui artikel beliau, iaitu "*Media Penting Angkat Martabat Bahasa Melayu*" dalam akhbar Utusan Malaysia bertarikh 15 Februari 2011, bahawa usaha peneguhan bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan adalah tanggungjawab semua pihak termasuk pengamal media kerana secara amnya golongan ini menggunakannya secara meluas sebagai alat berkomunikasi dengan masyarakat. Menurut Awang, situasi ini lebih meruncing apabila warga media terutama stesen radio bercorak kontemporari didapati sering mengesampingkan hal-hal kesantunan dalam rancangan kendalian mereka bertujuan menarik minat golongan muda dan mencatat rating tinggi dalam rancangan terbitan mereka. Maka, kajian ini

University of Malaya

perlu dilakukan agar dapat memperlihatkan aspek kesantunan media terutama stesen radio becorak kerohanian seperti IKIMfm masih lagi relevan serta berupaya meningkatkan penghayatan nilai serta adab berbahasa yang semakin diabaikan oleh warga media khususnya dan masyarakat amnya.

Secara ringkasnya permasalahan kajian ini bertujuan menjawab beberapa persoalan kajian, iaitu (i) bagaimanakah struktur dan pola kesantunan berbahasa dalam rancangan bual bicara bertajuk "Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang"?; (ii) bagaimanakah penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim rancangan bual bicara bertajuk "Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang"?; dan (iii) bagaimanakah kaitan pola kombinasi strategi dan maksim dengan kesantunan Melayu pada bual bicara bertajuk "Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang"?.

1.5 Objektif Kajian

Kajian ini dijalankan bagi mencapai tujuan yang berikut:

1. Mengenal pasti struktur dan pola kesantunan berbahasa dalam rancangan bual bicara berdasarkan model kajian.
2. Menganalisis penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim rancangan bual bicara.
3. Menghubung kait pola kombinasi strategi dan maksim dengan kesantunan Melayu.

1.6 Bahan Kajian

Kandungan subtopik bahan kajian dipecahkan pada dua, iaitu pengenalan umum bahan dan radio IKIMfm yang bertanggungjawab menerbitkan rancangan ini.

Kajian ini menggunakan rancangan bual bicara bertajuk *"Celik Mata, Reset Minda Orang Yang Tenang"* terbitan radio IKIMfm dalam slot *Aspirasi* menerusi segmen

University of Malaya

Islam itu Indah. Rancangan ini berbentuk motivasi diri dan kerohanian yang mengetengahkan ujaran meminta dan memberi nasihat. Rancangan ini dimuat naik ke laman sesawang *Youtube* bertarikh 19 November 2012. Rancangan ini disiarkan di radio IKIMfm pada setiap hari Rabu dari jam 10 hingga 11 pagi.

Rancangan ini dibahagikan kepada tiga struktur, iaitu struktur pengenalan, isi dan penutup yang melibatkan 10 substruktur dengan 28 konteks perbualan. Peserta yang terlibat ialah pengacara, tetamu undangan tetap, pemanggil – tujuh orang pemanggil dan pengirim – 14 soalan kiriman di laman sosial *facebook* IKIMfm.

Data yang dianalisis hanya melibatkan ujaran bahasa Melayu dan campur kod yang digunakan oleh peserta rancangan. Selain itu, isyarat *backchannel* (Yule, 1996) seperti *hmm, mmm, aa,* juga turut dianalisis dalam kajian ini.

Rancangan ini dipilih sebagai korpus kajian kerana menampilkan perbincangan mengenai sesuatu topik yang telah ditetapkan secara khusus. Rancangan ini bersiaran selama satu jam. Hal ini berbeza dengan rancangan bual bicara atau slot motivasi yang disiarkan oleh stesen radio yang lain seperti ERA fm, Sinar FM, Hot FM, Nasional FM dan sebagainya yang hanya berdurasi antara tiga hingga lima minit sahaja. Tempoh penyiaran yang pendek ini menjadikan sumbernya tidak jelas, tiada kesinambungan dan menyukarkan analisis dilakukan jika dipilih sebagai bahan kajian.

Radio IKIMfm merupakan sebuah stesen radio yang menampilkan 75 peratus program yang berbentuk mendidik, 20 peratus berbentuk hiburan dan lima peratus lagi program yang berbentuk maklumat. Selain itu, 90 peratus program di radio ini bersifat interaktif yang bertujuan mengurangkan kebosanan pendengar. Lanjutan itu, pengamal media di stesen tersebut terikat dengan garis panduan penyiaran yang mementingkan pendekatan interaksi secara berdiplomasi yang tidak keterlaluan atau melampau. Situasi ini didorong oleh peranan media masa kini, iaitu sebagai medium yang bersifat

University of Malaya

lebih komunikatif dalam menyediakan peluang kepada pendengar untuk terlibat secara langsung dan aktif dalam rancangan terbitan mereka.

Rancangan di stesen radio ini berorientasi '*edutainment*', iaitu gabungan '*education*' (pendidikan) dan '*entertainment*' (hiburan) yang bersifat mendidik jiwa, hiburan yang tidak melalaikan dan pelbagai maklumat yang bermanfaat bertujuan memberikan kefahaman dan kesedaran tentang agama Islam kepada pendengar. Stesen ini juga merupakan satu-satunya stesen radio yang berkonsep islami di Malaysia yang diletakkan di bawah pengurusan Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM). Sehubungan itu, penggunaan bahasa yang santun akan sentiasa dititikberatkan oleh penyampai di stesen radio berkenaan.

1.7 Batasan Kajian

Kajian ini hanya mengambil kira ujaran peserta yang menggunakan bahasa Melayu sepenuhnya dan campur kod (rujuk subtopik 1.6). Kajian ini tidak mengambil kira ujaran bukan lisan, bahasa badan dan paralinguistik.

1.8 Kaedah Kajian

Kajian ini mengaplikasikan enam metode, iaitu (i) kajian pustaka, (ii) memuat turun bahan, (iii) mentranskripsi data, (iv) melabel dan mengekod, (v) menganalisis teks, serta (vi) peratusan dan penjadualan. Perincian bagi setiap kaedah yang dinyatakan terdapat dalam subtopik seterusnya.

1.8.1 Kajian Pustaka

Kaedah keperpustakaan dilakukan bertujuan mendapatkan maklumat mengenai kajian-kajian terdahulu dan trend semasa kajian melalui buku, artikel dalam jurnal antaranya

University of Malaya

Matsumoto (1988), Zhan (1992), Mao (1994), Yeung (1997), Tanaka (2015), Sara (2016c) dan lain-lain sehinggalah kajian ini selesai.

1.8.2 Memuat Turun Bahan

Pengkaji terlebih dahulu mendengar dan meneliti sembilan rancangan bual bicara *Celik Mata Reset Minda* (CMRM) berdurasi selama satu jam yang dimuat naik oleh stesen radio IKIMfm ke laman sosial *Youtube* melalui slot *Aspirasi,* segmen *Islam itu Indah* pada tahun 2012. Rancangan yang menampilkan pengacara Maslina Alias dan tetamu undangan tetap, iaitu Prof. Dr. Muhaya Mohamad ini menampilkan tajuk-tajuk perbincangan seperti *Orang Memperbaiki Diri, Orang Yang Tenang, Mengatasi Masalah Dalam Kehidupan, Orang Yang Diuji, Orang Yang Mendapat Jodoh, Majikan dan Pekerja, Kerugian Dalam Kehidupan, Suami,* dan *Jenis Orang Dalam Kehidupan*. Setelah meneliti, rancangan *CMRM Orang Yang Tenang* dipilih sebagai bahan kajian dan dimuat turun daripada laman sosial *YouTube* ke dalam aplikasi komputer riba.

1.8.3 Transkripsi Data

Proses transkripsi dilakukan ke atas bahan kajian yang melibatkan proses meneliti dan mendengar setiap satu perbualan daripada mula sehingga akhir rancangan. Ini diikuti dengan proses semakan berulang-kali terhadap perbualan setiap peserta untuk memastikan tiada ujaran-ujaran yang tertinggal ketika proses mentranskripsi. Akhir sekali, data perbualan peserta bual bicara yang telah ditranskrip ditulis mengikut kesesuaian sebuah analisis perbualan.

University of Malaya

1.8.4 Melabel dan Mengekod Data

Dialog-dialog peserta yang diekstrak ke dalam konteks perbualan kemudiannya dilabel dan diberi kod tertentu. Proses ini disusun berdasarkan enam perkara, iaitu (i) struktur dan substruktur bual bicara, (ii) konteks perbualan, (iii) penomboran dialog mengikut urutan dalam satu struktur, (iv) nama peserta, (v) jumlah keseluruhan dialog bagi seorang peserta dalam satu substruktur dan (vi) jumlah keseluruhan konteks perbualan yang terdapat dalam satu struktur. Contohnya, I-S1P-9/61/PM/293/21: Okey, okey. Saya Jawab. Berdasarkan contoh, I dirujuk sebagai struktur isi, S1 ialah substruktur set pertama dalam struktur isi dan P merujuk kategori soalan daripada pemanggil, 9 merujuk konteks perbualan yang kesembilan dalam bual bicara, 61 merujuk dialog keenam puluh satu dalam konteks perbualan yang diujarkan oleh peserta dalam satu struktur, PM merujuk tetamu undangan (Prof. Muhaya) selaku peserta yang melafazkan dialog, 293 merujuk jumlah keseluruhan dialog yang dilafazkan oleh peserta dalam satu struktur, 21 ialah jumlah keseluruhan konteks perbualan yang terdapat dalam satu struktur.

1.8.5 Menganalisis Teks

Proses menganalisis teks melibatkan dua aspek, iaitu (i) proses penstrukturan rancangan bual bicara, dan (ii) pengklasifikasian dialog ke dalam konteks-konteks perbualan tertentu. Aspek ini diperincikan dalam subtopik selanjutnya.

1.8.5.1 Penstrukturan Rancangan Bual bicara

Data perbualan peserta bual bicara yang telah ditranskripsi kemudiannya dibahagikan kepada tiga struktur, iaitu (i) struktur pengenalan, (ii) struktur isi, dan (iii) struktur penutup. Struktur dikenal pasti melalui dialog-dialog yang diujarkan oleh pengacara

University of Malaya

selaku pengendali utama rancangan yang berperanan memandu hala tuju perbualan peserta-peserta yang terlibat supaya mengikut format yang telah ditetapkan oleh penerbit dan tidak lari daripada isu yang dibincangkan. Setiap struktur ini pula dipecahkan kepada sub-substruktur tertentu supaya memudahkan analisis dilakukan dengan mengambil kira faktor ujaran pengacara yang mengandungi penanda kepada peralihan topik perbualan, contohnya P-PD-2/3/PC/28/4: *Jadi kita nak serahkan kepada Prof untuk mukadimahnya Prof. Silakan;* I-S1P-10/63/PC/260/21: *Kita ada pemanggil lagi. Hello, Assalamualaikum? Hello?*; I-S1FB-12/76/PC/260/21: *Ya. Hm: mm: Dan seterusnya dari Nurul Syuhada*; PT-PKS-26/1/PC/10 /3: *Dan, sedikit kesimpulanlah Doktor*, dan lain-lain.

1.8.5.2 Pengklasifikasian Dialog dan Konteks Perbualan

Data ujaran yang telah ditranskripsi kemudiannya diklasifikasi berdasarkan dialog yang dituturkan oleh peserta perbualan, iaitu pengacara, tetamu undangan tetap, pemanggil dan pengirim (soalannya dibacakan oleh pengacara). Dialog dalam kajian ini merujuk bentuk ujaran lisan oleh seseorang peserta/ahli panel yang **boleh menyamai jumlah satu ayat ataupun lebih dalam sesuatu konteks perbualan**. Contohnya, I-S1P-9/60/PM/285/21: *Sekarang ni dia pakai spek balikkan? Lepas 2001 kan? Sekarang ni dia pakai spek balikkan?*, memperlihatkan dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan mengandungi tiga ayat yang dikira sebagai mewakili satu jumlah dialog dalam konteks perbualan 9.

Dialog-dialog peserta dikelompokkan berdasarkan sub-substruktur bual bicara yang kemudiannya diklasifikasikan sebagai konteks perbualan dengan mengambil kira faktor ujaran pengacara yang mengadungi penanda kepada peralihan topik perbualan (rujuk subtopik 1.8.3.1). Konteks-konteks perbualan ini akan dianalisis menggunakan

kerangka teoritis strategi kesantunan oleh B&L dan maksim PK Grice untuk mengeluarkan aspek kesantunan setiap peserta rancangan bual bicara yang dikaji.

1.8.6 Peratusan dan Penjadualan

Analisis dalam kajian ini turut memaparkan jumlah dan peratusan data-data yang telah dianalisis dalam bentuk penjadualan. Peratusan dan penjadualan ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis frekuensi, iaitu mencari kekerapan tertinggi dan terendah dalam analisis teks melibatkan semua bab analisis dalam kajian ini (Bab 3, 4 dan 5). Sementara itu, analisis penggunaan pola berdasarkan peserta pula melibatkan Bab 4 dan 5.

1.9 Kepentingan Kajian

Kajian ini diharap akan dapat menambah khazanah dalam bidang pragmatik terutama aspek kesantunan berbahasa yang menggunakan bahan rancangan bual bicara di media. Hal ini disebabkan kajian yang memberi tumpuan dalam aspek ini masih terbatas. Sehubungan itu, kajian ini akan dapat memperlihatkan kepentingan bahan rancangan bual bicara yang diterbitkan oleh media dalam bidang pragmatik. Ia secara tidak langsung akan memperbanyak hasil kajian dan menjadi pendorong kepada pengkaji-pengkaji lain untuk menekuni aspek kesantunan dalam rancangan-rancangan yang diterbitkan oleh pihak media.

Selain itu, kajian ini juga diharap akan dapat memberi sumbangan sebagai sumber rujukan mengenai aspek kesantunan berbahasa di peringkat institusi pendidikan mahupun bidang penyiaran sendiri. Bahan bual bicara motivasi diri yang memaparkan kesantunan peserta perbualan berlandaskan nilai Islam dapat membentuk khalayak pendengar menjadi individu yang berpekerti mulia. Kajian ini turut memperincikan aspek kesantunan berbahasa berasaskan gabungan dua model Barat, iaitu model kesantunan B&L yang mengetengahkan strategi kesantunan dengan empat strategi,

University of Malaya

iaitu Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian, Strategi Kesantuan Positif, Strategi Kesantunan Negatif dan Strategi Tanpa Rekod. Prinsip Kerjasama Grice yang mengutarakan empat maksim, iaitu maksim Kuantiti, maksim Kualiti, maksim Relevan dan maksim Cara. Sementara Ciri Kesantunan Melayu (CKM) Sehubungan itu, kajian ini akan dapat memperlihatkan aspek kesantunan berbahasa yang menyeluruh pada aras pemikiran tinggi sekali gus menjadi sumber rujukan berguna bagi pelbagai peringkat.

Selanjutnya, hasil kajian ini juga diharap akan dapat menyumbang dalam meningkatkan amalan kesantunan dalam kalangan pengamal media bukan sahaja di stesen radio IKIMfm bahkan di stesen-stesen radio dan televisyen yang lain. Amalan kesantunan ini akan dapat melahirkan bukan sahaja warga media yang celik bahasa bahkan dapat mengelakkan konflik serta mencipta hubungan harmoni dengan khalayak pendengar.

Seterusnya, hasil kajian ini juga akan dapat menjadi nilai tambah yang dapat memperkaya ilmu pengetahuan dalam kalangan individu yang terlibat dengan rancangan bual bicara sama ada pengacara atau tetamu undangan di stesen radio dan televisyen. Unsur kesantunan yang dipaparkan oleh peserta perbualan dalam rancangan bual bicara dapat memberikan pendedahan yang terperinci tentang tatacara penyampaian yang betul, berhemah, berwibawa dan selari dengan imej stesen penyiaran yang diwakili. Sehubungan itu, individu yang terlibat secara tidak langsung atau langsung dengan rancangan terbitan media dapat menguasai kemahiran menggunakan bahasa mengikut kesesuaian situasi dengan mengambil kira siapa lawan tutur, tempat dan tujuan komunikasi.

University of Malaya

1.10 Definisi Operasional

Berikut merupakan konsep yang digunakan dalam kajian ini, iaitu:

1.10.1 Rancangan Bual Bicara Radio

Menurut Morrisan (2008, p.212) bual bicara radio ialah program yang mempersembahkan seorang atau dua pemberi makluman untuk membincang atau memperkatakan sesuatu topik yang dipimpin oleh pengacara atau penerbit rancangan. Rancangan bual bicara radio dalam kajian ini merujuk rancangan bual bicara yang mengetengahkan isu motivasi diri yang dikendalikan oleh pengacara Maslina Alias dan tatamu undangan tetap, iaitu Prof. Dr. Muhaya Mohamad melibatkan soalan-soalan pendengar berbentuk panggilan telefon dan kiriman di laman sosial facebook IKIMfm.

1.10.2 Situasi bebas konflik

Brown dan Levinson (1987, p.65) mengatakan bahawa dalam keadaan tertentu, melindungi daripada kehilangan muka oleh seseorang menjadi begitu penting dalam perbincangan tentang isu-isu tertentu dan akan membina suatu konflik. Mereka turut berpendapat TAM akan timbul apabila penutur mengatakan sesuatu yang berupa ancaman terhadap jangkaan individu lain mengenai imej diri mereka. Sebagai alternatif, dengan mengambil kira kemungkinan bahawa beberapa tindakan mungkin ditafsirkan sebagai ancaman kepada muka orang lain, penutur boleh mengatakan sesuatu untuk mengurangkan ancaman yang mungkin berlaku. Situasi ini akan dapat menghindari konflik dan mengekalkan keharmonian perbualan.

1.10.3 Panggilan masuk (*Phone-in*)

Panggilan masuk (*phone-in*) merujuk panggilan yang dilakukan oleh pendengar ke rancangan bual bicara radio *Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang* untuk

University of Malaya

mendapatkan nasihat mengenai permasalahan yang mereka hadapi berdasarkan topik perbincangan.

1.10.4 Ujaran

Richards dan Schmidt (2002, p.573) dalam kamus *Language Teaching and Applied Lingustics* mendefinisikan ujaran sebagai *a unit of analysis in speech which has been defined in various ways but most commonly as a sequence of words within a single person's turn at talk that falls under a single intonation contour*. Ujaran dalam kajian ini merujuk kepada tuturan peserta perbualan dalam data kajian.

1.10.5 Ungkapan

Menurut Richards dan Schmidt (2002, p.193) dalam kamus *Language Teaching and Applied Lingustics* ungkapan ialah *a phrase or group of words that has a fixed meaning*. Manakala ungkapan dalam kajian ini merujuk susunan kata (sama ada satu atau lebih) yang mempunyai maksud tertentu dan digunakan dalam pertuturan antara peserta bual bicara.

1.10.6 Dialog

Richards & Schmidt (2002, p.156) dalam Kamus *Language Teaching and Applied Lingustics* mendefinisikan dialog sebagai *a model conversation – used to practise speaking and to provide examples of language usage*. Dalam kajian ini, dialog merujuk bentuk ujaran lisan di antara peserta yang boleh menyamai jumlah satu ayat ataupun lebih dalam sesuatu konteks perbualan.

University of Malaya

1.10.7 Konteks Perbualan

Matthews (2007) dalam kamus *Oxford Concise Dictionary of Linguistics* mendefinisikan konteks sebagai "*the context often helps in understanding the particular meaning of the word, phrase, etc*." manakala Richards & Schmidt (2002, p.117) dalam kamus *Language Teaching and Applied Linguistics* menjelaskan "*context occurs before and/or after a word phrase or even a longer utterance or a text"*. Konteks perbualan dalam kajian ini merujuk dialog yang dituturkan oleh peserta/ahli panel yang telah dikelompokkan mengikut sub-substruktur tertentu dalam bual bicara.

1.10.8 Implikatur

Yule (1996, p.41-45) mengatakan implikatur digunakan untuk menerangkan sesuatu yang mungkin diertikan, disarankan atau dimaksudkan oleh penutur yang berbeza dengan apa yang sebenarnya dikatakan oleh penutur secara harfiah (p.31). Bagi kajian ini, implikatur dirujuk sebagai indikatur/petunjuk terhadap maksud sesuatu ujaran sama ada yang sama atau berbeza daripada apa yang diujarkan secara harfiah oleh peserta dalam perbualan.

1.10.9 Pola Kombinasi Strategi dan Maksim

Menurut Keith dan Miller (2013, p.346) dalam *Dictionary Of Linguistics* pola ialah "*a way of describing grammar that focus on the relationship between lexical, words, phrases and meanings*". Bertitik tolak daripada definisi makna yang diberikan, Pola Kombinasi Strategi dan Maksim bagi kajian ini merujuk kepada kombinasi strategi dalam Model Kesantunan B&L (1987) yang masing-masingnya Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D yang dipadankan dengan mana-mana maksim dalam Prinsip Kerjasama Grice (1975). Pola-pola ini kemudiannya dihubungkaitkan dengan Ciri Kesantunan

University of Malaya

Melayu (CKM) yang terhasil daripada modifikasi perbincangan oleh tiga tokoh kesantunan Melayu, iaitu Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015).

1.10. 10 Strategi Kesantunan

Dalam kajian ini, strategi kesantunan merujuk pada kaedah atau cara yang digunakan oleh peserta perbualan untuk mencapai sesuatu tujuan komunikasi bagi mewujudkan situasi bebas konflik. Strategi dalam kajian ini pula merujuk empat strategi B&L (1987), iaitu Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian, Strategi Kesantunan Positif, Strategi Kesantunan Negatif dan Strategi Tanpa Rekod.

1.10.11 Struktur

Merujuk tiga struktur konteks perbualan dalam rancangan bual bicara, iaitu struktur pengenalan, struktur isi dan struktur penutup.

1.10.12 Substruktur

Merujuk struktur-struktur kecil yang terdapat dalam struktur pengenalan, isi dan penutup yang turut mengandungi konteks-konteks perbualan tertentu.

1.10. 13 Struktur Pengenalan

Berdasarkan kajian struktur pengenalan ialah struktur yang mengandungi maklumat awal atau pengenalan tentang rancangan. Ia terbahagi kepada empat substruktur, iaitu substruktur prapengenalan, substruktur pramukadimah, substruktur isi mukadimah dan substruktur rumusan mukadimah.

1.10.14 Substruktur Prapengenalan

Berdasarkan kajian, substruktur prapengenalan merujuk dialog dalam konteks perbualan pertama dalam struktur pengenalan yang mengandungi ujaran makluman umum mengenai rancangan bual bicara bertujuan memperkenalkan rancangan kepada

University of Malaya

pendengar, iaitu kata alu-aluan, makluman tentang slot, segmen, hari, waktu siaran serta memperkenalkan tetamu undangan tetap.

1.10.15 Substruktur Pramukadimah

Berdasarkan kajian, substruktur pramukadimah merujuk dialog dalam konteks perbualan kedua dalam struktur pengenalan yang mengandungi ujaran untuk memperkenalkan topik perbincangan "*Celik Mata Reset Minda Orang yang Tenang*", iaitu sebab-sebab mengapa seseorang manusia itu memerlukan ketenangan dalam hidup oleh peserta.

1.10.16 Substruktur Isi Mukadimah

Berdasarkan kajian, substruktur isi mukadimah merujuk dialog dalam konteks perbualan ketiga dalam struktur pengenalan yang mengandungi ujaran mengenai situasi orang tenang dan cara-cara mendapatkan ketenangan dalam hidup oleh peserta.

1.10.17 Substruktur Rumusan Mukadimah

Berdasarkan kajian, substruktur rumusan mukadimah merujuk dialog dalam konteks perbualan keempat dalam struktur pengenalan yang mengandungi ujaran peserta tentang rumusan topik perbincangan, mempelawa pendengar mengemukakan persoalan serta memberikan syarat-syarat yang perlu dipatuhi oleh pemanggil untuk menjimatkan masa siaran.

1.10.18 Struktur Isi

Berdasarkan kajian, struktur isi ialah struktur yang mengandungi soal-jawab pemanggil/pengirim dengan tetamu undangan. Ia terbahagi kepada tiga substruktur, iaitu substruktur set pertama, substruktur set kedua dan substruktur set ketiga dengan 21 konteks perbualan.

University of Malaya

1.10.19 Set

Merujuk substruktur dalam struktur isi rancangan bual bicara yang mengandungi kumpulan soal-jawab pemanggil dan soal-jawab kiriman *facebook* yang disusun mengikut urutan tertentu.

1.10.20 Substruktur Set Pertama

Set yang mengandungi lapan soalan yang disusun secara berselang-seli, iaitu dua soalan pemanggil diikuti dua soalan kiriman daripada laman sosial *facebook* IKIMfm dan seterusnya.

1.10.21 Substruktur Set Kedua

Set yang mengandungi tujuh soalan yang disusun secara berselang seli, iaitu satu soalan pemanggil diikuti dua soalan kiriman daripada laman sosial *facebook* IKIMfm dan seterusnya.

1.10.22 Substruktur Set Ketiga

Set yang mengandungi enam soalan kiriman daripada laman sosial *facebook* yang disusun mengikut urutan.

1.10.23 Struktur Penutup

Berdasarkan kajian, struktur penutup ialah struktur yang mengandungi ujaran untuk mengakhiri rancangan oleh pengacara dan tetamu undangan melibatkan tiga substruktur, iaitu substruktur prakesimpulan, saranan dan penghargaan.

1.10.24 Substruktur prakesimpulan

Berdasarkan kajian, substruktur prakesimpulan merujuk konteks perbualan 26 dalam struktur penutup yang mengandungi ujaran oleh pengacara dan tetamu undangan mengenai kesimpulan terhadap perbincangan yang telah dilakukan.

University of Malaya

1.10.25 Substruktur saranan

Berdasarkan kajian, substruktur saranan merujuk konteks perbualan 27 dalam struktur penutup yang mengandungi ujaran oleh pengacara dan tetamu undangan mengenai saranan kepada khalayak pendengar berkaitan isu dan topik perbincangan yang telah dibincangkan.

1.10.26 Substruktur Penghargaan

Berdasarkan kajian, substruktur penghargaan merujuk konteks perbualan 28 dalam struktur penutup yang mengandungi ujaran oleh pengacara dan tetamu undangan yang menyampaikan penghargaan kepada pihak tertentu ketika mengakhiri bual bicara.

1.10.27 Pola Teras

Pola teras dalam kajian ini merujuk kombinasi antara pola-pola asas yang mengandungi tiga strategi B&L (1987), iaitu Stategi Berekod Tanpa Penyesuaian, Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi strategi Kesantunan Positif dan strategi Kesantunan Negatif serta Strategi Tanpa Rekod yang dinamakan sebagai Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D. Dalam kajian, proses pembentukan pola teras ini menggunakan dua simbol, iaitu simbol kurung sabit ( ) dan kurung busur { } serta tiga unsur, iaitu unsur opsyenal, unsur wajib dan unsur sama ada.

1.10.28 Pola Opsyenal

Unsur yang diwakili oleh *'kurung sabit'* ( ) dalam pembentukan Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM), iaitu merujuk P1 dan P3. P1 akan sentiasa menjadi unsur opsyenal manakala P3 pula dalam kasus yang tertentu boleh menjadi unsur wajib dalam gabungan yang berlaku dalam pembentukan pola teras, iaitu Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D dengan variasinya.

University of Malaya

1.10.29 Unsur Sama Ada

Unsur yang diwakili oleh "*kurung busur*" { }, iaitu merujuk keempat-empat atau mana-mana maksim PK Grice (1975) yang akan dipadankan dengan mana-mana pola teras, iaitu Pola A, Pola B, Pola C atau Pola D dengan variasinya untuk membentuk Pola Kombinasi Strategi dan Maksim mengikut sifat data yang diperoleh.

1.10.30 Unsur Wajib

Unsur wajib merujuk P2 dan P3 (berdasarkan kasus yang tertentu) dalam pembentukan pola teras dengan variasinya.

1.10.31 Unsur Opsyenal

Unsur opsyenal merujuk unsur pilihan bagi pola asas strategi, iaitu P1 dan P3 dalam gabungan yang berlaku dalam pembentukan pola teras (Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D berserta variasinya.

1.10.32 Variasi

Pecahan setiap pola teras, iaitu Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D untuk membentuk variasi pertama dan variasi kedua supaya dapat mencakupi setiap konteks perbualan yang dianalisis secara lebih tepat.

1.10.33 Variasi Pertama

Variasi Pertama mengandungi kombinasi pola teras dan pola opsyenal dalam Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D.

University of Malaya

1.10.34 Variasi Kedua

Variasi Kedua mengandungi pola teras dalam Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D.

1.10.35 Substrategi

Merujuk strategi-strategi kecil yang terdapat dalam Strategi Kesantunan Positif (mengandungi 15 substrategi), Strategi Kesantunan Negatif (mengandungi 10 substrategi) dan Strategi Tanpa Rekod (mengandungi 15 substrategi).

1.10.36 Isyarat *Backchannel*

Yule (1996, p.34) mentakrifkan "*backchannel signals*" sebagai sesuatu yang boleh membawa pelbagai makna seperti pendengar sedang mendengar, menerima dan bersetuju dengan maklumat yang disampaikan oleh penutur dalam perbualan yang sedang berlangsung.

Isyarat *backchannel* dalam kajian ini merujuk sesuatu bunyi yang diujarkan oleh peserta perbualan seperti *hmm*, *mmm*, *aa*, yang membawa tujuan tertentu sama ada bersetuju, maklumat telah diterima dan difahami serta memotivasikan tetamu undangan untuk meneruskan perbicangan.

1.10.37 Ungkapan Rabbani

Menurut Noriati (2005, p.241) ungkapan Rabbani ialah ujaran yang mengandungi ungkapan-ungkapan yang menunjukkan kebesaran Allah s.w.t. Berdasarkan kajian ini, ungkapan rabbani merujuk ujaran peserta yang berciri keislaman seperti *insya-Allah*, *subhanallah*, *alhamdulillah* dan lain-lain.

University of Malaya

1.10.38 Ciri Kesantunan Melayu

Ciri Kesantunan Melayu (CKM) merujuk hasil penggabungan dan modifikasi tiga pendekatan kesantunan yang dibincangkan oleh Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015). Perbincangan aspek kesantunan ketiga-tiga tokoh ini ialah kesantunan berkendala (Asmah, 2000), bahasa yang tiga (Tenas, 2011) dan *amar ma'ruf nahi mungkar* (Awang, 2015).

1.11 Rumusan

Bab ini telah memperlihatkan perbincangan mengenai perkara-perkara yang akan menjadi rujukan dan panduan kepada pengkaji dalam penyelidikan ini, iaitu dari aspek pendahuluan, rancangan bual bicara radio berkonsep panggilan masuk (*phone-in*), sorotan kajian, permasalahan kajian, objekif kajian, bahan kajian, batasan kajian, kaedah kajian, kepentingan kajian, dan definisi operasional. Ia juga akan menjadi asas dan rujukan kepada penghasilan bab-bab seterusnya dalam kajian ini.

University of Malaya

BAB 2: METODOLOGI KAJIAN DAN KERANGKA TEORITIS

2.1 Pendahuluan

Bab ini akan membincangkan metodologi kajian, konsep kesantunan seperti mana yang telah dikemukakan oleh tokoh-tokoh bidang kesantunan, kupasan mengenai model-model kesantunan terdahulu dan seterusnya huraian terperinci mengenai pembinaan kerangka konseptual Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim yang akan digunakan untuk menganalisis data-data kajian.

2.2 Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan rancangan bual bicara bertajuk *"Celik Mata, Reset Minda Orang Yang Tenang"* terbitan radio IKIMfm dalam slot *Aspirasi* menerusi segmen *Islam itu Indah.* Rancangan yang berbentuk motivasi diri dan kerohanian ini mengetengahkan ujaran meminta dan memberi nasihat oleh peserta yang terlibat, iaitu pengacara, tetamu undangan tetap, pemanggil – tujuh orang pemanggil dan pengirim – 14 soalan kiriman di laman sosial *facebook* IKIMfm. Rancangan ini dimuat naik ke laman sesawang *Youtube* bertarikh 19 November 2012 dan disiarkan di radio IKIMfm pada setiap hari Rabu dari jam 10 hingga 11 pagi.

Kajian ini mengaplikasikan kaedah kualitatif melalui enam metode, iaitu (i) kajian pustaka, (ii) memuat turun bahan rancangan bual bicara bertajuk "Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang" daripada laman sosial *You Tube* ke dalam aplikasi komputer riba, (iii) mentranskripsi data yang melibatkan proses meneliti dan mendengar setiap satu perbualan daripada mula sehingga akhir rancangan. Ini diikuti dengan proses semakan berulang-kali terhadap perbualan setiap peserta untuk memastikan tiada ujaran-ujaran yang tertinggal ketika proses mentranskripsi, (iv) menganalisis teks yang melibatkan proses penstrukturan rancangan bual bicara dan pengklasifikasian dialog ke dalam konteks-konteks perbualan tertentu, (v) melabel

University of Malaya

serta mengekod data, iaitu proses mengekstrak dialog peserta ke dalam konteks perbualan, dilabel dan diberi kod tertentu. Proses ini disusun berdasarkan enam perkara, iaitu struktur dan substruktur bual bicara, konteks perbualan, penomboran dialog mengikut urutan dalam satu struktur, nama peserta, jumlah keseluruhan dialog bagi seorang peserta dalam satu substruktur dan jumlah keseluruhan konteks perbualan yang terdapat dalam satu struktur. Seterusnya, (vi) peratusan dan penjadualan, iaitu proses memaparkan jumlah dan peratusan data yang telah dianalisis dalam bentuk penjadualan. Aspek ini telah dihuraikan secara terperinci dalam Bab 1, subtopik 1.8 Kaedah Kajian.

Data kajian ini dianalisis dengan mengaplikasi Model Pola Kombinasi dan Maksim (MPKSM) hasil kombinasi dan modifikasi dua kerangka model kesantunan Barat, iaitu Model Kesantunan Brown dan Levinson (B&L) 1987 dan Model Kesantunan Grice (1975) yang kemudiannya dihubungkaitkan dengan Ciri Kesantunan Melayu (CKM) hasil penyederhanaan perbincangan oleh tiga tokoh kesantunan Melayu, iaitu Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015).

2.3 Menganalisis Data

Analisis dilakukan dengan mengenal pasti dan mengklasifikasi ujaran atau ungkapan dalam dialog peserta perbualan dalam setiap konteks perbualan yang bersesuaian atau berpadanan dengan strategi atau maksim dalam MPKSM.

2.3.1 Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian

Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dikenal pasti melalui perlakuan menegur dan memberi arahan kepada seseorang secara terang-terangan dalam perbualan. Berdasarkan kajian, strategi ini dianalisis berdasarkan tindakan berterus-terang tanpa sebarang penyesuaian untuk meminimumkan Tindakan Ancaman Muka (TAM)

terhadap pendengar. Penekanan terhadap maksud ujaran yang ingin disampaikan kepada pendengar supaya tepat, jelas dan ringkas. Memberi arahan secara terang-terangan ditandai oleh ungkapan *Teruskan*, *Buang*, *Tanya Allah*, *Buat istikharah*, *Never*, *dengar*, dan *cari*.

2.3.2 Strategi Berekod Dengan Penyesuaian

Supaya lebih santun, peserta menggunakan strategi berekod dengan penyesuaian yang dirujuk oleh B&L (1987) sebagai strategi pertuturan yang boleh mengekalkan kesantunan seseorang. Aspek ini dicapai oleh peserta dengan cara melembut dan melenturkan ujaran mereka melalui sedikit penyesuaian terhadap TAM dalam interaksi. Situasi ini dilakukan melalui dua strategi, iaitu strategi kesantunan positif dan strategi kesantunan negatif.

2.3.2.1 Strategi Kesantunan Positif

B&L (1987, p.101) membahaskan strategi ini sebagai *redress directed to the addressee's positive face, his parennial desire that his wants (or the action/acquisitions/values resulting from them) should be thought of a desirable*. Dalam kajian, strategi ini ditandai oleh perlakuan peserta menyesuaikan TAM untuk mengutamakan kehendak muka positif pendengar demi menunjukkan keakraban dan mengelakkan konflik. Peserta mengandaikan bahawa kehendak muka mereka mempunyai persamaan dengan pendengar, iaitu dengan menganggap pendengar patut diberi penghargaan, diterima, dipersetujui dan diberi perhatian sebagai mana yang dikehendaki oleh mereka. Strategi ini dicapai oleh peserta melalui 12 substrategi, iaitu:

University of Malaya

(a) Memberi Perhatian

Strategi ini digunakan oleh penutur untuk memberi perhatian pada lawan tutur dengan memperhatikan minat, keinginan, kelakuan, perubahan dan barang-barang lawan tutur (Brown dan Levinson, 1987, p.103). Ujaran ini menginterpretasikan pendengar rasa dihargai dan kehadiran mereka di alu-alukan oleh penutur. Dalam rancangan bual bicara, peserta menggunakan strategi ini melalui perlakuan mengalu-alukan dan menghargai seseorang menggunakan ungkapan *terima kasih*, *selamat datang*, *Assalamualaikum* dan sebagainya.

(b) Melebihkan Perhatian

Substrategi ini digunakan oleh penutur untuk meningkatkan minat, persetujuan dan simpati terhadap lawan tutur dengan memberikan penekanan terhadap intonasi suara ataupun memberi penekanan melalui ujarannya (B&L, 1987, p.104). Berdasarkan kajian, peserta menggunakan substrategi ini untuk memperlihatkan perhatian terhadap seseorang melalui tindakan memuji dengan ungkapan seperti *ceria*, *senyum sentiasa, bagus* dan sebagainya.

(c) Meningkatkan Minat Pendengar

Substrategi ini biasanya dilakukan oleh penutur dengan memberikan ungkapan yang boleh menarik perhatian lawan tutur terhadap perbualan (B&L, 1987, p.106). Dalam kajian, substrategi ini ditandai oleh perlakuan menarik perhatian pendengar dengan bercerita mengenai diri sendiri atau sesuatu yang mempunyai kaitan dengan mereka atau melibatkan pendengar secara langsung ke dalam perbualan melalui ungkapan *Saya pilih tajuk hari ni, Mas*, *…tiba-tiba saya teringat*, *…pada sayalah*, *…dia tak periu apa-apa, Mas* dan sebagainya.

University of Malaya

(d) Menggunakan Persamaan/ Pengelompokan

Strategi ini menunjukkan penutur menggunakan penanda yang memperlihatkan jati diri atau kelompok tertentu dengan menggunakan bentuk sapaan, bahasa atau dialek kelompok, jargon, slang dan elipsis (B&L, 1987, p.107). Dalam kajian, pengelompokan dilakukan kerana penutur cuba mencapai sasaran pendengar yang dikehendaki secara lebih tepat dan jelas atas faktor kepelbagaian latar belakang khalayak yang mendengar. Strategi ini ditandai oleh ungkapan yang merujuk golongan tertentu seperti *nenek, wanita, rumah tangga sekelian, eksekutif yang umur 30-an* dan sebagainya.

(e) Memberi Persetujuan

Strategi ini digunakan oleh penutur untuk menunjukkan persetujuan dengan lawan bicara mereka. B&L mengatakan penutur akan mencari dan berusaha untuk mencapai persetujuan terhadap apa yang diujarkan oleh lawan bicara dengan mengulang sebahagian ujaran mereka untuk menunjukkan persetujuan tersebut (B&L, 1987, p.112). Berdasarkan kajian, substrategi ini ditandai oleh perlakuan bersetuju secara langsung atau tidak langsung terhadap pendengar untuk mengekalkan keharmonian dan mengelakkan konflik sepanjang komunikasi berlangsung melalui ungkapan seperti *okey*, *baiklah, ya, betul* dan sebagainya. Persetujuan secara tidak langsung pula ditandai oleh perlakuan memberikan maklumat yang dikehendaki oleh lawan tutur seperti memberi tahu nama, menjawab salam, meneruskan perbualan/perbincangan dan sebagainya.

(f) Mengelakkan Ketidaksetujuan

Mengelakkan ketidaksetujuan biasanya ditunjukkan melalui usaha seseorang untuk menghindarkan pertentangan pendapat terhadap maklumat yang disampaikan oleh

University of Malaya

lawan bicara dengan cara menunjukkan persetujuan (B&L, 1987, p.113). Berdasarkan kajian, peserta perbualan mengaplikasi substrategi ini melalui perbuatan menyembunyikan perasaan tidak setuju semata-mata untuk memelihara keharmonian komunikasi dan mengelakkan konflik melalui ungkapan *betul maknanya…, tapi saya rasa…* dan sebagainya.

(g) Mengandaikan Perkara yang Membawa Kesamaan

Untuk membina hubungan yang lebih akrab, penutur akan bercakap seolah-oleh dia ialah si pendengar atau perkara-perkara yang diketahui oleh pendengar adalah sama seperti mana yang berada di dalam pengetahuannya ketika berkomunikasi (B&L, p.119). Berdasarkan data kajian, peserta menggunakan substrategi ini melalui perlakuan memperlihatkan pengalaman yang serupa dengan pendengar ketika menasihati mereka melalui ungkapan *…saya dulu pun macam tu*, *…saya pun dulu gitu, …saya pun kadang-kadang dikritik* dan sebagainya.

(h) Meningkatkan Pemahaman Terhadap Kehendak Pendengar

B&L (1987, p.125) mengatakan satu cara yang boleh dilakukan oleh penutur untuk menggalakkan pendengar memberi kerjasama adalah dengan menunjukkan pengetahuan dan kesediaan untuk memenuhi kehendak mereka dalam perbualan. Dalam kajian ini, substrategi tersebut dikenal pasti melalui perlakuan menunjukkan sikap memahami atau mengandaikan perasaan pendengar melalui ungkapan *pendengar kita mesti dah tak sabar-sabar*, *tak boleh ehh?, faham* dan lan-lain.

(i) Memberi Tawaran / Berjanji

Penutur akan menggunakan strategi ini dengan tujuan membuat penawaran atau janji bagi memaksimumkan dan memuaskan kehendak muka positif lawan bicaranya

University of Malaya

(Brown dan Levinson, 1987, p.125). Peserta bual bicara mengaplikasi substrategi ini melalui perlakuan menawarkan sesuatu dan berjanji kepada pendengar melalui ungkapan seperti *insya Allah, siapa yang nak jadi kami juga akan bukakan talian* dan sebagainya.

(j) Bersikap Optimis

Strategi ini bertujuan menunjukkan rasa optimis apabila penutur menganggap pendengar mempunyai keinginan dan usaha untuk membantu mereka mencapai sesuatu yang dikehendaki (B&L, 1987, p.126). Dalam kajian, substrategi ini ditandai oleh perlakuan memberi dorongan, semangat dan meningkatkan keyakinan pendengar dengan menggunakan ungkapan berbentuk motivasi seperti *lagi tinggi kita punya level dengan Allah*, *kita tak mengeluh dan merungut*, *kita akan mengambil langkah, betulkan diri kita* dan sebagainya.

(k) Meningkatkan Penglibatan Penutur dan Pendengar

Menurut B&L (1987, p.127) penutur boleh meminimumkan TAM dengan menggunakan kata ganti nama '*we*' apabila dia bermaksud merujuk '*you*' (pendengar) dan '*me*' (penutur sendiri) ketika berinteraksi. Berdasarkan data kajian, substrategi ni dikenal pasti melalui perlakuan menyuruh dan meminta sesuatu daripada pendengar melalui ungkapan yang menunjukkan kebersamaan seperti *Saya nak menyeru diri saya dan kita semua*, *Saya menyeru kepada diri saya dan keluarga* dan sebagainya

(l) Memberikan Pertanyaan/ Meminta Alasan

Penutur menggunakan strategi ini untuk memberi atau meminta alasan daripada pendengar dengan cara melibatkan mereka ke dalam sesuatu perkara seperti mana yang dikehendaki oleh si penutur (B&L, 1987, p.128). Peserta bual bicara didapati

mengaplikasi substrategi ini melalui perlakuan bertanya sesuatu kepada pendengar untuk mendapatkan maklumat atau jawapan ketika berkomunikasi. Ungkapan yang digunakan bagi menandai substrategi ini termasuklah ungkapan *siapa di talian?*, *berkira ya?*, *adakah*, *kenapa* dan lain-lain.

2.3.2.2 Strategi Kesantunan Negatif

Strategi Kesantunan Negatif ialah penyesuaian terhadap tindakan ke atas kehendak muka negatif pendengar, iaitu kehendak untuk mendapatkan kebebasan daripada kongkongan dan halangan. Jika kesantunan positif berorientasi *free-ranging*, kesantunan negatif lebih spesifik dan fokus, iaitu "*it performs the function of minimizing the particular imposition that the FTA unavoidably effects*" (B&L, 1987, p.129). Dalam kajian ini, strategi kesantunan negatif dikenal pasti melalui perlakuan-perlakuan menyesuaikan TAM dengan melembutkan ujaran ketika menegur, memohon maaf, dan sebagainya yang bertujuan menggambarkan rasa hormat terhadap hak dan kebebasan pendengar daripada dikenakan sebarang ancaman muka. TAM disesuaikan supaya pendengar tidak berasa tertekan atau bersalah untuk membuat keputusan sama ada menerima atau menolak ujaran-ujaran berbentuk suruhan atau cadangan yang diterimanya. Strategi ini dicapai oleh peserta melalui enam substrategi, iaitu:

(a) Memberikan Ungkapan Secara Tidak Langsung

Menurut B&L (1987, p.132), salah satu cara untuk mengekalkan kebebasan pendengar daripada menerima ancaman secara langsung adalah dengan menggunakan ungkapan tidak langsung yang mempunyai maksud yang samar serta berbeza daripada maksud sebenar yang hendak disampaikan. Berdasarkan kajian, peserta perbualan mengaplikasi substrategi ini melalui tindakan secara tidak langsung untuk menyuruh

University of Malaya

pendengar menamatkan perbualan menggunakan ungkapan seperti *kita ada pemanggil lagi*, *boleh saya jawab*, *dan seterusnya dari...* dan sebagainya.

(b) Menggunakan Kata-Kata Pelunak

B&L mengatakan strategi ini merujuk kehendak untuk tidak mengandaikan dan tidak memaksa pendengar menggunakan '*hedge*' yang berupa partikel, kata atau frasa yang dapat menyesuaikan atau mengurangkan ancaman terhadap muka pendengar (B&L, 1987, p.145). Peserta bual bicara didapati mengaplikasi substrategi ini melalui perlakuan menggunakan ungkapan berlapik untuk melembutkan ujaran ketika melakukan teguran, menyuruh, mencadang dan menyampaikan permintaan. Antara ungkapan yang digunakan untuk mencapai tujuan ini seperti *macam tak senang jugalah*, *saya harap*, *kalau boleh, apa kata* dan sebagainya.

(c) Berhati-hati/ Bersikap Pesimis

Menurut B&L (1987, p.173), substrategi memperlihatkan penutur cuba melindungi kehendak muka negatif pendengar dengan menyampaikan ancaman secara eksplisit. Peserta bual bicara mengaplikasi substrategi ini dengan bertindak berhati-hati dan tidak terlalu optimis ketika membuat teguran atau memberi cadangan kepada pendengar dengan ungkapan yang menekankan sikap negatif atau ketidakupayaan seseorang seperti *tidak ada tindakan*, *tidak bijak*, *takut mati*, *tak bersedia*, *dia banyak emosi negatif*, *kita buat tak betul* dan sebagainya.

(d) Memberi Penghormatan

B&L (1987, p.178) mengklasifikasikan substrategi ini sebagai cara yang digunakan oleh penutur bertujuan memperlihatkan rasa hormat terhadap pendengar. Berdasarkan kajian, peserta didapati mengaplikasi substrategi ini melalui perlakuan memuliakan

University of Malaya

seseorang dalam perbualan melalui ungkapan berbentuk gelaran akademik seperti *Yang Berbahagia Prof. Muhaya*, *Prof dan ungkapan berbentuk gelaran kata ganti nama puan*, *encik* dan sebagainya.

(e) Memohon Maaf

Melalui permohonan maaf yang diberikan ketika melakukan TAM, penutur boleh memperlihatkan bahawa dia sebenarnya tidak berniat untuk mengancam muka negatif pendengar (B&L, 1987, p.187). Dalam kajian ini, peserta didapati mengaplikasi substrategi ini melalui perlakuan menunjukkan rasa bersalah atau kesal dengan memohon maaf sebelum memberi teguran, menyuruh dan membuat permintaan terhadap seseorang ketika berinteraksi. Antara ungkapan yang digunakan untuk mencapai matlamat substrategi ini ialah *minta maaf, maaf, kami tak sempat nak, kalau ada salah* dan sebagainya.

(f) Tidak Merujuk Penutur dan Pendengar

Satu cara yang menunjukkan penutur tidak mahu mengancam muka negatif pendengar adalah dengan mengelak daripada merujuk "*I*" (penutur) mahupun "*you*" (pendengar) secara langsung ketika melakukan TAM (B&L, 1987, p.190). Berdasarkan data kajian, substrategi ini dikenal pasti melalui perlakuan menegur dan menyuruh seseorang ketika dalam perbualan dengan tidak merujuk sama ada penutur atau pendengar melalui sebaliknya menggantikannya dengan ungkapan *siapa yang...*, *orang yang…*, *dalam lasik pasang…* dan sebagainya.

2.3.3 Strategi Tanpa Rekod

Menurut Brown dan Levinson (1987, p.211) strategi tidak langsung ini merupakan strategi ketika penutur melakukan FTA secara tidak langsung dengan membiarkan lawan bicara memutuskan sendiri bagaimana untuk mentafsirkan ujaran penutur.

Peserta bual bicara dikenal pasti menggunakan strategi ini bertujuan tidak mahu mengancam muka pendengar secara langsung sebaliknya menyembunyikan TAM melalui ujaran tidak langsung menggunakan peribahasa dan kenyataan yang bersifat tersirat melalui bentuk-bentuk kiasan atau sindiran. Empat substrategi diaplikasi melalui strategi ini untuk mencapai matlamat komunikasi peserta, iaitu:

2.3.3.1 Menggunakan Ungkapan Secara Berlebihan

Penutur yang memilih untuk menggunakan substrategi ini akan menyatakan suatu hal secara berlebihan atau membesar-besarkan keadaan daripada yang sebenarnya (Brown dan Levinson, 1987, p.219). Berdasarkan data kajian, peserta menggunakan substrategi ini melalui tindakan menyuruh atau menegur seseorang ketika berkomunikasi melalui ungkapan *berapa kali saya keluar…*, *seluruh minda..*, *…satu Malaysia*, *…berapa ribu pesakit saya jumpa…* dan lain-lain.

2.3.3.2 Membuat Sindiran

Penutur memilih untuk menyampaikan sesuatu kepada pendengar yang berlawanan dengan maksud sebenar untuk menyembunyikan TAM. Dalam hal ini, pendengar boleh memahami maksud penutur melalui petunjuk secara tidak langsung yang terkandung di dalam ujaran tersebut (B&L, 1987, p.220). Berdasarkan kajian, substrategi ini dikenal pasti melalui perlakuan menegur sikap negatif pendengar menggunakan ungkapan berbentuk sindiran seperti …dah dapat *Sembilan puluh, dia dok risau sepuluh tak dapat*, *Jadi pakar konon, terror sangatlah*, dan lain-lain.

2.3.3.3 Menggunakan Perumpamaan/Kiasan

B&L (1987, p.223) mengatakan substrategi ini menyerupai ironi, iaitu menggunakan 'hedge' untuk menjadikan maksud atau status ujaran si penutur bersifat eksplisit. Berdasarkan kajian, substrategi ini dikenal pasti melalui tindakan menegur sikap

University of Malaya

negatif pendengar menggunakan perumpamaan atau kiasan untuk menyembunyikan TAM demi memelihara muka pendengar melalui ungkapan *tengok air dalam gelas*, *separuh penuh separuh kosong*, *hati keras macam batu* dan sebagainya.

2.3.3.4 Mengemukakan Pertanyaan Berbentuk Retorik

Strategi ini mengemukakan pertanyaan berbentuk retorik, iaitu penutur bertanya tanpa memerlukan jawapan khusus daripada pendengar tetapi ia diujarkan semata-mata untuk menyatakan TAM (Brown dan Levinson, 1987, p.223). Peserta bual bicara didapati mengaplikasi substrategi ini melalui perlakuan menegur sikap negatif pendengar menggunakan ungkapan berbentuk kata tanya seperti *macam mana*, *kenapa*, *pasal apa ya* dan sebagainya.

2.3.4 Maksim Kuantiti

Berdasarkan kajian, maksim Kuantiti ditandai dengan ujaran yang bertujuan memberi maklumat dan penjelasan yang sempurna, mencukupi dan tidak berlebihan kepada pendengar. Peserta mematuhi maksim ini melalui tindakan memberikan maklumat yang berinformasi tentang siaran seperti ungkapan *slot, hari Rabu, segmen;* maklumat mengenai masalah yang dihadapi seperti ungkapan *Dalam konflik rumah tangga selalunya kita tenang tapi bagi pasangan pula menganggap kita tak ambil tahu*; maklumat mengenai cara mengatasi sesuatu masalah seperti ungkapan *...dipanggil neurotic, orang mental orang separuh gila pada saya* dan sebagainya.

2.3.5 Maksim Kualiti

Berdasarkan kajian, maksim Kualiti dikenal pasti melalui tindakan peserta bual bicara memberi maklumat yang betul dan tepat serta sahih kepada pendengar. Kesahihan maklumat digambarkan dengan merujuk kata-kata tokoh tertentu, kekuasaan dan

University of Malaya

hukum Allah Taala, memetik maksud ayat-ayat Al-Quran supaya maklumat terbukti kebenarannya oleh pendengar. Ungkapan yang digunakan untuk mematuhi maksim ini seperti *takutkan Allah*, *api neraka, banyak orang bukan Islam cakap*, *penceramah yang baik macam…, hidayah* dan lain-lain.

2.3.6 Maksim Relevan

Peserta bual bicara mematuhi maksim Relevan melalui tindakan memberikan maklumat yang mempunyai perkaitan dengan topik yang sedang dibincangkan, iaitu *Orang Yang Tenang* seperti ungkapan *ketenangan*, *ketenangan dalaman*, *orang yang paling tenang* dan lain-lain serta berkaitan soalan yang dikemukakan oleh pendengar. Selain itu, peserta juga turut memberikan maklumat lanjut bertujuan menyediakan penjelasan terperinci mengenai sesuatu perkara yang sedang dibincangkan seperti ungkapan *…pasal kalau nak buat balik pun menyusahkan* dan sebagainya. Situasi ini menggambarkan kerjasama yang tinggi oleh peserta dan mencerminkan kesantunan.

2.3.7 Maksim Cara

Maksim Cara diaplikasikan oleh peserta melalui tindakan memberikan maklumat yang jelas dan tepat kepada pendengar seperti contoh-contoh tertentu, menggunakan sistem penomboran yang khusus dalam memberi maklumat serta cara-cara melakukan sesuatu perkara. Ungkapan seperti *pertama*, *satu, nombor dua, seterusnya*, *tiga benda* dan lain-lain menandai maksim ini.

2.4 Kerangka Teoritis

Kajian ini mengaplikasikan dua kerangka model kesantunan Barat dan tiga perbincangan oleh tokoh kesantunan Melayu untuk membentuk Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM) yang mendasari kajian ini. Dua model

kesantunan Barat, iaitu Model Kesantunan B&L 1987 dan Model Kesantunan Grice (1975) dikombinasikan untuk membentuk pola kombinasi srategi dan maksim yang kemudiannya dihubungkaitkan dengan Ciri Kesantuan Melayu (CKM). CKM dibentuk hasil penyederhanaan dan modifikasi terhadap perbincangan oleh tiga tokoh kesantunan Melayu, iaitu Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015)

2.4.1 Konsep Kesantunan

Pemahaman terhadap konsep-konsep kesantunan adalah sangat penting dalam kajian yang bakal dijalankan supaya dapat membina kerangka model yang bertepatan dengan acuan bahasa dan budaya masyarakat yang diwakili. Hal ini demikian kerana dalam sesuatu komuniti terkandung unsur, nilai serta amalan bahasa dan budaya yang berbeza antara satu masyarakat dengan masyarakat yang lainnya. Maka, satu-satu model kesantunan yang dibentuk sudah tentunya didapati amat sesuai dengan satu kelompok tertentu tetapi dalam masa yang sama tidak dapat menggambarkan secara menyeluruh kesantunan linguistik bagi kelompok yang satu lagi. Atas faktor inilah terdapat pelbagai konsep kesantunan yang dibahaskan oleh tokoh-tokoh terawal bidang ini bertujuan menambah baik aspek-aspek yang perlu supaya dapat mencakupi bidang kesantunan secara keseluruhannya.

Tokoh terawal bidang ini, iaitu Goffman (1955, p.213) melihat kesantunan sebagai perlakuan seseorang yang berkait dengan konsep muka. Lakoff (1975, p.64) kemudiannya membahaskan kesantunan sebagai tingkah laku yang bertujuan meminimumkan perbalahan dalam sesuatu komunikasi yang berlaku. Manakala Leech (1983, p.104) pula mengatakan kesantunan sebagai perlakuan yang boleh mengiktiraf diri penutur serta mengekalkan pengiktifaran tersebut dalam sesuatu interaksi. Bukan setakat itu, Leech memperincikan lagi pandangan dengan mengatakan kesantunan bukan setakat hanya berbaik-baik antara satu sama lain sahaja bahkan mengaitkan

University of Malaya

prinsip kerjasama dalam sesuatu perbualan untuk melihat pertalian antara makna dan kuasa yang mendasari sesuatu ujaran bagi mengelakkan sebarang pergeseran atau konflik.

Brown dan Levinson (1987, p.62), yang merupakan dua orang tokoh bahasa yang terkenal dalam membahaskan tentang kesantunan linguistik telah memberikan pandangan yang agak berbeza apabila mengaitkan kesantunan dengan usaha untuk meminimumkan Tindakan Ancaman Muka (TAM) kepada pendengar. Mereka mengatakan setiap individu mempunyai dua kehendak muka, iaitu muka positif dan muka negatif. Kedua-dua kehendak muka ini harus diutamakan dalam sebarang interaksi oleh penutur supaya ancaman muka atau TAM dapat dikurangkan melalui pemilihan strategi-strategi kesantunan yang dicadangkan.

Jika tokoh sebelum ini memberikan definisi konsep kesantunan dalam ruang lingkup yang luas, Watts (1992, p.21-42) pula cuba memberikan penjelasan yang lebih terperinci dalam skop yang lebih kecil melalui konsep Perlakuan Politik Verbal yang dicadangkannya dengan merujuk Teori Relevan oleh Sperber & Wilson (1986). Beliau menganggap kesantunan ialah suatu cara untuk mengelakkan sesuatu konflik daripada berlaku dan ia sangat bergantung kepada nilai sosiobudaya yang ada dalam masyarakat tersebut. Oleh itu, cara berbahasa seseorang amat ditentukan oleh peristiwa-peristiwa bahasa yang berlaku, aktiviti-aktiviti sosial dan tahap perkongsian yang wujud dalam jangkaan-jangkaan terhadap set budaya oleh mereka yang terlibat dalam sesuatu perbualan. Dalam hal ini, seseorang yang mempunyai kemahiran dalam menggunakan bahasa yang sesuai dengan situasi komunikasi dianggap bijak dan itulah yang dinamakan beliau sebagai Perlakuan Politik Verbal.

Berbeza dengan Watts, France (1992, p.4) berpandangan bahawa kesantunan ialah kuasa menindas, menjinakkan seseorang individu, mengenakan pematuhan dan

University of Malaya

penghormatan ke atas pendengar. Oleh sebab itu, Watts (2003, p.221) mencadangkan kesopanan dan kehalusan kata cenderung untuk dilihat sebagai tingkah laku pihak yang berada dalam kelas atasan (pegawai atasan) dalam hubungan kuasa. Oleh kerana asal-usul bidang semantik yang sangat berkait rapat dengan konsep kesantunan dalam konteks kebanyakan masyarakat Barat, Tian dan Zhao (2006, p.77) telah mencadangkan bahawa untuk menjadi santun seseorang harus menjalani hidup sehingga mencapai satu set norma tingkah laku yang konvensional.

Definisi tentang kesantunan diperluas merentasi sempadan masyarakat di pelbagai dunia apabila seorang pengkaji daripada Asia, Gu (1990) memperjelas konsep kesantunan dari perspektif masyarakat di Timur. Menurut Gu (1990, p.238) – istilah [礼] yang dikatakan bermaksud santun hakikatnya tidak merujuk pengertian kesantunan secara tepat dalam masyarakat China tetapi lebih kepada hierarki sosial dan tertib-tertib dalam menghambakan diri kepada orang lain (perhambaan). Beliau mentakrifkan 'kesantunan' dalam bahasa Mandarin mempunyai empat perkara yang menjadi asas, iaitu (i) kehormatan, (ii) kesopanan, (iii) kehangatan sikap, dan (iv) pembaikan (1990, p.239) dan atas faktor inilah beliau telah menambah elemen kehormatan dan kehangatan sikap sebagai salah satu unsur dalam konsep kesantunan masyarakat China. Di Korea pula, istilah 겸손 (santun) yang berasal dari konsep *Confucian* yang sama, iaitu didefinisikan sebagai cara mengekalkan perjanjian sosial melalui tingkah laku menghormati orang yang lebih tua (Heo, 2010). Mewakili masyarakat Melayu di Asia Tenggara khususnya Malaysia, Asmah (2000, p.88) turut memberikan pendapat tentang kesantunan Melayu. Beliau mengatakan bahawa penggunaan bahasa harian yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan dan menyinggung perasaan pendengar dianggap sesuatu yang santun oleh masyarakat Melayu. Penjagaan air muka juga salah satu perkara yang sangat diutamakan oleh

orang Melayu dan ia meliputi air muka diri sendiri dan juga air muka orang yang berada dalam persekitaran mereka, iaitu keluarga dan masyarakat. Noriati (2005) menyimpulkan makna kesantunan daripada definisi-definisi oleh beberapa sarjana awal sebagai penggunaan kata-kata yang sesuai, tidak menimbulkan konflik dan sentiasa menjaga air muka pendengar. Indirawati (2010, p.12-15) mengatakan salah satu aspek dalam membentuk ungkapan yang bersopan santun ialah aspek pemilihan kata. Menurut beliau, pemilihan kata perlu dilakukan dengan tepat untuk mencapai matlamat komunikasi. Selain itu, pemilihan kata yang baik juga dapat memperlihatkan kesantunan seseorang dalam perbualan.

Perbezaan dalam rujukan makna atau interpretasi tentang kesantunan yang berbeza-beza ini menunjukkan bahawa konsep kesantunan mempunyai gambaran yang luas dan berkembang mengikut budaya dan amalan dalam sesuatu masyarakat. Hal ini membuktikan bahawa terdapatnya suatu variasi yang besar antara bahasa dan budaya Barat dan Timur.

2.4.2 Model-Model Kesantunan

Banyak model yang telah dikemukakan oleh pengkaji terkenal dalam bidang ini untuk menganalisis kajian-kajian mengenai kesantunan dalam pelbagai kasus bahasa. Antara model yang sering mendapat perhatian para pengkaji ialah Model Prinsip Kerjasama oleh Grice (1975), Model Peraturan Kesantunan oleh Lakoff (1975), Model Prinsip Kesopanan Leech (1983) dan Model Kesantunan Brown dan Levinson (1978 & 1987). Model-model ini juga sering digabungkan dengan model-model kesantunan yang pernah dihasilkan oleh pengkaji tempatan untuk mewakili kesantunan masyarakat Melayu secara lebih dekat dan tepat. Antara model kesantunan tempatan ialah Model

University of Malaya

Kesantunan Asmah (2000), Model Kesantunan Tenas (2011), Model Kesantunan Awang (2015) dan lain-lain.

2.4.3 Model Kesantunan Grice (1975)

Grice mengatakan bahawa perbualan yang terjadi dalam masyarakat adalah berasaskan prinsip dasar, iaitu Prinsip Kerjasama (*cooperative principle*) (Yule 1996, p.36-37 dan Thomas 1995, p.61). Prinsip Kerjasama (selepas ini dirujuk sebagai PK) yang dikemukakan oleh beliau memberi penekanan kepada penggunaan implikatur perbualan dalam meninjau maksud sesuatu ujaran. Prinsip ini didapati merupakan satu kaedah yang ideal untuk mengatur pertuturan atau perbualan dalam rancangan bual bicara berbentuk nasihat dan motivasi diri di radio. Grice telah menyediakan satu model untuk mengawal perbualan agar berjalan lancar melalui empat maksim atau prinsip. Empat maksim tersebut ialah:

1. Maksim Kuantiti: Memberi maklumat yang sempurna

    Memberi maklumat yang informatif dan mencukupi

    Jangan memberi maklumat yang berlebihan daripada yang diperlukan

2. Maksim Kualiti: Memberi maklumat yang betul

    Tidak menyebut sesuatu yang anda tidak tahu atau tidak benar

    Tidak menyebut sesuatu yang anda tidak tahu dalil atau kesahihan buktinya

3. Maksim Pertalian: Maklumat yang relevan

    Maklumat yang disampaikan haruslah berkaitan dan mempunyai pertalian

4. Maksim Cara: Menyatakan sesuatu dengan cara yang betul dan mudah difahami

PK didapati membolehkan sesuatu perbualan itu berjalan lancar apabila penutur dan pendengar yang terlibat mengandaikan bahawa pasangan mereka sedang bekerjasama. Secara jelas, maksim-maksim yang disenaraikan menjadi pengawal kepada penutur dan pendengar supaya mengujarkan sesuatu yang boleh membawa mereka kepada kerjasama sehingga mencapai matlamat perbualan tersebut. Leech

University of Malaya

(1983, p.80) mengatakan bahawa PK ini berupaya membantu kita menghuraikan pertalian antara maksud dengan kuasa dalam sesuatu ujaran serta mengelakkan kekeliruan dalam komunikasi. Leech juga berpendapat bahawa maksim-maksim kerjasama ini dapat mengurangkan kebingungan akibat menggunakan pendekatan semantik yang berteraskan kebenaran. Namun begitu, Gunarwan (2004, p.12-14) mengatakan bahawa kadang kala dalam komunikasi sebenar yang berlaku, terdapat juga situasi tertentu yang tidak mematuhi prinsip PK terutama dalam ujaran-ujaran untuk memberikan maklumat secara tersirat (*implicature*) dan ujaran untuk menjaga air muka lawan bicara (*politeness*). Keadaan ini dinamakan sebagai ujaran yang melanggar maksim.

Leech (1983) mengatakan bahawa maksim-maksim dalam PK tidak mampu dipertahankan di peringkat yang lebih universal kerana tidak semua masyarakat mementingkan kewujudan maksim-maksim berkenaan dalam perbualan lebih-lebih lagi dalam percakapan sebenar. Kesukaran seseorang untuk mengenal pasti sama ada maklumat yang disampaikannya sudah mencukupi atau berlebih-lebih menjadi contoh utama kelemahan maksim Kuantiti bagi keadaan ini. Selain itu, seseorang akan menyedari bahawa tidak semua percakapan memerlukan dalil atau bukti yang kukuh untuk membuktikan kesahihannya seperti mana yang dicadangkan dalam maksim Kualiti. Maksim Cara juga memperlihatkan kelemahan apabila didapati sukar untuk menentukan sama ada sesuatu ujaran tersebut boleh difahami maksudnya oleh pendengar atau tidak.

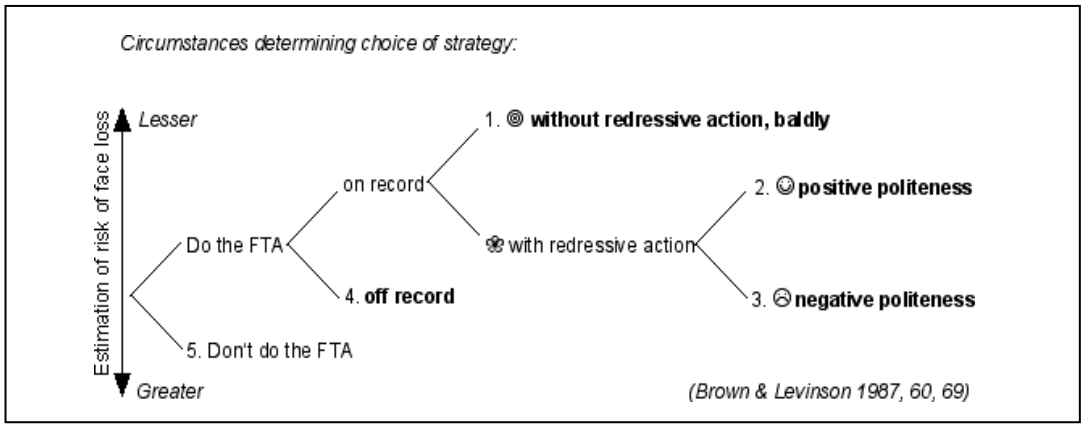
Walaupun begitu, Leech tetap menganggap prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh Grice ini masih relevan dan boleh dipakai untuk menganalis peristiwa bahasa dalam aspek kerjasama perbualan dan kesantunan. Cuma dari perspektif yang lebih kritis, beliau turut mempertikaikan ketekalan prinsip tersebut apabila merujuk situasi-situasi tertentu. Contoh paling tepat apabila merujuk situasi yang memerlukan

seseorang melakukan penipuan atau '*white lies'* (Leech. 1983, p.82), iaitu keadaan supaya pendengar tidak berasa hati atau tersinggung. Ujaran sebegini sudah pasti akan melanggar maksim Kualiti tetapi dalam masa yang sama pendengar memberikan kerjasama yang sebaiknya kepada penutur. Oleh itu, Leech berpendapat dalam situasi ini adalah sukar untuk menentukan bahawa dengan penipuan tersebut menyebabkan pendengar tidak memberikan kerjasama malah kerjasama diberikan sepenuhnya walaupun hakikatnya mereka ditipu.

2.4.4 Model Kesantunan B&L (1987)

Model kesantunan berbahasa yang diusulkan B&L pada 1987 (dalam buku berjudul *Politenes: some universals in language usage*) membahaskan bahawa tahap kesantunan seseorang ditentukan oleh konsep muka. Muka dianggap sebagai harga diri atau maruah setiap orang yang harus dijaga. B&L menegaskan bahawa muka perlu dicari, boleh hilang, boleh dipertahankan, boleh dipertingkatkan dan sentiasa hadir dalam perbualan atau interaksi. Sebarang pertuturan yang boleh menimbulkan rasa malu dan hina terhadap lawan tutur pula boleh dianggap sebagai tindakan yang mengancam muka seseorang. Istilah ancaman muka kemudiannya digunakan oleh B&L (1987) merujuk situasi penutur kehilangan muka, iaitu boleh disamakan dengan situasi dimalukan atau dihina. Beberapa strategi pertuturan telah diperkenalkan dalam model ini untuk digunakan oleh penutur bagi mengurangkan tindakan ancaman muka yang dikenali sebagai Tindakan Ancaman Muka (TAM) atau *Face Threatening Act (FTA)*. Tahap ancaman muka yang dilakukan oleh penutur dan pendengar kebiasaannya dapat dikenal pasti melalui ujaran-ujaran atau perlakuan berbahasa yang berlaku dalam perbualan. Untuk menentukan tahap ancaman muka tersebut, B&L telah menyenaraikan tiga faktor, iaitu faktor (i) kuasa, (ii) jarak sosial dan (iii) budaya dalam masyarakat tertentu (B&L, 1987).

University of Malaya



Carta 2.1: Strategi Tindakan Ancaman Muka Brown dan Levinson (1987)

Berdasarkan carta di atas, Brown dan Levinson (1987, p.95), mencadangkan beberapa strategi untuk meminimumkan ancaman muka, iaitu dengan melakukan ungkapan secara *on-record* (menyatakan secara berterus terang) dan *off-record* (menyatakan secara tidak berterus terang). Kedua-dua strategi tersebut sering digunakan dalam komunikasi supaya matlamat saling memahami dan menerima oleh penutur dan pendengar dapat dicapai. Ujaran yang menggunakan strategi secara terus terang tanpa penyesuaian (*without redress action, baldly*) dianggap sebagai bentuk ujaran yang kurang santun kerana sering berbentuk jelas, telus, ringkas dan tepat. Namun, ujaran jenis ini dianggap oleh B&L (1987, p.68) mematuhi maksim-maksim dalam Prinsip Kerjasama oleh Grice (1975). Supaya lebih santun, penutur dicadangkan supaya menggunakan ujaran secara berterus terang dengan penyesuaian (*with redress action*) yang dirujuk oleh B&L sebagai strategi pertuturan yang boleh mengekalkan kesantunan seseorang. Aspek ini dapat dicapai melalui dua strategi, iaitu Strategi Berekod Dengan Kesantunan Positif (*on record with positive politeness*) dan Strategi Berekod Dengan Kesantunan Negatif (*on record with negative politeness*). Bagi menerangkan strategi yang terdapat dalam rancangan bual bicara yang dikaji dengan lebih jelas, pengkaji menamakan strategi-strategi tersebut sebagai Strategi Berekod

University of Malaya

Tanpa Penyesuaian, Strategi Berekod Dengan Penyesuaian Kesantunan Positif, Strategi Berekod Dengan Penyesuaian Kesantunan Negatif dan Strategi Tanpa Rekod.

Dalam strategi Kesantunan Positif, aspek muka positif pendengar adalah perkara utama yang ditekankan. Menurut B&L, strategi ini digunakan apabila kehendak muka penutur dan pendengar mempunyai persamaan, iaitu penutur menganggap pendengar patut dihargai, diterima dan disenangi seperti mana yang dia inginkan. Sebanyak 15 substrategi telah diusulkan oleh B&L dalam Kesantunan Positif iaitu:

1. Memberikan perhatian (penghargaan)
2. Melebih-lebihkan perhatian (pujian dan simpati)
3. Meningkatkan minat pendengar melalui penceritaan
4. Menggunakan persamaan atau pengelompokan (sapaan, dialek atau slanga)
5. Memberikan persetujuan melalui persamaan topik atau pengulangan
6. Mengelakkan ketidaksetujuan
7. Mengandaikan hal-hal yang membawa kesamaan
8. Membuat humor
9. Meningkatkan pemahaman terhadap kehendak pendengar
10. Memberikan tawaran atau janji
11. Bersikap optimis
12. Meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar
13. Memberikan pertanyaan atau meminta alasan
14. Memberikan penyataan secara timbal balik
15. Memberikan hadiah (perasaan atau material) kepada pendengar

Kesantunan Negatif pula ialah strategi yang menggambarkan rasa hormat terhadap hak dan kebebasan penutur atau pendengar daripada dikenakan ancaman muka. Strategi ini memberikan ciri-ciri kawalan dan formaliti kepada pendengar untuk mengekalkan imej

University of Malaya

diri mereka. Penyesuaian terhadap TAM akan dilakukan supaya pendengar tidak berasa tertekan atau bersalah untuk membuat keputusan sama ada menerima atau menolak ancaman yang dikenakan ke atasnya. Dalam strategi ini, kebiasaannya penutur akan menggunakan ungkapan "maaf" sebelum menyatakan sesuatu permintaan untuk menunjukkan rasa hormat penutur kepada pendengar. Terdapat juga strategi yang menggunakan ayat tanya untuk memberi peluang kepada pendengar menentukan pilihan yang ingin diingininya, iaitu "Boleh tolong beli makanan untuk saya?" Pertanyaan yang sebegini berpotensi untuk mengurangkan ancaman muka terutama yang melibatkan lakuan bahasa meminta atau mencadang. B&L (1987, p.129-139) menggariskan 10 substrategi bagi Kesantunan Negatif, iaitu:

1. Ungkapan secara tidak langsung
2. Menggunakan pertanyaan atau pagar
3. Berhati-hati dan tidak terlalu optimis
4. Meminimumkan daya ancaman terhadap muka pendengar
5. Memberi penghormatan
6. Memohon maaf
7. Tidak merujuk penutur dan pendengar
8. Menyatakan TAM sebagai suatu peraturan sosial yang umum berlaku
9. Memberi penyataan yang nominal
10. Berterus terang tentang kebaikan penutur terhadap pendengar

Sementara itu, Strategi Tanpa Rekod pula merupakan strategi melakukan tindakan ancaman muka secara tidak langsung dengan membiarkan lawan tutur memutuskan bagaimana mentafsirkan tuturan penutur. Strategi ini melibatkan penggunaan kata metafora dan ironi, kenyataan yang tersirat serat kata kiasan dan peribahasa. Kebiasaannya penutur yang memilih strategi ini mengungkapkan kata-kata yang

University of Malaya

mempunyai maksud yang samar-samar dan taksa supaya mereka dapat mengelakkan diri daripada menanggung kesan impresi yang tidak diingini. Boleh dikatakan strategi ini memperlihatkan penutur menjaga muka pendengar seolah-olah tidak berlaku sebarang pengenaan sebaliknya pengenaan yang dilakukan adalah secara terselindung. Keterselindungan ini memberi situasi yang bermanfaat kepada kedua-dua penutur dan pendengar apabila mereka tidak akan disalahkan jika memilih untuk tidak menuruti pengenaan yang berlaku. Terdapat 15 substrategi yang dikemukakan oleh B&L (1987, p. 211-218) dalam strategi tanpa rekod ini, iaitu:

1. Memberikan petunjuk (kemukakan alasan mengapa melakukan tindakan)
2. Memberikan petunjuk yang berkaitan
3. Membuat andaian terhadap kehendak pendengar
4. Membuat batasan terhadap fakta
5. Penyataan secara berlebih-lebihan
6. Pengulangan dengan maksud yang tidak jelas
7. Pertentangan untuk menambah kebenaran
8. Membuat sindiran
9. Menggunakan kiasan atau metafora
10. Menggunakan pertanyaan retorik
11. Makna yang berlapis-lapis
12. Penyataan yang tidak jelas atau samar-samar
13. Membuat generalisasi
14. Meletakkan kedudukan di posisi pendengar
15. Menggunakan elipsis atau penyataan tidak lengkap

Selain mengemukakan model yang mengandungi pelbagai strategi dan substrategi, B&L (1987, p.42) juga telah mengemukakan beberapa perkara yang menentukan

University of Malaya

pemilihan strategi kesantunan. B&L memberi hujah bahawa terdapat tiga pemboleh ubah sosial, iaitu kuasa relatif (P=Power), jarak sosial (D= Distance) dan tahap pengenaan mutlak (Rx= *absolute ranking of an imposition*) yang mempengaruhi pemilihan strategi kesantunan oleh seseorang penutur. Kuasa Relatif (P=Power) ialah pembolehubah yang menunjukkan kuasa penutur ke atas pendengar. Jarak sosial (D=Distance) pula ialah darjah keakraban dan keeratan hubungan antara penutur dengan pendengar. Tahap pengenaan (Rx) mengambil kira darjah pengenaan yang disebutkan dalam sesuatu ujaran itu. Ketiga-tiga pembolehubah ini akan menentukan tahap pemberatan TAM atau W=*Weightness* yang diujarkan kepada pendengar.

Walaupun model B&L dikatakan bersifat universal dan banyak digunakan dalam kajian-kajian oleh pengkaji selepasnya, terdapat juga pelbagai tentangan terhadap penyataan mereka tentang keuniversalan prinsip-prinsip kesantunan tersebut. Kebanyakan pengkaji memberi justifikasi terhadap mereka prinsip-prinsip tersebut lebih memihak kepada budaya penutur bahasa-bahasa di Eropah dan negara Barat lainnya, sekalipun data kajian B&L mengguna pakai data yang diambil daripada para penutur di Afrika dan Asia Selatan. Matsumoto (1988), dan Ide (1989) misalnya, melihat analisis B&L lebih memberi penekanan pada nilai dalam konteks hubungan yang sangat individualistik sifatnya, sedangkan budaya para penutur bahasa-bahasa di Asia seperti Jepun mempunyai nilai-nilai dan identiti kelompok yang lebih kerap ditonjolkan. Demikian juga dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat China yang menurut Gu (1990) dan Mao (1994), maksud kehendak muka negatif (*negative face*) sangat berbeza dengan apa yang dirumuskan oleh B&L sehingga model kesantunan mereka tidak diterapkan secara langsung untuk menggambarkan kesantunan masyarakat China. Malah, Gu memberi penilaian bahawa prinsip yang mengaplikasi

University of Malaya

pendekatan norma sosial yang dikemukakan oleh Leech (1983) lebih tepat untuk digunakan dalam memerihalkan kesantunan masyarakat Cina.

2.4.5 Model Kesantunan Asmah (2000)

Asmah (2000) merupakan tokoh bahasa yang pertama membincangkan pendekatan yang jelas dan terperinci merujuk kesantunan orang Melayu tempatan. Asmah menekankan air muka dalam kesantunan yang dibincangkannya. Beliau menyatakan bahawa air muka merupakan maruah yang perlu dijaga kerana berkaitan dengan nama baik diri sendiri dan keluarga. Air muka tidak terhad pada situasi semasa komunikasi berlaku sebaliknya menjangkau ruang lingkup yang lebih daripada itu.

Dalam pendekatan yang dibentuknya, Asmah membahagikan kesantunan kepada dua keadaan, iaitu (i) kesantunan asas yang memerihalkan kesantunan sedia ada, iaitu sikap berbaik-baik antara satu sama lain yang menjadi petunjuk dan pedoman kepada masyarakat ketika berinteraksi dan (ii) kesantunan berkendala merujuk usaha yang dilakukan dalam sesuatu interaksi dengan menekankan kendala-kendala tertentu seperti (i) taraf dan perasaan orang yang bercakap dengan kita, (ii) di mana dan bagaimana keadaan percakapan itu berlaku, (iii) apa yang dipercakapkan, (iv) mengapa percakapan itu berlaku, dan (v) cara percakapan itu disampaikan sama ada secara bersemuka seperti telefon, telesidang dan sebagainya.

Kesantunan berkendala lebih memberikan penekanan terhadap fungsi sosial yang melingkari penutur, latar belakang percakapan, judul percakapan, sebab dan cara percakapan, serta penyesuaian peraturan pertuturan dengan keadaan itu. Beliau berpendapat bahawa kesantunan asas mempunyai kaitan dengan didikan awal yang diterima oleh seseorang. Sebagai tambahan kepada kesantunan asas, maka kesantunan berkendala memainkan fungsinya melalui beberapa strategi komunikasi tertentu. Dalam hal ini, Asmah (2000, p.91) menegaskan bahawa kesantunan berkendala

University of Malaya

memberi perhatian kepada peranan sosial peserta, latar, judul percakapan, sebab, cara percakapan, dan menyesuaikan peraturan dengan keadaan secara sedar. Kesantunan asas pula diterapkan secara spontan tanpa memikirkan kendala-kendala yang terlibat. Oleh itu, Asmah menyimpulkan bahawa kesantuan berkendala itu merupakan kesantunan yang terletak di atas dan melebihi kesantunan asas seperti dalam susunan (1) di bawah:

(1)

: Kesantunan Berkendala :
: Kesantunan Asas :

Berdasarkan susunan (1) di atas, Asmah menekankan bahawa jenis-jenis kesantunan yang digariskannya merupakan dua golongan kesantunan yang berbeza dan tidak sama tarafnya. Oleh itu, beliau menganggap pembahagian seperti yang terdapat dalam susunan (2) di bawah ini sebagai kurang tepat.

(2)

: Kesantunan Asas :	Kesantunan Berkendala :

Pembahagian dalam susunan (2) dikatakan oleh Asmah sebagai kurang tepat kerana ia didapati menepati penggolongan yang dilakukan oleh B&L (1987), iaitu dengan menganggap kesantunan positif dan kesantunan negatif dalam model kesantunan mereka sebagai dua golongan yang berbeza serta tidak berlaku pertindihan antara kedua-duanya. Bagi Asmah, kesantunan ialah satu strategi komunikasi yang bukan hanya dilakukan semata-mata untuk mencapai tujuan tertentu seperti mana yang dikemukakan oleh B&L (1987). Sebaliknya kesantunan ialah ciri-ciri suatu budaya

University of Malaya

yang menginginkan situasi masyarakat yang bersopan santun dan saling menghormati di antara satu sama lain. Beliau turut menekankan bahawa setiap masyarakat yang bertamadun mempunyai kesantunan asas, iaitu didikan awal yang diterima oleh seseorang manakala kesantunan sebagai strategi pula merupakan tambahan kepada kesantunan yang asas itu (2000, p.93). Berdasarkan penjelasan ini, beliau menyimpulkan bahawa kesantunan berkendala itu ialah kesantunan asas yang disertai dengan strategi komunikasi seperti dalam susunan (3) di bawah.

(3)

:	Kesantunan Berkendala			:
:	Kesantunan Asas	+	Strategi	:

Bagi Asmah, strategi ialah kaedah yang digunakan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Jika sesuatu strategi itu dikaitkan dengan kesantunan, maka strategi itu hendaklah ditandai oleh kesantunan, iaitu tingkah laku dan tutur kata yang sopan. Beliau seterusnya menggariskan enam faktor yang boleh dikira sebagai penanda kesantunan seseorang, iaitu (i) keberkaitan peranan antara peserta, (ii) perbezaan taraf sosial, (iii) kewujudan kuasa antara peserta, (iv) keperluan menjaga air muka, (v) mematuhi tajuk atau bidang perbincangan, dan (vi) mematuhi peraturan perbincangan.

Secara tuntasnya, walaupun pendekatan oleh Asmah ini didapati lebih memperlihatkan strategi kesantunan yang mewakili orang Melayu namun disebabkan kajian beliau menggunakan peristiwa bahasa yang bersifat khusus, iaitu perbahasan dalam kalangan anggota politik di Parlimen, maka model ini dikatakan kurang sesuai digunakan dalam peristiwa-peristiwa bahasa yang lain. Hal ini selari dengan pendapat Noriati (2000) bahawa faktor sosial yang dikemukakan oleh Asmah ini boleh disamakan dengan faktor pemboleh ubah sosial yang dikemukakan oleh B&L, iaitu

University of Malaya

kuasa (P), jarak sosial (D) dan darjah pengenaan (R) yang mempengaruhi pemilihan strategi kesantunan seseorang. Seperti B&L, Asmah juga mengaitkan faktor penjagaan air muka seseorang namun beliau mempunyai pandanan tersendiri mengenai konsep ini apabila menyamakan taraf penjagaan air muka bagi orang Melayu sama peranannya dengan faktor kuasa dan taraf sosial sedangkan B&L menganggap strategi kesantunan itu dipilih semata-mata untuk menjaga muka sahaja. Air muka tidak terhad pada situasi semasa komunikasi berlaku sebaliknya menjangkau ruang lingkup yang lebih daripada itu.

2.4.6 Model Kesantunan Tenas (2011)

Tenas Effendy dalam buku *Kesantunan dan Semangat Melayu* (2011) menjelaskan bahawa budaya Melayu sangat menjungjung tinggi nilai kesantunan sehingga menjadi salah satu asas jati diri yang terpuji. Ini bertepatan dengan ungkapan Melayu yang mengatakan "Berbuah kayu rendang daunnya, bertuah Melayu terbilang santunnya" dan "Elok kayu kerana daunnya, elok Melayu kerana santunnya". Ia menunjukkan bahawa dalam pergaulan seharian, kesantunan sentiasa menjadi kayu ukur untuk menilai seseorang.

Tenas (2011, p.5) turut berpandangan bahawa kesantunan Melayu ialah nilai-nilai asas adat dan budaya yang berpunca dari ajaran Islam, iaitu berkait dengan situasi seseorang yang "tahu diri" dan "sedar diri" dalam menempatkan diri mereka secara baik dan benar dalam kehidupan. Nilai-nilai kesantunan ini menyebabkan seseorang bersikap rendah hati dan berlapang dada dalam menghadapi cabaran, kritikan, perbezaan pendapat dan sebagainya. Berdasarkan khazanah petua dan tunjuk ajar Melayu pula, Tenas (2011, p.19) mengemukakan ungkapan yang mengatakan,

Adat bercakap mengandung adab,

University of Malaya

adat berbual mengandung akal,
adat berbicara berkira-kira,
adat berbisik berbaik-baik,
adat berujar bertunjuk ajar,
adat bertutur menuruti alur,
adat berbincang menuruti undang".

Ungkapan di atas bermaksud masyarakat perlu berkomunikasi secara terpuji, beradab dan santun melalui pemilihan bahasa yang baik, mempunyai kejelasan makna, selari dengan ajaran agama, adat resam serta norma-norma sosial yang dianuti oleh masyarakatnya (Tenas, 2011, p. 20). Beliau turut mengatakan bahawa tindakan berbahasa yang santun oleh seseorang itu mencakupi kearifan dan kemampuan untuk memilih dan merangkai kata, iaitu ketepatan bahasa dengan fikiran dan perasaan yang hendak dikemukakan seperti mana dalam ungkapan *"Tanda orang yang bijaksana, tahu memilih merangkai kata; Tanda orang yang terpuji, bahasanya tepat fahamnya tinggi".* Ungkapan ini menujukkan betapa pentingnya penguasaan dalam memilih kata-kata yang tepat, santun, bernas, ringkas dan jelas supaya memudahkan orang lain memahami maksud yang ingin disampaikan penutur serta mengelakkan timbulnya salah faham dan perselisihan.

Menurut Tenas (2011, p.21), untuk memastikan pemilihan kata sesuai dan perbualan tidak menimbulkan masalah, orang Melayu dahulu membezakan penggunaan bahasa ke dalam tiga kelompok, iaitu (i) bahasa mendaki – digunakan oleh orang muda terhadap orang yang lebih tua, atau orang yang lebih rendah kedudukannya terhadap orang yang lebih tinggi kedudukannya, (ii) bahasa mendatar – digunakan antara sama sebaya, atau yang berkedudukan setara, dan (iii) bahasa menurun – digunakan orang yang lebih tua atau lebih tinggi kedudukannya, terhadap yang lebih muda atau lebih rendah kedudukannya. Tiga kelompok pengunaan bahasa

yang dirujuk berkait dengan status sosial masyarakat dahulu yang terdiri daripada golongan istana, golongan sekolah, dan golongan masyarakat biasa, iaitu "bahasa tinggi", "bahasa biasa" dan "bahasa rendah" atau disebut sebagai "bahasa halus" dan "bahasa kasar". Penutur akan dianggap melanggar kesantunan dan dikatakan sebagai "tidak santun", "tak tahu adat" atau "tak beradat" jika bahasa ini tidak dipatuhi sesuai menurut kaedahnya. Kelompok bahasa ini juga didapati bersesuaian dengan sikap masyarakat Melayu terhadap satu sama lain sebagaimana yang digambarkan dalam ungkapan *yang tua dihormati, yang sebaya dikasihi, yang muda disayangi*.

Kesemua tunjuk ajar Melayu yang digariskan ini memperlihatkan orang Melayu sangat menitikberatkan percakapan atau perbualan yang mengutamakan adab serta selari dengan kehendak agama. Hal ini disebabkan masyarakat menilai seseorang bukan daripada pangkat atau kedudukan rasmi, harta dan kekayaannya, tetapi dengan kesantunan yang dimilikinya dalam berbahasa.

2.4.7 Model Kesantunan Awang (2015)

Awang Sariyan (2015) berpendapat kesantunan berbahasa oleh masyarakat Melayu ditunjangi oleh kepatuhan terhadap agama dan mendefinisikan kesantunan itu sebagai penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada lawan tutur. Prinsip utama agama Islam dalam memperlihatkan kesantunan berkait rapat dengan dua peranan utama manusia dicipta, iaitu menyeru kebaikan dan mencegah kemungkaran (*amar ma'aruf nahi mungkar*). Selari dengan itu, mesej yang ingin disampaikan dalam komunikasi harus bermaksud baik dan meninggalkan kesan seperti yang diharapkan serta tidak menimbulkan kemarahan, kebencian serta permusuhan. Bahasa itu sebagai asas yang memperlihatkan hubungan antara manusia dengan Allah dan hubungan antara manusia dengan manusia, iaitu hubungan dengan ibu bapa, jiran tetangga dan manusia

keseluruhannya. Pada sisi lain, kesantunan bahasa berasaskan agama ini menjadi titik tolak kepada kesantunan berbahasa yang sebenar kerana agama telah mengemukakan sejumlah besar prinsip kesantunan khususnya dalam aspek komunikasi bahasa.

Perbincangan mengenai kesantunan masyarakat Melayu yang didasari oleh prinsip Islam oleh Awang ini mencakupi empat aspek, iaitu (i) lingkungan penggunaan bahasa, (ii) sistem bahasa, (iii) kata sapaan, dan (iv) gaya ungkapan. Menurut Awang (2015, p.13), lingkungan penggunaan bahasa tertakluk kepada tiga jenis peraturan, iaitu peraturan linguistik, peraturan sosiolinguistik dan peraturan pragmatik. Penggunaan bahasa juga secara umumnya dapat dibahagikan kepada dua suasana dan urusan, iaitu urusan rasmi dan tidak rasmi. Setiap penutur harus memahami peraturan penggunaan bahasa yang sesuai mengikut konteksnya terutama daam urusan rasmi. Urusan rasmi termasuklah surat-menyurat rasmi, pemakluman, mesyuarat, seminar/persidangan, ceramah, dialog, pengiklanan pentadbiran/pengurusan, kuliah/ pengajaran, taklimat dan forum. Urusan tidak rasmi pula meliputi perbualan (bersemuka atau melalui telefon), perbincangan biasa, jual beli bias, gurau senda dan catatan peribadi.

Selanjutnya, aspek sistem bahasa yang dijelaskan Awang (2015, p.18-19) pula menekankan bahawa asas kepada kesantunan bahasa amat berkait dengan penguasaan seseorang penutur terhadap peraturan linguistik. Peraturan linguistik itu merangkumi pengusaan penggunaan bahasa dalam aspek tatabahasa (kata dan ayat), sebutan dan intonasi, sistem ejaan dan tanda baca. Penguasaan aspek yang dinyatakan ini penting dalam kedua-dua bentuk komunikasi, iaitu sama ada lisan mahupun tulisan. Selanjutnya, Awang (2015, p.20) menegaskan bahawa komunikasi lisan atau tulisan seseorang tidak mungkin berkesan jika mereka tidak menguasai aspek tatabahasa.

University of Malaya

Seterusnya, Awang (2015, p.36) turut membincangkan tentang sistem sapaan yang berperanan penting sebagai penghubung dalam komunikasi seseorang. Beliau mengunjurkan bahawa bentuk-bentuk sapaan merupakan unsur wacana yang penting dalam pelbagai komunikasi manusia. Oleh itu, ia perlu digunakan dengan tepat berdasarkan sistem budaya sesuatu masyarakat atau pihak yang telah diberi tanggungjawab untuk menentukannya. Kata sapaan dalam masyarakat Melayu termasuk kata ganti nama diri sama ada dalam urusan rasmi atau tidak rasmi (*saya, tuan, puan, beliau, ia, mereka* dan lain-lain) sehinggalah merangkumi sistem protokol, iaitu penggunaan gelar dan panggilan hormat yang tepat untuk merujuk golongan tertentu dalam jabatan kerajaan atau pemerintah (*Tun, Toh Puan, Tan Sri, Datuk, Dato', Datin* dan lain-lain).

Dalam hubungan kekeluargaan, penggunaan kata sapaan amat penting untuk membezakan taraf atau kedudukan seseorang dalam keluarga. Ini meliputi keluarga asas dan keluarga yang lebih besar berdasarkan faktor usia dan keakraban. Awang (2015, p.50) berpendapat penggunaan kata sapaan penting untuk mengelakkan kekeliruan dan salah faham ketika berkomunikasi disebabkan sistem masyarakat yang telah meletakkan seseorang atau sesuatu sesuai dengan haknya. Dalam hal ini faktor usia, gelaran dan jawatan seseorang menjadi asas penggunaan bahasa yang penting.

Awang juga turut membandingkan perkara yang sama antara penutur bahasa Melayu dengan penutur bahasa Cina. Beliau mendapati dalam masyarakat Cina sistem panggilan kekeluargaan mereka lebih rencam kerana melibatkan kata panggilan yang dibezakan untuk situasi berhadapan atau tidak berhadapan dengan seseorang (p.106).

Seterusnya, Awang menjelaskan bahawa gaya pengungkapan yang tersusun, diolah dengan kemas dan jelas juga dapat memancarkan kesantunan bahasa seseorang kerana ia berkait dengan penguasaan dalam penggunaan wacana yang rapi. Beliau menggariskan empat perkara penting dalam aspek gaya pengungkapan seseorang agar

kesantunan sentiasa terpelihara, iaitu (i) pemilihan kata – perlu menguasai kosa kata dan perbendaharaan kata yang luas, (ii) pemilihan ungkapan – menguasai penggunaan ungkapan pemanis bicara seperti peribahasa, pantun, gurindam dan sebagainya, (iii) keberkesanan ayat – penguasaan terhadap pembinaan ayat yang bukan sahaja betul tetapi berkesan dari aspek kesatuan idea, kesepaduan susunan ayat, kenalaran, kepelbagaian, penegasan dan kesejajaran, dan (iv) keutuhan wacana – penguasaan dalam menghasilkan wacana utuh yang dapat memenuhi keperluan komunikasi, iaitu dimulai dengan pendahuluan diikuti dengan tujuan/maklumat dan diakhiri dengan penutup.

Secara jelas, perbincangan yang berlandaskan prinsip *amar ma'aruf nahi mungkar* oleh Awang ini turut menginterpretasikan usaha seseorang dalam memelihara air muka secara tidak langsung untuk mewujudkan keharmonian serta memelihara persaudaraan ketika berkomunikasi. Hubungan yang baik antara manusia harus sentiasa dipelihara kerana kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh sesuatu masyarakat tertentu sehingga menjadi prasyarat dalam bermasyarakat.

2.5 Perbincangan Model-Model Kesantunan Terdahulu

Secara umumnya, berdasarkan beberapa model kesantunan yang diberikan di atas, dapat dirumuskan bahawa model-model yang telah dihasilkan oleh para sarjana tidak dapat mewakili secara total aspek kesantunan seseorang penutur. Situasi ini dapat dibuktikan apabila banyak kajian yang sering kali melakukan penyesuaian ataupun perubahan terhadap model-model berkenaan supaya dapat menggambarkan kesantunan sesuatu masyarakat secara lebih dekat, tepat dan berwibawa. Hal ini demikian kerana model-model kesantunan yang ada didapati masih kurang berupaya menunjukkan hubungan kesantunan dengan fitur-fitur linguistik serta budaya masyarakat penutur tertentu secara holistik. Banyak penyesuaian dan perubahan terhadap model sedia ada

University of Malaya

seperti proses pengguguran atau penggabungan strategi terutama dalam model B&L dilakukan untuk membentuk model baharu yang dapat mewakili aspek kesantunan seseorang penutur mengikut acuan lingua dan budayanya. Noriati (2005) mempunyai pandangan yang hampir sama dengan membahaskan bahawa perubahan dan penambahan yang berlaku dalam model-model awal memperlihatkan seolah-olah ia tidak tekal dan kurang diyakini. Matsumoto (1988, p.219) turut mempunyai pendapat yang selari apabila mengatakan perkara yang menjadi asas sesuatu teori kesantunan seharusnya perlu difahami dari aspek apa yang diperkatakan dan apa yang dianggap penting dalam bahasa dan budaya masyarakat tersebut.

Bagi tujuan kajian ini, secara umumnya B&L telah memberi hujah yang jelas mengenai konsep muka seseorang yang sangat perlu diambil kira dan potensi melakukan TAM dalam sebarang interaksi lisan. Mereka telah mencadangkan strategi-strategi yang boleh dilakukan supaya dapat meminimumkan TAM bagi mencapai keharmonian dalam perbualan. Strategi-strategi tersebut ialah (i) strategi berekod tanpa penyesuaian, (ii) strategi berekod dengan penyesuaian sama ada menggunakan (a) kesantunan positif atau (b) kesantunan negatif, dan (iii) strategi tanpa rekod. Namun, berdasarkan tinjauan awal terhadap data yang dianalisis, tidak kesemua strategi yang diusulkan oleh B&L digunakan secara persis oleh peserta rancangan bual bicara berbentuk nasihat dan motivasi diri ini. Kebanyakan strategi mengalami tumpang tindih dan Noriati (2005) dalam tesis beliau mengatakan walaupun model B&L menjadi model yang kerap digunakan kerana strateginya yang pelbagai, namun model tersebut masih banyak kelemahan. Antara kelemahannya ialah model tersebut lebih sesuai digunakan untuk masyarakat Barat yang mempunyai sistem bahasanya yang tersendiri. Model ini juga dikatakan tidak memikirkan kekangan dan juga matlamat serta niat penutur ketika bercakap dan hanya menekankan pengurangan TAM ke atas pendengar.

University of Malaya

Grice pula telah mengemukakan empat maksim, iaitu maksim (i) kuantiti, (ii) kualiti, (iii) relevan dan (iv) cara yang dapat mengatur dan mengawal perbualan supaya penutur berupaya menuturkan sesuatu yang boleh mewujudkan kerjasama bagi mencapai matlamat komunikasi. Namun begitu, dalam memerihalkan data konteks perbualan peserta rancangan bual bicara berbentuk nasihat dan motivasi diri ini, pengkaji mendapati peserta mempunyai kecenderungan menggunakan lebih daripada satu strategi dan maksim untuk menyusun ujaran bagi mencapai maksud dan tujuan masing-masing. Hal ini demikian kerana analisis yang dilakukan adalah berdasarkan satu konteks perbualan dalam setiap struktur rancangan bual bicara. Maka, sudah pasti akan terdapat pelbagai pecahan strategi dan maksim yang saling bertumpang tindih untuk berfungsi sebagai strategi kesantunan yang mewakili setiap konteks perbualan. Hal ini dapat membuktikan bahawa satu-satu strategi dalam B&L mahupun maksim dalam PK Grice tidak dapat berdiri sendiri untuk menzahirkan kesantunan berbahasa peserta Melayu secara menyeluruh dalam wacana bual bicara. Oleh itu, penyesuaian semula seperti pengguguran dan penggabungan perlu dilakukan terhadap kedua-dua kerangka teori, iaitu B&L (1987) dan Grice (1975) yang digunakan supaya menghasilkan sebuah kajian yang lebih tepat untuk menggambarkan strategi kesantunan orang Melayu dalam rancangan bual bicara berbentuk nasihat dan motivasi diri.

Sementara sarjana tempatan, iaitu Asmah membincangkan keperluan menjaga air muka ketika berkomunikasi secara jelas dalam pendekatannya, Tenas dan Awang juga didapati turut memerihalkan aspek ini secara tidak langsung ketika membincangkan KM mereka. Malah sebagaimana Asmah, mereka turut menyentuh secara tidak langsung tentang peranan, tanggungjawab dan taraf sosial seseorang ketika berkomunikasi yang berkait dengan tuntutan agama dan budaya sebagai teras

University of Malaya

kehidupan orang Melayu. Perbincangan oleh kedua-dua pengarang ini dianggap berwibawa kerana bersandarkan kepada pemikiran, penelitian, kebijaksanaan serta kearifan dalam hal ehwal kehidupan dan budaya masyarakat Melayu secara terperinci. Maka, perbincangan oleh ketiga-tiga tokoh ini dipilih atas justifikasi bahawa mereka membincangkan tentang kepentingan penjagaan air muka dalam menginterpretasikan perilaku santun orang Melayu, yang didapati mempunyai perkaitan dengan konsep muka seperti mana diketengahkan oleh B&L (1987) dan gagasan prinsip kerjasama oleh Grice (1975) yang turut digunakan dalam pembentukan kerangka MPKSM yang menjadi dasar pada kajian ini.

2.6 Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM)

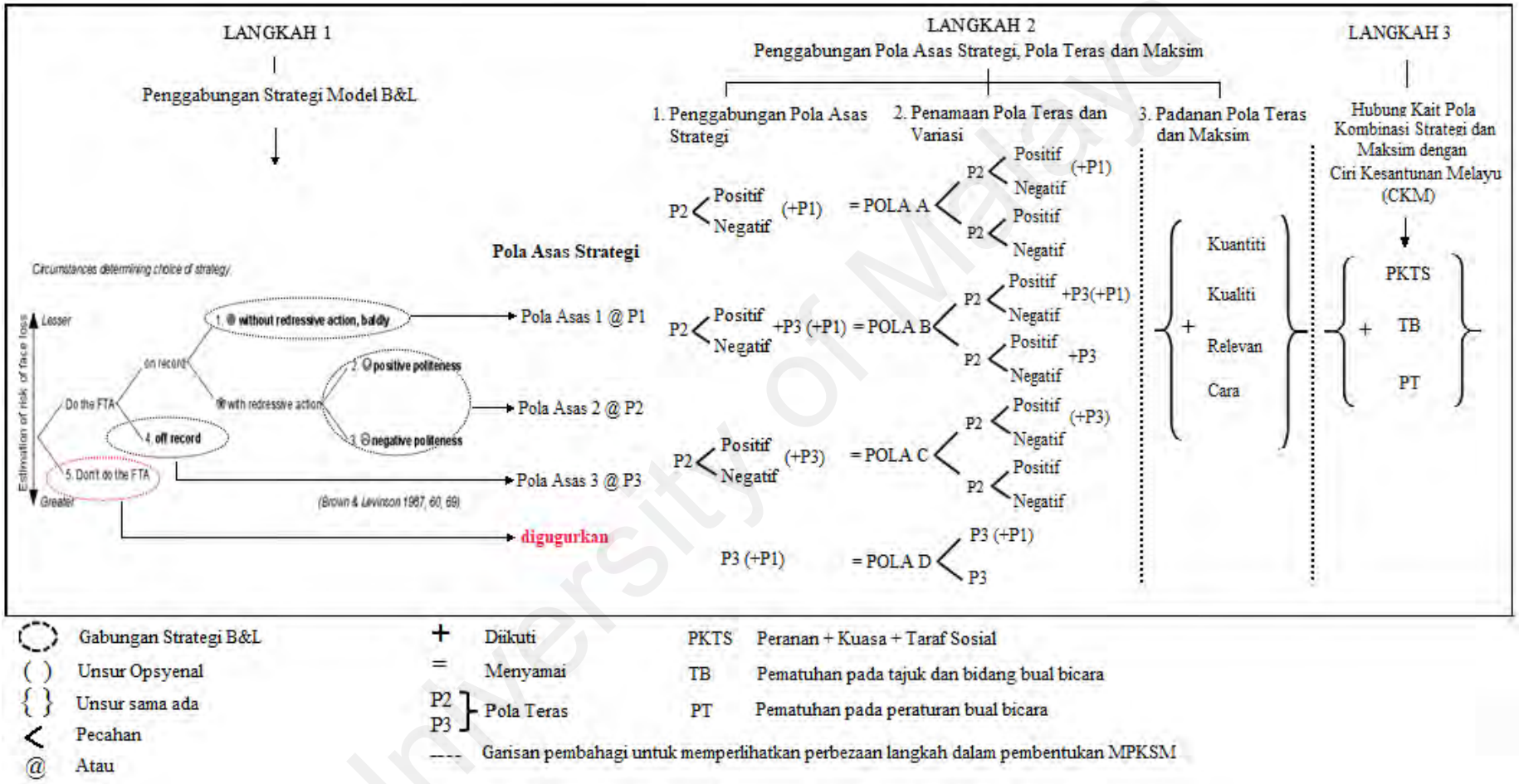
Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM) dibentuk melalui proses penggabungan antara strategi-strategi dalam Model Kesantunan yang diperkenalkan oleh B&L (1987) yang kemudiannya dipadankan dengan maksim-maksim yang terdapat dalam Prinsip Kerjasama oleh Grice (1975). Penggabungan dan padanan kedua-dua strategi dan maksim ini kemudiannya dihubung kait dengan Ciri Kesantunan Melayu yang terhasil daripada penyederhanaan terhadap tiga model pengkaji kesantunan Melayu, iaitu Model Kesantunan Asmah (2000), Model Kesantunan Tenas (2011) dan Model Kesantunan Awang (2015). Proses penggabungan, padanan dan hubung kait ini berlaku disebabkan terdapatnya kesesuaian data serta sifat saling melengkapi antara model-model yang digunakan untuk menganalisis setiap konteks perbualan yang dikaji secara lebih tepat dan menyeluruh.

Penstrukturan semula yang dilakukan dalam model ini terbahagi kepada tiga langkah utama, iaitu Langkah 1 yang melibatkan proses penggabungan strategi dalam Model Kesantunan B&L (1987) yang akan menghasilkan pola-pola asas strategi

University of Malaya

manakala Langkah 2 pula melibatkan penggabungan pola asas strategi, penamaan pola teras dan padanan maksim-maksim PK Grice (1975). Seterusnya Langkah 3 melibatkan proses hubung kait antara pola teras dan maksim dengan Ciri Kesantunan Melayu (CKM). Perincian pembentukan MPKSM seperti yang terdapat dalam Carta 2.2 di bawah.

University of Malaya



Carta 2.2: Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM)

University of Malaya

Berdasarkan Carta 2.2 di atas, modifikasi yang berlaku dalam pembentukan MPKSM telah memperlihatkan tiga langkah utama, iaitu:

Langkah 1: Penggabungan Strategi Model B&L (1987)

Proses ini merujuk penggabungan terhadap empat strategi dalam model asal B&L (1987) untuk menghasilkan tiga pola asas strategi, iaitu Pola Asas 1 (P1), Pola Asas 2 (P2) dan Pola Asas 3 (P3). Maklumat setiap pola seperti di bawah.

- P1 mewakili Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian,
- P2 mewakili Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi dua strategi, iaitu Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif.
- P3 mewakilii Strategi Tanpa Rekod.

Pola-pola asas ini akan mewakili kombinasi yang berlaku antara sub-substrategi dalam tiga strategi B&L (1987), iaitu Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian, Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi Kesantunan Positif dan Strategi Kesantunan Negatif, dan Strategi Tanpa Rekod. Strategi kelima, iaitu *Don't do the FTA* digugurkan dalam pembentukan model ini berdasarkan sifat dan data kajian.

Langkah 2: Penggabungan Pola Asas Strategi, Pola Teras dan Maksim

Pembentukan MPKSM dalam Langkah 2 seterusnya memperlihatkan pembahagian kepada 3 sublangkah, iaitu (i) penggabungan pola-pola asas strategi, (ii) penamaan pola teras dengan variasi pola, serta (iii) padanan pola teras dan maksim PK Grice (1975). Berikut perincian mengenai ketiga-tiga sublangkah yang dinyatakan.

1. Penggabungan Pola Asas Strategi

Pola-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 B&L (1987), iaitu Stategi 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', iaitu pola asas strategi, iaitu P1 dan P3. P1 akan sentiasa menjadi unsur opsyenal manakala P3 pula dalam kasus yang tertentu boleh menjadi unsur wajib dalam gabungan yang berlaku dalam pembentukan pola teras, iaitu Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D dengan variasinya.
- simbol *kurung busur* { } mewakili unsur 'sama ada', iaitu (i) merujuk keempat-empat atau mana-mana maksim PK Grice (1975) yang akan dipadankan dengan mana-mana pola teras, iaitu Pola A, Pola B, Pola C atau Pola D dengan variasinya untuk membentuk Pola Kombinasi Strategi dan Maksim, dan (ii) ketiga-tiga atau mana-mana ciri dalam CKM yang akan dihubungkaitkan dengan mana-mana Pola Kombinasi Strategi dan Maksim mengikut sifat data yang diperoleh.
- Unsur wajib – selain P3 (berdasarkan kasus yang tertentu), P2 merupakan unsur wajib dalam pembentukan pola teras dengan variasinya.

Proses penggabungan melalui penggunaan kurung sabit, kurung busur dan unsur wajib ini adalah untuk memastikan setiap strategi dalam Model B&L (1987) dapat dicakupi dan diwakili oleh pola-pola yang terhasil.

2. Penamaan Pola Teras dengan Variasi

Pola-pola teras yang terhasil dinamakan sebagai Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D dengan variasinya untuk memudahkan analisis dilakukan. Pembentukan pola ini

memperlihatkan dominasi P2 yang mengandungi Strategi Berekod dengan Penyesuaian a) Kesantunan Positif dan b) Kesantunan Negatif sebagai pola teras dalam Pola A, Pola B dan Pola C. Hal ini demikian kerana TAM didapati berlaku dalam kasus yang lebih kecil dengan darjah ancaman muka yang minimal. Memandangkan data ini merupakan data komunikasi langsung, kecenderungan sifat data telah memperlihatkan penggunaan P2 dan P3. Justeru, atas pertimbangan ini MPKSM dibentuk dengan kasus yang memaparkan tiga situasi, iaitu P2 akan sentiasa menjadi pola teras sementara P3 akan menjadi pola teras dalam kasus tertentu dan P1 akan sentiasa menjadi pola opsyenal.

Seterusnya, setiap pola teras yang terhasil, iaitu Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D dipecahkan kepada dua variasi yang lebih terperinci supaya dapat mencakupi setiap konteks perbualan yang dianalisis secara lebih tepat. Variasi tersebut ialah:

a) Variasi Pertama mengandungi semua kombinasi pola teras dan pola opsyenal dalam Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D,

b) Variasi Kedua mengandungi pola teras sahaja dalam Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D.

Penerangan tentang pola teras dan variasinya adalah seperti di bawah.

I. **Pola A** - kombinasi pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) yang mempunyai dua variasi, iaitu:

   a) Pola A Variasi Pertama - kombinasi pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian)

b) Pola A Variasi Kedua - pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) sahaja.

II. **Pola B** - kombinasi tiga pola asas, iaitu pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi dua strategi, iaitu Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif), pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) yang mempunyai dua variasi, iaitu:

a) Pola B Variasi Pertama - kombinasi pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi dua strategi, iaitu Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif), pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian).

b) Pola B variasi kedua - kombinasi pola teras, iaitu pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi dua strategi, iaitu Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) sahaja.

III. **Pola C** – kombinasi pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi dua strategi, iaitu Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod).

a) Pola C Variasi Pertama - kombinasi pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi dua strategi, iaitu Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod)

b) Pola C Variasi Kedua - mengandungi pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian yang mengandungi dua strategi, iaitu Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) sahaja.

University of Malaya

IV. **Pola D** – kombinasi antara pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian).

a) Pola D Variasi Pertama - kombinasi pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian).

b) Pola D variasi kedua - pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) sahaja.

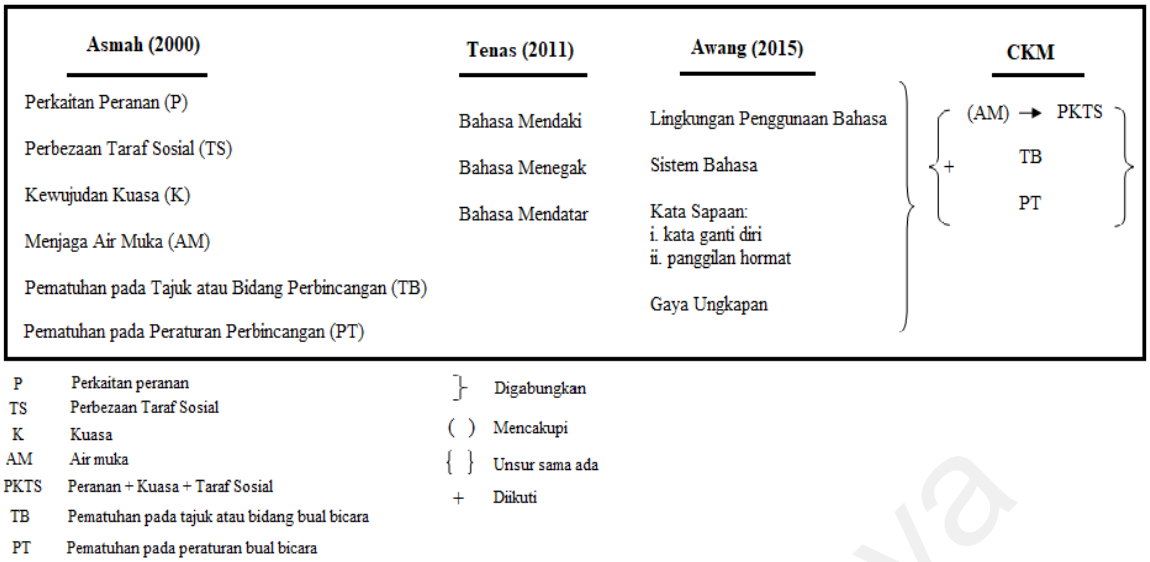
Terdapat persamaan dalam pecahan variasi kedua bagi Pola A dan Pola C apabila kedua-duanya mempunyai pola teras P2 sahaja. Maka, untuk memudahkan analisis dilakukan, prinsip induk yang sama (rujuk subtopik Prinsip Pengaplikasian Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim) akan diambil kira bagi memerihalkan kasus yang berlaku.

3. Padanan Pola Teras dan Maksim

Pembentukan pola teras dengan variasi-variasinya, dalam kasus-kasus tertentu tidak dapat mewakili sepenuhnya sesuatu konteks perbualan yang dirujuk sehingga memerlukan proses ketiga ini dilakukan, iaitu padanan antara pola teras dengan variasi-variasinya dan maksim-maksim yang terdapat dalam PK Grice (1975). Dalam kajian ini, padanan maksim adalah berdasarkan kepada prinsip tepat dan ekonomis (rujuk subtopik Prinsip Pengaplikasian Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim untuk penjelasan lanjut). Proses ini bertujuan memperlengkap strategi B&L (1987) supaya dapat mencerminkan kesantunan bual bicara radio yang dikaji secara lebih menyeluruh dan tepat.

Langkah 3 : Hubung Kait Pola Kombinasi Strategi dan Maksim dengan CKM

Pembentukan MPKSM dalam Langkah 3 ini memperlihatkan proses penyederhanaan dilakukan terhadap perbincangan oleh tiga tokoh kesantunan Melayu, iaitu Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015) Perincian mengenai modifikasi yang dilakukan seperti dalam Carta 2 di bawah.



Carta 2.3: Ciri Kesantunan Melayu (CKM)

Berdasarkan Carta 2.3 di atas, Asmah (2000) menggariskan enam faktor yang menandai kesantunan seseorang dalam kesantunan berkendala, iaitu (i) perkaitan peranan, (ii) perbezaan taraf sosial, (iii) kewujudan kuasa, (iv) menjaga air muka, (v) pematuhan pada tajuk atau bidang perbincangan, dan (vi) pematuhan pada peraturan perbincangan. Dalam pendekatan ini, Asmah telah membincangkan secara jelas dan terperinci mengenai keperluan menjaga air muka yang amat dipentingkan dalam budaya masyarakat Melayu untuk mengelakkan perbalahan ketika berkomunikasi. Menurut Asmah (2000), air muka bagi masyarakat Melayu merupakan maruah yang perlu dijaga kerana berkaitan dengan nama baik diri sendiri dan keluarga. Ia tidak terhad pada situasi semasa komunikasi berlaku sebaliknya menjangkau ruang lingkup yang lebih daripada itu. Oleh yang demikian. teori kesantunan Asmah **dijadikan sebagai asas** yang mendasari pembentukan ciri-ciri dalam CKM.

Seterusnya, Tenas (2011) menekankan kesantunan berlandaskan tunjuk ajar dan adat resam Melayu yang mengutamakan tradisi hidup bermasyarakat. Tradisi ini mementingkan penggunaan bahasa yang halus dan beradab sebagai cerminan pada usaha berbaik-baik di antara satu sama lain. Tenas mengelompokkan penggunaan

University of Malaya

bahasa ini ke dalam tiga jenis, iaitu bahasa mendaki, bahasa menegak dan bahasa mendatar yang perlu dipatuhi oleh seseorang agar perlakuan dianggap selari dengan keadaan dan menghormati golongan yang peringkatnya berbeza-beza dalam masyarakat. Sementara itu, Awang (2015) mengemukakan perbincangan kesantunan yang berfokus kepada aspek lingkungan penggunaan bahasa, sistem bahasa, kata sapaan dan gaya ungkapan ketika berkomunikasi dalam memanifestasikan sikap santun seseorang dalam usaha mengekalkan hubungan baik antara manusia. Ia berkait secara langsung dengan tujuan manusia diciptakan menurut perspektif Islam, iaitu untuk menjaga hubungan antara manusia dengan Tuhan dan hubungan antara manusia dengan manusia ("amar maaruf nahi mungkar").

Dalam hal ini, walaupun Tenas dan Awang mengemukakan pandangan dalam perspektif yang berbeza, namun perbincangan mereka didapati mempunyai intipati yang sama dengan perbincangan oleh Asmah. Malah, kesantunan berlandaskan konsep Islam dan tunjuk ajar Melayu yang mengutamakan ikatan persaudaraan, sikap berbaik-baik dan saling menghormati itu juga didapati mempunyai persamaan dengan faktor peranan, kuasa, taraf sosial dan menjaga air muka sebagaimana yang dikemukakan oleh Asmah dalam pendekatannya. Oleh yang demikian, perbincangan oleh Tenas dan Awang ini **diringkaskan dengan menggabungkannya** ke dalam faktor peranan, kuasa, perbezaan taraf sosial dan menjaga air muka seperti mana dalam kesantunan berkendala Asmah.

Selanjutnya, **faktor** dalam kesantunan berkendala Asmah disederhanakan, iaitu **dengan menggabungkan** faktor-faktor yang didapati mempunyai persamaan dan menjadikan faktor air muka sebagai faktor teras. Faktor-faktor tersebut ialah faktor perkaitan peranan (P), perbezaan taraf sosial (TS) dan kewujudan kuasa (K) yang digabungkan menjadi satu faktor sahaja, iaitu faktor peranan+kuasa+taraf sosial

(PKTS). Ketiga-tiga faktor ini didapati mempunyai perkaitan di antara satu sama lain kerana dalam sesuatu perbincangan, seseorang yang mempunyai peranan tertentu, akan turut mempunyai kuasa dan dalam masa yang sama sudah pasti akan melibatkan perbezaan taraf sosial dengan lawan tutur. Dalam hal ini, faktor air muka menjadi **faktor teras** yang mendasari faktor PKTS dalam pembentukan CKM atau ditulis sebagai (AM) → PKTS. Ini bermakna, apabila data yang dianalisis dalam ujaran peserta perbualan menunjukkan perkaitan dengan faktor PKTS, ia secara langsungnya akan turut mencakupi perkaitan dengan faktor air muka. Seterusnya, faktor pematuhan pada tajuk atau bidang perbincangan (TB) dan pematuhan pada peraturan perbincangan (PT) kekal sebagai satu faktor masing-masingnya dalam pembentukan CKM.

Faktor-faktor yang telah dimodifikasi ini dirujuk sebagai tiga ciri yang digariskan dalam CKM, iaitu ciri (i) peranan + kuasa + taraf sosial (PKTS), (ii) pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara (TB), dan (iii) pematuhan pada peraturan bual bicara (PT). Hubung kait yang berlaku antara pola kombinasi strategi dan maksim dengan CKM dalam analisis data adalah berdasarkan tiga variasi perkaitan seperti yang berikut:

(i) Kombinasi tiga ciri – merujuk perkaitan dengan ketiga-tiga ciri CKM dalam satu dialog, iaitu variasi PKTS+TB+PT,

(ii) Kombinasi dua ciri – merujuk perkaitan dengan mana-mana dua ciri CKM dalam satu dialog, iaitu sama ada variasi PKTS+TB, PKTS+PT atau TB+PT,

(iii) Satu ciri sahaja – merujuk perkaitan dengan salah satu ciri CKM dalam satu dialog, iaitu sama ada ciri PKTS, TB atau PT.

2.6.1 Prinsip Pengaplikasian Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim

Data rancangan bual bicara akan dianalisis dengan menggunakan MPKSM, iaitu Bab 3 dan Bab 4 melibatkan pengaplikasian pola kombinasi strategi dan maksim (Langkah 1

dan 2) manakala Bab 5 melibatkan hubung kait pola kombinasi strategi dan maksim dengan CKM (Langkah 3).

Dalam kajian ini, 731 dialog peserta bual bicara dibahagikan kepada tiga struktur dan diklasifikasikan kepada 28 konteks perbualan. Tiga struktur tersebut ialah (i) struktur pengenalan; mengandungi empat substruktur dengan empat konteks perbualan, (ii) struktur isi mengandungi tiga substruktur, iaitu (a) substruktur set pertama dengan lapan konteks perbualan, (b) substruktur set kedua - tujuh konteks perbualan, dan (c) substruktur set ketiga - enam konteks perbualan, dan (iii) struktur penutup; mengandungi tiga substruktur dengan tiga konteks perbualan. Maklumat lanjut mengenai hal yang dinyatakan terdapat dalam Jadual 2.1 di bawah.

Jadual 2.1: Pengklasifikasian Konteks Perbualan

Struktur	Substruktur	Konteks Perbualan	Topik Perbincangan
Pengenalan	Prapengenalan	1	Prapengenalan bual bicara
	Pramukadimah	2	Memberi mukadimah mengenai topik perbincangan bual bicara
	Isi Mukadimah	3	Melanjutkan isi mengenai topik perbincangan bual bicara
	Rumusan Mukadimah	4	Merumuskan mukadimah mengenai topik perbincangan bual bicara
Isi	Set Pertama	5	Menangani Sikap Ahli Keluarga Melabel Anak Dengan Kata Negatif.
		6	Menangani Perasaan Takut Menghadapi Kematian.
		7	Sikap Tenang Disalah Anggap oleh Suami
		8	Menangis Untuk Mendapat Ketenangan.
		9	Suami Menghadapi Masalah Mata Selepas Menjalani Pembedahan Lasik.
		10	Rakan Sukar Membuat Pilihan.
		11	Suami Bertukar Ganas Apabila Menghadapi Masalah Kewangan.
		12	Mengelakkan Sikap Tergopoh-gapah.
	Set Kedua	13	Menentukan KPI Keimanan Seseorang.
		14	Anak Remaja Tidak Mendengar Kata.
		15	Berhijrah dan Pandangan Sinis Masyarakat.

University of Malaya

Jadual 2.1, sambungan

Struktur	Substruktur	Konteks Perbualan	Topik Perbincangan
Isi	Set Kedua	16	Masalah Remaja yang menghabiskan masa di Cyber café dan Vitamin Yang Sesuai Untuk Mata.
		17	Cara Memelihara Ketenangan Ketika Senang.
		18	Kerap Melakukan Dosa Walaupun Takut Kepada Azab Allah.
		19	Ibu Membantu Kewangan Anak Yang Sudah Berkahwin.
	Set Ketiga	20	Memastikan Diri Tenang Menghadapi Tugas Sebagai Pelajar,
		21	Tenang Ketika Menguruskan Rumah tangga.
		22	Didik Diri Melupakan Perkara Yang Telah Lepas.
		23	Mengatasi Sikap Sukar Menerima Teguran.
		24	Bersikap Menyendiri Untuk Elak Mengata Orang Sekeliling.
		25	Memupuk Kerjasama Suami Isteri Membina Keluarga.
Penutup	Prakesimpulan	26	Prakesimpulan mengenai perbincangan
	Saranan	27	Saranan kepada khalayak pendengar
	Penghargaan	28	Penghargaan kepada pihak tertentu

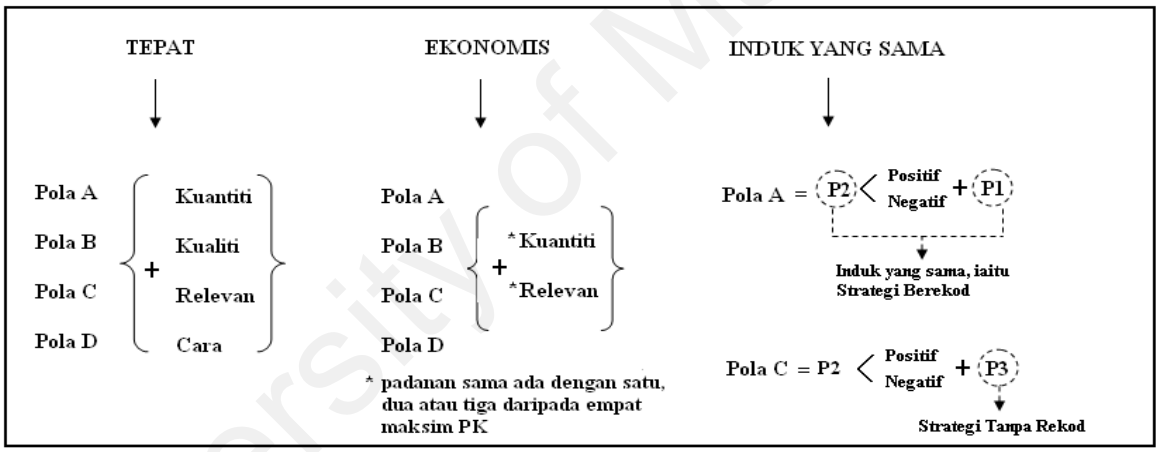
Jadual 2.1 memperlihatkan data bual bicara yang telah dibahagikan kepada tiga struktur, 10 substruktur dengan 28 konteks perbualan. Pembahagian kepada tiga struktur, iaitu pengenalan, isi dan penutup yang kemudiannya dipecahkan kepada substruktur yang lebih kecil yang mengandungi 28 konteks perbualan dilakukan dengan mengambil kira faktor ujaran pengacara yang mengandungi penanda kepada peralihan topik perbualan (rujuk substopik 1.8.3.1 Pengklasifikasian Dialog dan Konteks Perbualan).

Konteks-konteks perbualan yang dianalisis sama ada akan menghasilkan pola kombinasi strategi dan maksim yang sama ataupun berbeza bergantung kepada ujaran yang dilafazkan dalam dialog peserta yang terlibat. Dialog dalam kajian ini merujuk bentuk ujaran lisan oleh seseorang peserta/ahli panel yang boleh menyamai jumlah

University of Malaya

satu ayat ataupun lebih dalam sesuatu konteks perbualan. Oleh itu, dialog yang dianalisis dalam setiap konteks perbualan sama ada mengandungi satu atau lebih strategi dengan/tanpa padanan maksim. Maka, MPKSM diaplikasi dengan mengelompokkan dialog-dialog tersebut untuk menghasilkan pola kombinasi strategi dan maksim yang kemudiannya disesuaikan dengan mana-mana pola yang terdapat dalam MPKSM, iaitu sama ada Pola A, Pola B, Pola C atau Pola D berserta variasi-variasinya.

Pengaplikasian pola dalam MPKSM bagi setiap konteks perbualan yang dianalisis adalah berdasarkan tiga prinsip utama, iaitu (i) Tepat, (ii) Ekonomis dan (iii) Induk yang Sama seperti carta 2.4 di bawah.



Carta 2.4: Prinsip Pengaplikasian MPKSM

Berdasarkan Carta 2.4, tiga prinsip, iaitu prinsip tepat, ekonomis dan induk yang sama digunakan untuk mengenal pasti mana-mana pola dalam MPKSM yang sesuai untuk mewakili konteks perbualan yang dianalisis. Perincian bagi setiap prinsip terdapat dalam subtopik selanjutnya.

2.6.1.1 Prinsip 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. Terdapat empat konteks perbualan daripada struktur pengenalan dan struktur isi yang mengaplikasi tiga pola MPKSM berdasarkan prinsip tepat, iaitu Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama seperti mana dalam paparan Jadual 2.2, 2.3 dan 2.4 dan di bawah.

Jadual 2.2: Aplikasi MPKSM Secara Tepat: Pola A Variasi Kedua

Struktur/ Substruktur	Konteks Perbualan	Pola B / V1
Isi/ Set Kedua	17	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }

Jadual 2.2 menunjukkan satu konteks perbualan daripada struktur isi mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip tepat. Konteks perbualan tersebut ialah konteks perbualan 17 dari substruktur set kedua. Pola A variasi kedua dalam MPKSM berdasarkan prinsip tepat mengandungi kombinasi antara pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) Penyesuaian) diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK.

Sementara tujuh konteks perbualan mengaplikasi Pola B variasi pertama secara tepat seperti Jadual 2.3 di bawah.

Jadual 2.3: Aplikasi MPKSM Secara Tepat: Pola B Variasi Pertama

Struktur/ Substruktur	Konteks Perbualan	Pola B / V1
Isi / Set Pertama	5	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }
	7	
Isi / Set Kedua	13	
	16	
	18	
	19	
Isi / Set Ketiga	25	

V1 Variasi Pertama Pola

University of Malaya

Jadual 2.3 menunjukkan tujuh konteks perbualan daripada struktur isi mengaplikasi Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat. Konteks perbualan tersebut ialah konteks perbualan 5 dan 7 dari substruktur set pertama, konteks perbualan 13, 16, 18 dan 19 daripada substruktur set kedua dan konteks perbualan 25 daripada substruktur set ketiga. Pola B variasi pertama dalam MPKSM berdasarkan prinsip tepat mengandungi kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK.

Sementara empat konteks perbualan mengaplikasi Pola C variasi pertama secara tepat seperti Jadual 2.4 di bawah.

Jadual 2.4: Aplikasi MPKSM Secara Tepat: Pola C Variasi Pertama

Struktur/ Substruktur	**Konteks Perbualan**	**Pola C / V1**
Pengenalan/ Pramukadimah	2	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }
Isi / Set Pertama	8	
Isi / Set ketiga	21	
	24	

V1 Variasi Pertama Pola

Jadual 2.4 menunjukkan pola kombinasi strategi dan maksim dalam empat konteks perbualan daripada struktur pengenalan dan struktur isi, iaitu konteks perbualan 2 (struktur pengenalan), konteks perbualan 8 (substruktur set pertama) serta konteks perbualan 21 dan 24 (substruktur set ketiga) mengaplikasi dengan tepat Pola C variasi pertama dalam MPKSM yang mengandungi kombinasi pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK.

University of Malaya

2.6.1.2 Prinsip Ekonomis

Prinsip ekonomis pula mewakili 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. Terdapat tiga konteks perbualan daripada struktur pengenalan, isi dan penutup yang mengaplikasi secara ekonomis Pola A variasi pertama dalam MPKSM seperti paparan Jadual 2.5 di bawah.

Jadual 2.5 : Aplikasi MPKSM Secara Ekonomis: Pola A Variasi Pertama

Struktur/ Substruktur	Konteks Perbualan	Pola A / V1
Pengenalan/ Rumusan Mukadimah	4	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }
Isi / Set Pertama	10	
Penutup/ Saranan	27	

V1 Variasi Pertama Pola

Jadual 2.5 menunjukkan pola kombinasi strategi dan maksim dalam tiga konteks perbualan daripada struktur pengenalan - konteks perbualan 4, strutur isi (substruktur set pertama) - konteks perbualan 10 dan struktur penutup - konteks perbualan 27 mengaplikasi Pola A variasi pertama secara ekonomis. Pola A variasi pertama dalam kasus ini mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim PK yang tidak lengkap, iaitu sama ada dua atau tiga daripada empat maksim.

Sementara itu, tujuh konteks perbualan mengaplikasi Pola A variasi kedua seperti yang dipaparkan dalam Jadual 2.6 di bawah.

University of Malaya

Jadual 2.6: Aplikasi MPKSM Secara Ekonomis: Pola A Variasi Kedua

Struktur/ Substruktur	Konteks Perbualan	Pola A / V2
Pengenalan/ Prapengenalan	1	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }
Isi/ Set Pertama	6	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti Relevan Cara }
	12	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti Relevan Cara }
Isi/ Set Ketiga	20	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Kualiti Relevan }
Isi/ Set Ketiga	23	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Kualiti Cara }
Penutup/ Prakesimpulan	26	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti Relevan }
Penutup/ Penghargaan	28	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Relevan }

V2 Variasi Kedua Pola

Jadual 2.6 menunjukkan pola kombinasi strategi dan maksim dalam tujuh konteks perbualan melibatkan tiga struktur, iaitu struktur pengenalan, struktur isi dan struktur penutup. Struktur pengenalan melibatkan substruktur prapengenalan dengan konteks perbualan 1. Manakala struktur isi melibatkan substruktur set pertama dengan konteks perbualan 6 dan 12 serta substruktur set ketiga - konteks perbualan 20 dan 23. Sementara struktur penutup melibatkan dua substruktur, iaitu prakesimpulan - konteks perbualan 26 dan penghargaan – konteks perbualan 28. Kesemua konteks perbualan mengaplikasi secara ekonomis Pola A variasi kedua dalam MPKSM yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim PK yang tidak lengkap, iaitu sama ada satu, dua atau tiga daripada empat maksim.

University of Malaya

Seterusnya, tiga konteks perbualan mengaplikasi Pola B variasi pertama secara ekonomis seperti yang dipaparkan dalam Jadual 2.7 di bawah.

Jadual 2.7: Aplikasi MPKSM Secara Ekonomis: Pola B Variasi Pertama

Struktur/ Substruktur	Konteks Perbualan	Pola B / V1
Isi/ Set Pertama	9	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti Relevan }
Isi/ Set Kedua	14	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti Relevan Cara }
	15	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti Kualiti }

V1 Variasi Pertama Pola

Jadual 2.7 menunjukkan pola kombinasi strategi dan maksim dalam tiga konteks perbualan melibatkan struktur isi, iaitu substruktur set pertama - konteks perbualan 9 dan substruktur set kedua - konteks perbualan 14 dan 15. Pola B variasi pertama dalam kasus ini mengandungi kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim PK yang tidak lengkap (sama ada satu, dua atau tiga daripada empat maksim).

Selanjutnya, Pola C variasi pertama secara ekonomis diaplikasi oleh tiga konteks perbualan seperti paparan Jadual 2.8 di bawah.

Jadual 2.8: Aplikasi MPKSM Secara Ekonomis: Pola C Variasi Pertama

Struktur/ Substruktur	Konteks Perbualan	Pola C / V1
Pengenalan/ Isi mukadimah	3	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kualiti Cara }
Isi / Set Pertama	11	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti Relevan Cara }
Isi/ Set Ketiga	22	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti Kualiti Cara }

V1 Variasi Pertama Pola

University of Malaya

Jadual 2.8 menunjukkan pola kombinasi strategi dan maksim dalam tiga konteks perbualan melibatkan dua struktur, iaitu struktur pengenalan - konteks perbualan 3 dan struktur isi - konteks perbualan 11 (substruktur set pertama), serta konteks perbualan 22 (substruktur set ketiga) yang mengaplikasi secara ekonomis Pola C variasi pertama dalam MPKSM. Dalam kasus ini, Pola C variasi pertama mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim PK yang tidak lengkap, iaitu sama ada tiga atau satu maksim.

2.6.1.3 Prinsip Induk Yang Sama

Selain itu, prinsip Induk yang Sama merujuk situasi dua pola di dalam MPKSM, iaitu Pola A dan Pola C yang mengandungi pecahan variasi kedua yang sama, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (Strategi Berekod Dengan Penyesuaian yang mengandungi dua strategi, iaitu Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif). Dalam pembentukan pola MPKSM, Pola A mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) dengan memperlihatkan P2 dan P1 berada pada kedudukan induk yang sama, iaitu induk *on-record* dalam model asal B&L (1987). Sementara Pola C yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) memperlihatkan P2 dan P3 berada pada kedudukan induk yang berbeza, iaitu P2 - induk *on record* manakala P3 - induk *off record* berdasarkan model asal B&L (1987).

Maka, sekiranya berlaku kasus tertentu dalam analisis penggunaan pola MPKSM berdasarkan peserta dalam konteks perbualan yang didapati mengaplikasi Pola A atau Pola C dengan variasi kedua, iaitu mengandungi pola teras P2 sahaja diikuti padanan

maksim tertentu, prinsip induk yang sama akan diambil kira. Kasus yang berlaku, iaitu bagi Pola B variasi pertama apabila terdapat dialog tertentu oleh peserta yang langsung tidak mengaplikasi pola teras P3 (sedangkan P3 ialah pola teras dan unsur wajib dalam pembentukan Pola B berdasarkan MPKSM) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian). Oleh itu, dengan mengambil kira pola teras P2 dan pola opsyenal P1 yang terkandung dalam Pola B variasi pertama terletak pada kedudukan induk yang sama (*on record*) seperti mana Pola A, maka pola yang sesuai dan terhampir bagi mewakili kasus yang berlaku ialah Pola A variasi kedua.

Bagi Pola C variasi pertama, kasus berlaku apabila terdapat dialog oleh peserta dalam konteks perbualan tertentu yang tidak mengaplikasi P3 sebagai pola opsyenal yang menjadi unsur pilihan bagi pembentukan Pola C variasi pertama dalam MPKSM. Dengan mengambil kira Pola C hanya mengandungi pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) yang berada pada kedudukan induk yang berbeza (*off-record*), pola yang sesuai untuk mewakili kasus yang berlaku ialah Pola C variasi kedua.

2.7 Rumusan

Bab ini telah mengetengah dan membincangkan pelbagai model yang dikemukakan oleh pakar-pakar dari Barat dan juga tempatan. Setiap model yang dihasilkan didapati mempunyai kekuatan dan kelemahan dalam mengetengahkan analisis mengenai kesantunan sesuatu masyarakat. Kelemahan didapati berpunca daripada aspek penjagaan muka oleh sarjana Barat yang lebih bersifat individu berbanding perilaku santun oleh masyarakat Timur yang lebih mementingkan aspek penjagaan muka yang bersifat kolektif. Justeru, kajian ini akan mengaplikasi dua model, iaitu model Kesantunan B&L (1987) dan Prinsip Kerjasama oleh Grice (1975) untuk menggambarkan strategi kesantunan orang Melayu dalam rancangan bual bicara

University of Malaya

berbentuk nasihat dan motivasi diri secara menyeluruh. Kedua-dua model ini dipilih kerana didapati mempunyai kesesuaian untuk menganalisis korpus kajian. Satu kerangka model, iaitu MPKSM dihasilkan dengan melakukan penyesuaian semula seperti pengguguran dan penggabungan terhadap kedua-dua model kesantunan B&L (1987) dan Prinsip Kerjasama Grice (1975) dengan penghasilan empat pola kombinasi strategi dan maksim, iaitu Pola A, Pola B, Pola C, Pola D dan variasinya untuk menganalisis data kajian berdasarkan tiga prinsip, iaitu prinsip tepat, ekonomis dan induk yang sama. Rumusannya, MPKSM didapati sesuai untuk menganalisis korpus bual bicara radio yang dikaji untuk mencerminkan kesantunan peserta secara menyeluruh.

University of Malaya

BAB 3: POLA STRATEGI DAN MAKSIM KESANTUNAN BERBAHASA RANCANGAN BUAL BICARA

3.1 Pendahuluan

Bab ini akan menganalisis pola strategi dan maksim kesantunan dalam rancangan bual bicara *Celik Mata Reset Minda Orang yang Tenang* dengan mengaplikasi Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM). Model MPKSM ini diaplikasikan dalam rancangan bual bicara yang telah dibahagikan kepada tiga struktur, iaitu struktur pengenalan, struktur isi dan struktur penutup. Setiap struktur diekstrak ke dalam konteks-konteks perbualan tertentu supaya dapat dianalisis secara lebih tepat dan menyeluruh. Dapatan analisis akan dipaparkan dalam bentuk paparan jumlah dan peratus. Akhir sekali, bahagian kesimpulan mengenai dapatan hasil analisis dikemukakan.

3.2 Data Analisis

Analisis yang dilakukan telah membahagikan rancangan bual bicara kepada tiga struktur struktur utama, iaitu (i) struktur pengenalan, (ii) struktur isi (soal-jawab) yang terbahagi kepada dua bahagian, iaitu soalan daripada pemanggil dan soalan kiriman daripada pendengar ke laman sosial *facebook* IKIMfm serta (iii) struktur penutup. Maklumat tentang data analisis seperti dalam Jadual 3.1 di bawah.

University of Malaya

Jadual 3.1: Struktur Rancangan Bual Bicara

Tajuk Rancangan	Struktur	Jumlah Ujaran	Jumlah Dialog (%)	Jumlah Konteks Perbualan (%)
Celik Mata, Reset Minda Orang Yang Tenang	Pengenalan	95	56 (7.6)	4 (14.2)
	Isi (soal-jawab)	1207	656 (89.7)	21 (75.0)
	Penutup	52	19 (2.5)	3 (10.7)
JUMLAH KESELURUHAN		**1354**	**731 (100)**	**28 (100)**

Berdasarkan Jadual 3.1 di atas, ketiga-tiga struktur dalam bual bicara mengandungi 1354 ujaran dalam 731 dialog yang diwakili oleh 28 konteks perbualan. Daripada jumlah tersebut, struktur pengenalan mengandungi 95 ujaran, 56 (7.6%) dialog mewakili 4 (14.2%) konteks perbualan manakala stuktur isi mengandungi 1207 ujaran, 656 (89.7%) dialog mewakili 21 (75.0%) konteks perbualan. Seterusnya, struktur penutup mengandungi 52 ujaran, 19 (2.5%) dialog mewakili 3 (10.7%) konteks perbualan. Peserta rancangan ini terdiri daripada pengacara, tetamu undangan tetap, tujuh orang pemanggil, dan 14 pengirim yang mengirim soalan ke laman sosial *facebook* IKIMfm.

3.3 Analisis Data: Struktur Pengenalan Bual Bicara

Struktur pengenalan dibahagikan kepada empat substruktur, iaitu prapengenalan, pramukadimah, isi mukadimah dan rumusan mukadimah. Setiap satu substruktur ini masing-masingnya mempunyai satu konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 1, 2, 3 dan 4. Kesemua konteks perbualan pula hanya mengandungi ujaran pengacara dan tetamu undangan tetap sahaja. Kesemua maklumat tersebut dipaparkan dalam Jadual 3.2 di bawah.

University of Malaya

Jadual 3.2 : Struktur Pengenalan – Substruktur dan Konteks Perbualan

Bil	Substruktur	Konteks Perbualan	Peserta
1	Prapengenalan	Konteks Perbualan 1	Pengacara Tetamu undangan tetap
2	Pramukadimah	Konteks Perbualan 2	
3	Isi Mukadimah	Konteks Perbualan 3	
4	Rumusan Mukadimah	Konteks Perbualan 4	

Keempat-empat konteks perbualan ini mengaplikasikan dua pola MPKSM, iaitu Pola A dan Pola C. Konteks perbualan 1 dan 4 mengaplikasi Pola A, iaitu masing-masingnya Pola A variasi kedua dan Pola A variasi pertama manakala konteks perbualan 2 dan 3 mengaplikasikan Pola C variasi pertama. Maklumat ini dapat dilihat dalam Jadual 3.3 di bawah.

Jadual 3.3 : Struktur Pengenalan – Pola Teras P2 dalam Konteks Perbualan

Peserta	Substruktur/ Konteks Perbualan	Bentuk Pola/ Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
Pengacara & Tetamu Undangan	PPG/ Konteks Perbualan 1	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	4	7.0
	PMK/ Konteks Perbualan 2	Pola C / V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	13	23.0
	IM/ Konteks Perbualan 3	Pola C / V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kualiti, Relevan, Cara }	18	32.0
	RMK/ Konteks Perbualan 4	Pola A / V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }	21	37.0
JUMLAH KESELURUHAN				**56**	**100**

V1	Variasi pertama pola	PMK	Pramukadimah
V2	Variasi kedua pola	IM	Isi mukadimah
PPG	Prapengenalan	RM	Rumusan mukadimah

Jadual 3.3 memperlihatkan Pola A variasi kedua diaplikasikan dalam substruktur prapengenalan (konteks perbualan 1) yang mengandungi pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan padanan maksim Kuantiti

University of Malaya

mewakili 4 (7.0%) dialog. Pola A variasi pertama diaplikasikan dalam substruktur rumusan mukadimah (konteks perbualan 4) yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan kombinasi pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan yang mewakili jumlah dialog sebanyak 21 (37.0%).

Seterusnya, Pola C variasi pertama diaplikasikan oleh substrukur pramukadimah (konteks perbualan 2) yang mengandungi kombinasi pola teras P2 (strategi berekod dengan penyesuaian kesantunan positif dan kesantunan negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) mewakili sebanyak 13 (23.0%) dialog. Pola C variasi pertama diikuti dengan padanan maksim Kualiti, Relevan dan Cara pula diaplikasikan oleh substruktur isi mukadimah mewakili 18 (32.0%) jumlah dialog. Dapatan menunjukkan Pola C mencatat jumlah penggunaan tertinggi bagi kasus yang dianalisis, iaitu sebanyak 31 (55.0%) jumlah dialog berbanding Pola A sebanyak 25 (45.0 %).

Analisis setiap substruktur berserta konteks perbualan yang dinyatakan akan dibincangkan dalam subtopik selanjutnya dengan memperlihatkan secara terperinci pola strategi dan maksim yang diaplikasi oleh setiap peserta perbualan. Analisis ini akan dilakukan **mengikut susunan pola** berdasarkan MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama – substruktur rumusan mukadimah (konteks perbualan 4), Pola A variasi kedua – substruktur prapengenalan (konteks perbualan 1) dan Pola C variasi pertama – substruktur pramukadimah dan isi mukadimah (konteks perbualan 2 dan 3).

University of Malaya

3.3.1 Pola A Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Pola A variasi pertama, iaitu pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan kombinasi pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim PK diaplikasi oleh peserta dalam substruktur rumusan mukadimah (konteks perbualan 4) seperti Jadual 3.4 di bawah.

Jadual 3.4: Struktur Pengenalan - Pola A Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Substruktur/ Konteks Perbualan	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Pola Teras P2 dan Maksim**	**Jumlah Dialog**	**Peratus (%)**
RM/ Konteks Perbualan 4	Pola A / V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }	21	100
JUMLAH KESELURUHAN			**21**	**100**

V1 Variasi pertama pola
RM Rumusan mukadimah

Berdasarkan Jadual 3.4, Pola A variasi pertama diikuti dengan padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan dipatuhi oleh konteks perbualan 4 (substruktur rumusan mukadimah) dengan mewakili jumlah dialog sebanyak 21 (100%). Analisis mengenai strategi dan maksim yang digunakan dalam pola ini terdapat dalam subtopik selanjutnya.

3.3.1.1 Substruktur Rumusan Mukadimah – Konteks Perbualan 4

Substruktur rumusan mukadimah yang mengandungi konteks perbualan 4 melibatkan ujaran oleh dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan mengplikasi Pola A variasi pertama, iaitu kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan. Paparan dapatan dalam Jadual 3.5 yang berikut hanya mengandungi sebahagian daripada keseluruhan analisis data kajian, iaitu melibatkan contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan bagi substrategi dalam Kesantunan Positif, Kesantunan

University of Malaya

Negatif dan maksim PK. Dapatan keseluruhan terdapat dalam **Lampiran A (iii)**. Jadual 3.5 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

Jadual 3.5: Substruktur Rumusan Mukadimah – Konteks Perbualan 4 : Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti / Kualiti / Relevan }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Melebihkan perhatian	Memuji seseorang	Menarik ya Prof.	P-KM-4/20/PC/28/4: Ha hmm: **menarik ya** Prof.
Kesantunan Positif	Memberi persetujuan	Persetujuan secara langsung	1. Ya 2. Betul	P-KM-4/19/PC/28/4: **Ya.** P-KM-4/23/PM/28/4: **Ya**, Mas. P-KM-4/28/PC/28/4: **Betul**.
	Memberikan tawaran/ Berjanji	Menawarkan sesuatu kepada seseorang	Kepada anda yang ingin bertanya ...boleh juga tinggalkan soalan anda..	P-KM-4/25/PC/28/4: **Kepada anda yang ingin bertanya:** dan **boleh juga tinggalkan soalan anda:** di fb kami, **iaitu www.facebook .com/radioIkim**
Maksim	Kuantiti	Maklumat yang berinformatif	di fb kami, iaitu www.facebook .com/radioIkim	
Kesantunan Negatif	Menggunakan kata-kata pelunak	Membuat penegasan terhadap maklumat yang disampaikan	...itulah saya nak sebut	P-KM-4/18/PM/28/4: Jadi, **itulah saya nak sebut** hari ini, **jiwa yang tenang.** Dan **dalam ayat saya tak ingat ayat yang mana**. Wahai jiwa yang tenang, kembalilah kamu dalam keadaan yang diredai dan meredai. Ha: itu yang tujuan kita **nak dapat jiwa yang tenang,** kembali kepada Allah. P-KM-4/25/PM/28/4: [**Boleh saya** sebut, Mas?] P-KM-4/25/PM/28/4: …**Kalau boleh** pemanggil **buatlah** soalan yang. menenangkan hati orang.
Maksim	Kualiti	Merujuk ayat tertentu	1. ...dalam ayat saya tak ingat ayat yang mana... 2. Wallahualam	
	Relevan	Memberikan maklumat yang berkaitan dengan topik perbincangan	1.Jiwa yang tenang 2.Wahai jiwa yang tenang 3....nak dapat jiwa yang tenang,	
Kesantunan Negatif	Memohon maaf	Menyampaikan teguran dan permintaan kepada seseorang	..mintak maaf, kita tak nak bersyarah..	P-KM-4/26/PM/28/4: Kalau boleh, **mintak maaf,** kita tak nak bersyarah kita tanya soalan sahaja
			..mintak maaf, kasi can orang lain.	P-KM-4/27/PM/28/4: Dan jangan sampai kalau kita dah selalu call **mintak maaf, kasi can orang lain**.
Berekod Tanpa Penyesuaian	Memberi arahan	Menyuruh secara terang-terangan	Berhentikan.	P-KM-4/22/PM/28/4: **Berhentikan.**

University of Malaya

Berdasarkan Jadual 3.5 di atas, Strategi **Kesantunan Positif** diaplikasi melalui **tiga substrategi**, iaitu substrategi (i) melebihkan perhatian yang dikenal pasti melalui perbuatan memuji seseorang dalam perbualan, (ii) memberi persetujuan melalui perlakuan bersetuju sama ada secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi permintaan lawan tutur, dan (iii) memberi tawaran/ berjanji, iaitu perlakuan menawarkan sesuatu atau berjanji kepada lawan tutur ketika berkomunikasi. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan **satu maksim PK**, iaitu maksim Kuantiti melalui perlakuan memberikan maklumat yang berinformatif dalam perbualan.

Substrategi **melebihkan perhatian** dikenal pasti melalui perlakuan pengacara memuji tetamu undangan seperti dalam analisis dialog P-KM-4/20/PC/28/4: ...***menarik ya*** *Prof.* Pengacara menggunakan ungkapan *menarik ya* sebagai tanda pujian dan bersetuju dengan pandangan tetamu undangan bahawa kebanyakan manusia lebih takut pada perkara-perkara lain berbanding Allah Taala dalam dialog sebelumnya (P-IM-3/17/PM/28/4: *Kita ni kalau dengan Allah tak takut langsung, dengan benda lain takut sangat).* B&L (1987, p.104) mengatakan strategi ini biasanya dilakukan dengan meningkatkan intonasi diikuti ciri-ciri prosodi tertentu. Dalam kajian ini, pujian oleh pengacara dapat memelihara kehendak muka positif tetamu undangan serta memperlihatkan keikhlasan yang mengimplikasikan kemesraan sepanjang perbualan. Ia berciri santun berdasarkan fungsi komunikatifnya walaupun analisis ini tidak menyentuh aspek intonasi. Teo Kok Seong (2012, p.124) berpendapat dalam budaya Melayu, pujian memperlihatkan kesetiakawanan kepada pihak yang dipuji.

Selanjutnya, substrategi **memberi persetujuan** turut diaplikasi oleh peserta yang ditandai oleh perlakuan bersetuju secara tidak langsung seperti dalam analisis dialog oleh pengacara, iaitu P-KM-4/20/PM/28/4 : ...***tak takut pada Allah tapi takut pada benda-benda yang lain*** *tu* ***memang ya***. Pengacara didapati mengulang kembali ujaran

tetamu undangan iaitu *tak takut pada Allah tapi takut pada benda-benda yang lain* dalam dialog sebelumnya bermaksud mempersetujui maklumat yang diberikan oleh tetamu undangan diikuti dengan ungkapan *memang ya*. Ia berupaya memelihara kehendak muka positif tetamu undangan agar disenangi sekali gus memancarkan kesantunan penutur. Menurut Ganing (2015, p.100) pengulangan ketika berkomunikasi bukan sahaja bermaksud penutur bersetuju malah memastikan maklumat yang disampaikan lebih jelas dan mudah diingati.

Selain itu, persetujuan secara langsung dikenal pasti melalui ungkapan *ya* dan *betul* dalam analisis dialog-dialog oleh pengacara dan tetamu undangan (rujuk Jadual 3.5). Ungakapan *ya* dan *betul* yang dilafazkan oleh kedua-dua peserta bertujuan memelihara kehendak muka positif lawan tutur, iaitu kehadiran mereka diterima dan disenangi dalam perbualan. Strategi ini dianggap santun kerana berupaya mewujudkan keakraban sekali gus mengelakkan konflik dalam komunikasi.

Substrategi yang diaplikasi seterusnya ialah substrategi **memberi tawaran/ berjanji** diikuti dengan padanan **maksim Kuantiti** seperti dalam analisis dialog pengacara, iaitu P-KM-4/25/PC/28/4: ***Kepada anda yang ingin bertanya:*** *dan* ***boleh juga tinggalkan soalan anda:*** *di* ***facebook*** *kami, iaitu* ***www. facebook.com/radioIKI***. TAM, iaitu suruhan supaya pendengar membuat panggilan ke rancangan berkenaan disesuaikan dengan strategi mempelawa melalui ujaran *kepada anda yang ingin bertanya.* Strategi ini dapat memelihara kehendak muka positif pendengar bahawa penglibatan mereka dalam rancangan berkenaan sangat dialu-alukan. Setelah mempelawa pendengar, pengacara memberikan maklumat mengenai rancangan dengan mengaplikasi **maksim Kuantiti** dalam ungkapan *dan boleh juga tinggalkan soalan anda: di facebook kami, iaitu www.facebook.com/radioIKIM*. Maklumat ini berciri informatif, iaitu memudahkan pendengar mengirim soalan ke rancangan berkenaan. Ia menunjukkan kerjasama yang tinggi yang menandai kesantunan penutur di mata

khalayak pendengar.

Seterusnya, strategi **Kesantunan Negatif** pula diaplikasi melalui **dua** subsrategi, iaitu substrategi (i) menggunakan kata-kata pelunak melalui penggunaan kata-kata berlapik untuk menyampaikan sesuatu teguran atau nasihat, dan (ii) memohon maaf melalui tindakan memohon maaf secara langsung dalam perbualan. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan **dua maksim PK**, iaitu (i) maksim Kualiti yang ditandai oleh maklumat yang sahih atau benar dan (ii) maksim Relevan melalui maklumat yang berkaitan dengan topik perbincangan.

Substrategi **menggunakan kata-kata pelunak** diikuti dengan padanan **maksim Kualiti** dan **Relevan** ditandai oleh tindakan menyuruh pendengar melakukan sesuatu seperti dalam analisis tiga dialog oleh tetamu undangan, iaitu (i) P-KM-4/18/PM/28/4: *...**itulah** saya nak sebut...., (ii)* P-KM-4/25/PM/28/4: *[**Boleh saya** sebut, Mas?], dan (iii)* P-KM-4/25/PM/28/4: *...**Kalau boleh** pemanggil **buatlah soalan** yang. menenangkan hati orang.* Berdasarkan dialog, ungkapan berpartikel *–lah*, iaitu *itulah* (dialog 1), *buatlah* (dialog 3) dan ungkapan *boleh saya* (dialog 2) serta *kalau boleh* (dialog 3) memperlihatkan penyesuaian terhadap TAM dilakukan dengan melembutkan suruhan supaya pendengar sentiasa mencari ketenangan. Ungkapan-ungkapan ini dapat memenuhi kehendak muka negatif pendengar agar bebas dan tidak dipaksa melakukan sesuatu tindakan dalam perbualan. Nik Safiah Karim et.al (1993, p.429) berpendapat suruhan ialah ungkapan yang dianggap agak keras, maka partikel *lah* sering disertakan untuk tujuan melembutkannya. Sara dan Indirawati (2016, p.160) pula mengatakan penggunaan kata *kalau* dan *boleh* memanifestasikan kesopanan ketika menyampaikan cadangan kerana tidak menggambarkan desakan kepada pendengar. Dalam analisis ini, penggunaan ungkapan yang dibincangkan didapati berciri santun kerana tidak memaksa malah memberi

pilihan kepada pendengar untuk melakukan tindakan yang diingini penutur atau sebaliknya.

Kemudian, dalam dialog 1 (P-KM-4/18/PM/28/4) juga tetamu undangan didapati mengaplikasi **maksim Kualiti** melalui ungkapan yang merujuk sumber ayat tertentu, iaitu *...dalam ayat saya tak ingat ayat yang mana.* Ungkapan ini bermaksud penutur berusaha menunjukkan kepada pendengar bahawa maklumat yang diberikan mempunyai sumber yang sahih walaupun sumbernya tidak dapat diingati dengan tepat sebagai bukti tentang hubungan antara ketenangan dengan keredaan Allah Taala. Dalam hal ini, Grice (1975) berpendapat penutur boleh dianggap melanggar maksim Kualiti dan tidak memberikan kerjasama apabila menuturkan maklumat yang diragui kebenarannya. Namun, analisis mendapati situasi ini masih menepati maksim Kualiti kerana sumber yang diberikan oleh tetamu undangan sememangnya ada dinyatakan dalam al-Quran dan boleh difahami dengan baik oleh pendengar yang beragama Islam.

Seterusnya, dialog 1 (P-KM-4/18/PM/28/4) juga memperlihatkan tetamu undangan memberi maklumat yang berkesinambungan dengan topik perbincangan yang menandai aplikasi terhadap **maksim Relevan** melalui ungkapan *jiwa yang tenang*. Maklumat ini dapat meningkatkan kefahaman pendengar tentang perbincangan yang sedang disampaikan. Arina dan Indirawati (2016b, p. 149) mengatakan bahawa pematuhan terhadap maksim PK berupaya menambah kejelasan dan ketepatan maklumat yang diberikan sepanjang komunikasi berlangsung. Secara jelas, penggunaan strategi diikuti padanan dua maksim dalam kasus ini mencerminkan sikap berhemah dan kerjasama yang tinggi oleh penutur yang sekali gus mencerminkan kesantunan di mata khalayak pendengar.

University of Malaya

Selanjutnya, substrategi **memohon maaf** turut menandai konteks perbualan ini yang dikenal pasti melalui perlakuan tetamu undangan meminta maaf secara langsung terhadap pendengar dalam analisis dua dialog, iaitu P-KM-4/26/PM/28/4: *Kalau boleh,* ***mintak maaf****....*dan dialog P-KM-4/27/PM/28/4: *Dan jangan sampai kalau kita dah selalu call* ***mintak maaf****, kasi 'can' (peluang) orang lain.* Berdasarkan dialog, tetamu undangan memohon maaf melalui ungkapan *mintak maaf* ketika meminta pendengar supaya bertanya soalan yang perlu sahaja untuk memberi peluang kepada pendengar yang lain membuat panggilan. TAM, iaitu permintaan dalam kasus ini disesuaikan dengan permohonan maaf bertujuan memenuhi kehendak muka pendengar agar tidak dipaksa, tidak dimalukan secara terang-terangan dan mengekalkan keharmonian. Arina dan Indirawati (2016b, p.91) mengatakan perbuatan memohon maaf oleh peserta perbualan mencerminkan peribadi yang mulia dan dapat mengelakkan perbalahan dalam perbincangan.

Selain strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif, **Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian** turut diaplikasi oleh peserta perbualan melalui **satu substrategi**, iaitu substrategi memberi arahan yang ditandai oleh perbuatan menyuruh seseorang secara terang-terangan.

Substrategi **memberi arahan** yang dikenal pasti ditandai oleh perbuatan tetamu undangan menyuruh pendengar secara terang-terangan seperti dalam analisis dialog P-KM-4/22/PM/28/4: ***Berhentikan***. Dialog ini bermaksud tetamu undangan menyuruh pendengar supaya menghentikan sikap suka memberi alasan. Melalui strategi ini, suruhan disampaikan secara jelas, ringkas dan senang difahami disebabkan faktor status dan kuasa yang dimilikinya sebagai tetamu undangan. Walaupun bersifat terag-terangan, strategi ini dapat diterima oleh pendengar atas kapasiti status dan kewibawaan tetamu undangan di mata mereka.

University of Malaya

3.3.2 Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim

Analisis memperlihatkan Pola A variasi kedua yang mengadungi pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan satu maksim PK telah dipatuhi oleh substruktur prapengenalan (konteks perbualan 1) seperti yang dipaparkan dalam Jadual 3.6 di bawah.

Jadual 3.6: Struktur Pengenalan- Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim

Substruktur/ Konteks Perbualan	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Pola Teras P2 dan Maksim**	**Jumlah Dialog**	**Peratus (%)**
PPG/ Konteks Perbualan 1	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	4	100
JUMLAH KESELURUHAN			4	**100**

V2 Variasi Kedua Pola
PPG Prapengenalan

Berdasarkan Jadual 3.6, Pola A variasi kedua diikuti dengan padanan maksim Kuantiti diaplikasi oleh substruktur prapengenalan (konteks perbualan 1) yang mewakili sebanyak 4 (100%) jumlah dialog. Analisis mengenai strategi dan maksim yang digunakan dalam pola ini terdapat dalam subtopik selanjutnya.

3.3.2.1 Substruktur Prapengenalan – Konteks Perbualan 1

Substruktur prapengenalan dengan konteks perbualan 1 yang mengandungi ujaran mengenai prapengenalan rancangan bual bicara oleh pengacara dan tetamu undangan memperlihatkan aplikasi terhadap Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti. Paparan dapatan diperlihatkan dalam Jadual 3.7 yang berikut melalui lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

University of Malaya

Jadual 3.7: Substruktur Prapengenalan – Konteks Perbualan 1 : Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif { + Kuantiti }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Memberi Perhatian	Memberi penghargaan kepada seseorang	Kembali bersama Terima kasih	P-PP-1/1/PC/28/4: **Kembali bersama** di Ikim.fm .**Terima kasih** kepada anda terus setia bersama dengan kami**.**
		Mengalu-alukan seseorang	Selamat datang Assalamualaikum	P-PP-1/1/PC/28/4: Jadi: kita ucapkan **selamat datang** dan **Assalamualaikum**
	Melebihkan Perhatian	Memuji seseorang	Ceria dan senyum sentiasa	P-PP-1/2/PC/28/4: Ya aa: seperti biasa **ceria** dan **senyum** sentiasa
	Memberi Persetujuan	Secara tidak langsung	Waalaikum salam syukur	P-PP-1/1/PM/28/4: **Waalaikum salam** Mas aa: terima kasih. P-PP-1/2/PM/28/4: **Syukur** kepada Allah.
		Secara langsung	ya	P-PP-1/2/PC/28/4: **Ya** aa: seperti biasa, ceria dan senyum sentiasa
Kesantunan Positif	Memberi Tawaran /Janji	Berjanji kepada seseorang	Insya Allah	P-PP-1/1/PC1/28/4: …, **insya Allah** bersama dengan saya, Maslina Alias..
Maksim	Kuantiti	Memberi maklumat berbentuk fakta	Slot Segmen jam	P-PP-1/1/PC1/28/4: Da:n. seperti biasa untuk **slot** Aspirasi hari Rabu, untuk **segmen** kita yang pertama pada jam aa: **awal jam pertama** aa: jam 10 pagi ini, iaitu segmen Islam itu Indah.
Kesantunan Negatif	Memberi Penghormatan	Memuliakan seseorang	Yang Berbahagia Profesor Doktor	P-PP-1/1/PC1/28/4: …bersama dengan tetamu kita, **Yang Berbahagia Profesor Dr.** Muhaya Mohamad.

Berdasarkan Jadual 3.7, **empat** substrategi dalam **Kesantunan Positif** diaplikasikan oleh peserta, iaitu substrategi (i) memberi perhatian yang dikenal pasti melalui perbuatan mengalu-alukan seseorang, (ii) melebihkan perhatian melalui perbuatan memuji seseorang ketika berkomunikasi, (iii) memberi persetujuan melalui tindakan memberikan persetujuan secara langsung dan tidak langsung terhadap seseorang dalam komunikasi, dan (iv) memberi tawaran/ janji melalui perlakuan menawarkan sesuatu

University of Malaya

atau berjanji kepada seseorang dalam komunikasi. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan **satu maksim PK**, iaitu maksim Kuantiti yang ditandai oleh perlakuan memberi maklumat yang berinformatif dalam perbincangan.

Substrategi **memberi perhatian** yang dikenal pasti melalui perlakuan pengacara menghargai pendengar seperti dalam analisis dialog P-PP-1/1/PC/28/4 melalui ungkapan *Kembali bersama di Ikim.fm…, Terima kasih kepada anda terus setia bersama dengan kami*, *…selamat datang* dan *Assalamualaikum…* yang memperlihatkan pengacara mengalu-alukan kehadiran tetamu undangan ke rancangan bual bicara. Ungkapan-ungkapan ini bermaksud pengacara mengalu-alukan pendengar dan tetamu undangan ke rancangan bual bicara. Ia dapat memelihara kehendak muka positif pendengar bahawa mereka adalah sebahagian daripada ahli rancangan dan kehadiran mereka amat disenangi. Noriati (2005, p.245) mengatakan bahawa salam yang diucapkan dalam bahasa Arab sudah sebati dalam pertuturan orang Melayu dan melambangkan kesantunan yang tinggi dalam perbualan.

Selanjutnya, peserta didapati mengaplikasi substrategi **melebihkan perhatian** melalui perlakuan memuji lawan tutur seperti analisis dialog yang diujarkan oleh pengacara, iaitu P-PP-1/2/PC/28/4: *Ya aa: seperti biasa,* ***ceria*** *dan* ***senyum*** *sentiasa.* Pengacara melafazkan ungkapan *ceria* dan *senyum* dengan penekanan intonasi bertujuan memuji tetamu undangan. Strategi ini dapat memelihara kehendak muka positif tetamu undangan bahawa dirinya disenangi dan dihargai dalam perbualan yang sedang berlangsung. Sara dan Indirawati (2016, p.161) mengatakan pujian dapat memberikan motivasi dan menyenangkan hati lawan tutur selain dapat memaksimumkan pujian antara diri sendiri dengan orang lain.

Seterusnya, substrategi **memberi persetujuan** pula dikenal pasti melalui perlakuan tetamu undangan bersetuju secara tidak langsung dengan menjawab salam

dan berterima kasih dalam analisis dialog P-PP-1/1/PM/28/4 melalui ungkapan *Waalaikum salam* dan *...terima kasih.* Tetamu undangan menjawab salam yang diberikan oleh pengacara menggunakan ungkapan berciri keislaman, iaitu *Waalaikum salam* diikuti ungkapan *terima kasih* bertujuan memelihara kehendak muka positif pengacara agar dipersetujui dan dihormati dalam perbualan sekali gus membina keakraban di antara mereka. Situasi ini menepati pandangan Zulkifly (2009, p.103) bahawa perlakuan menjawab salam hukumnya wajib bagi umat Islam dan sikap tidak mengendahkan salam pula dianggap berdosa, tidak sopan atau biadap. Selain itu, tetamu undangan turut bersetuju secara tidak langsung terhadap pujian yang diberikan oleh pengacara kepadanya dalam analisis dialog P-PP-1/2/PM/28/4: ***Syukur*** *kepada Allah.* Ungkapan *syukur* menginterpretasikan bahawa tetamu undangan tidak dapat mengelak pujian yang dikenakan oleh pengacara ke atasnya lalu memilih untuk bersetuju serta mengakui kebenaranya dengan bersyukur kepada Allah Taala. Strategi ini menzahirkan sikap rendah diri penutur dengan memperakui kebesaran Pencipta yang secara tidak langsung mengimplikasikan perasaan hormat khalayak pendengar terhadap penutur.

Selain itu, pengacara pula didapati mengaplikasi strategi memberikan persetujuan dengan memperlihatkan persetuju secara langsung menggunakan ungkapan *ya* dalam analisis dialog P-PP-1/2/PC/28/4 melalui ungkapan ***Ya*** *aa: seperti biasa…* Penggunaan ungkapan *ya* dalam strategi ini bertujuan memelihara kehendak muka positif tetamu undangan agar perbincangannya diikuti dan diterima. Ini sekali gus dapat mengelakkan konflik dan melancarkan komunikasi antara mereka berdua.

Selain itu, peserta juga dikenal pasti mengaplikasi substrategi **memberi tawaran/ berjanji** dengan diikuti padanan **maksim Kuantiti** yang ditandai oleh perlakuan pengacara berjanji kepada pendengar dan memberikan maklumatyang berinformatif

seperti analisis dialog P-PP-1/1/PC1/28/4: …***insya-Allah*** *bersama dengan saya, Maslina Alias…* Berdasarkan dialog, ungkapan berciri keislaman, iaitu *insya-Allah* bermaksud pengacara berjanji akan bertanggungjawab mengendalikan rancangan bual bicara kepada khalayak pendengar. B&L (1987, p.66) mengklasifikasikan strategi ini sebagai TAM yang dilakukan secara intrinsik atau tidak langsung. Noriati (2005, p.247) pula mengatakan ungkapan *insya-Allah* yang bermaksud "dengan izin Allah", diungkapkan secara spontan sebagai ungkapan janji oleh seseorang dalam komunikasi. Dalam kasus ini, ia turut menginterpretasikan sikap rendah diri penutur terhadap Pencipta ketika melafazkan janji berkaitan perkara-perkara yang tidak diketahui akan terlaksana atau tidak yang sekali gus mewakili nilai kesantunan yang tinggi.

Dalam dialog yang sama, pengacara kemudiannya didapati mematuhi **maksim Kuantiti** dengan memberikan maklumat berinformatif mengenai rancangan, iaitu slot, hari, segmen dan waktu siaran. Ungkapan-ungkapan seperti *slot Aspirasi, hari Rabu, segmen "Islam itu Indah"* dan *jam 10 pagi* dalam dialog ini memperlihatkan usaha pengacara menyediakan maklumat untuk manfaat pendengar yang ingin mengikuti rancangan bual bicara ketika itu. Aplikasi strategi dan maksim dalam kasus ini bertujuan untuk memperlihatkan kerjasama dalam memberikan makumat yang jelas dan mencukupi. Hal ini berupaya mencerminkan kesantunan dan komitmen peserta dalam komunikasi.

Selain itu, strategi **Kesantunan Negatif** pula diaplikasi oleh peserta perbualan melalui satu substrategi, iaitu substrategi **Memberi penghormatan** yang ditandai oleh perbuatan memuliakan seseorang menggunakan panggilan hormat ketika berkomunikasi. Strategi ini diaplikasi tanpa padanan maksim PK.

Substrategi **memberi penghormatan** dikenal pasti melalui perlakuan memuliakan pendengar oleh pengacara seperti dalam analisis dialog P-PP-1/1/PC1/28/4 melalui

ungkapan ...***Yang Berbahagia Profesor Doktor (Dr.)*** *Muhaya Mohamad.* Dialog ini bermaksud pengacara menghormati status tetamu undangan yang lebih tinggi daripadanya menggunakan ungkapan panggilan hormat, iaitu *Yang Berbahagia*, dan gelaran akademik *Profesor Doktor (Dr.)*. Melalui strategi ini, pengacara dilihat sedar bahawa tetamu undangan mempunyai status sosial yang lebih tinggi daripadanya serta terdapat jarak sosial di antara mereka sehingga penghormatan perlu ditunjukkan dalam komunikasi yang berlaku. Zaitul Azma (2009, p.31) menyatakan penggunaan kata ganti nama diri dan kata panggilan yang sesuai menyerlahkan kesopanan berbahasa penutur di samping menimbulkan rasa hormat.

3.3.3 Pola C Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Analisis memperlihatkan Pola C variasi pertama yang mengandungi pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan kombinasi pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan padanan maksim PK telah diaplikasi oleh dua substruktur dengan dua konteks perbualan, iaitu substruktur pramukadimah (konteks perbualan 2) dan substruktur isi mukadimah (konteks perbualan 3) seperti yang dipaparkan dalam Jadual 3.8 di bawah.

Jadual 3.8: Struktur Pengenalan – Pola C Variasi Pertama

Substruktur/ Konteks Perbualan	Bentuk Pola/ Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
PMK/ Konteks Perbualan 2	Pola C / V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	13	42
IM/ Konteks Perbualan 3	Pola C / V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kualiti, Relevan, Cara }	18	58
JUMLAH KESELURUHAN			**31**	**100**

V1 Variasi pertama pola
PMK Pramukadimah
IM Isi mukadimah

University of Malaya

Berdasarkan Jadual 3.8, Pola C variasi pertama dengan diikuti padanan keempat-empat maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara diaplikasikan dalam substruktur pramukadimah (konteks perbualan 2) yang mewakili 13 (42%) jumlah dialog. Pola C variasi pertama dengan diikuti padanan tiga maksim, iaitu maksim Kualiti, Relevan dan Cara diaplikasikan dalam substruktur rumusan mukadimah (konteks perbualan 3) mewakili jumlah dialog sebanyak 18 (58%). Analisis mengenai strategi dan maksim yang digunakan dalam pola ini terdapat dalam subtopik selanjutnya.

3.3.3.1 Substruktur Pramukadimah dan Isi Mukadimah – Konteks Perbualan 2 dan Konteks Perbualan 3

Substruktur pramukadimah (konteks perbualan 2) dan substruktur isi mukadimah (konteks perbualan 3) yang mengandungi ujaran pengacara dan tetamu undangan mengenai pramukadimah dan isi mukadimah berkenaan tajuk perbincangan memperlihatkan aplikasi terhadap Pola C variasi pertama yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara. Paparan dapatan dalam Jadual 3.9 yang berikut hanya memaparkan sebahagian daripada analisis keseluruhan data kajian iaitu melibatkan contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan bagi substrategi dalam Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif, Strategi Tanpa Rekod dan maksim PK. Dapatan keseluruhan dapat dilihat dalam **Lampiran A (i) dan (ii)**. Jadual 3.9 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

University of Malaya

Jadual 3.9 : Substruktur Pramukadimah dan Isi Mukadimah – Konteks Perbualan 2 dan Konteks Perbualan 3 : Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif (+ P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Memberi perhatian	Mengalu-alukan seseorang	Terima kasih Assalamualaikum	P-PMK-2/3/PM/28/4: **Terima kasih**. **Assalamualaikum.** Bismillahirrahmanirrahim.
	Meningkatkan minat pendengar	menarik perhatian pendengar	1. Saya pilih... 2. Tiba-tiba saya teringat... 3. Ini satu system kepercayaan saya yang saya buat	P-PMK-2/3/PM/28/4: **Saya pilih** tajuk hari ni Mas, **tiba-tiba saya teringat**. … **Yang pertama** anda memiliki segala-galanya..dari segi kesihatan, kewangan, keluarga anak ramai semua dapat. **Satu, atau** mendapat ketenangan dalam apa suasana, positif atau negatif. P-IM-3/13/PM/28/4: **Ini satu sistem kepercayaan saya yang saya buat.** Untuk kehidupan saya, kalau saya rasa tak tenang maknanya saya banyak dosa.
Maksim	Cara	Memberi contoh mengikut urutan	Yang pertama Satu Atau	
Kesantunan Positif	Memberi persetujuan	Persetujuan Secara Tidak langsung - Pengulangan	Mestilah yang positif Yang tenang	P-PMK-2/4/PC/28/4: **Mestilah yang positif** P-PMK-2/6/PC/28/4: Kita nak **yang tenang**
		Persetujuan secara langsung	Betul	P-PMK-2/5/PM/28/4: **Betul.** P-PMK-2/6/PC /28/4: **Betul.** P-IM-3/1/PC/28/4: Ya. P-IM-3/4/PC/28/4: Ya.
	Memberikan persetujuan	Persetujuan secara tidak langsung	Hmm Mm	P-PMK-2/4/PM/28/4: Hmm P-PMK-2/7/PC /28/4: Hmm: Mm: P-IM-3/11/PC/28/4: Hmm, mm.
	Mengelakkan ketidaksetujuan	cuba bersetuju	maknanya...	P-PMK-2/5/PM/28/4: Betul, **maknanya,** Mas nak ada segala-galanya ataupun tenang tak kira apa yang kita ada. Mas nak yang mana?
	Meningkatkan pemahaman terhadap kehendak pendengar	Mengandaikan perasaan pendengar	1.Pendengar kita mesti dah tak sabar-sabar... 2. kia nak… tapi kita nak..	P-PMK-2/3/PC/28/4: **Pendengar kita mesti dah tak sabar-sabar** untuk bersama kita pada hari ini. Dan untuk makluman para pendengar, **topik yang kita pilih pada hari ini** iaitu Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang. P-IM-3/4/PM/28/4: **Kita nak mm::** kebebasan **tapi kita nak** kongkong orang.
Maksim	Kuantiti	Memberikan Maklumat yang berinformatif	..topik yang kita pilih pada hari ini...	

University of Malaya

Jadual 3.9, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif (+ P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Bersikap Optimis	Mendorong pendengar	..orang tenang sentiasa menang	P-IM-3/8/PM/28/4: Dan ini suatu *quotation* saya selalu sebut pada pesakit lasik saya. **Orang tenang sentiasa menang.**
	Memberi tawaran/ berjanji	Menawarkan sesuatu kepada seseorang	1. ...kami juga akan bukakan talian 2. ...kepada yang nak bertanyakan soalan	P-PMK-2/3/PC/28/4: Jadi, seperti biasa **kami juga akan bukakan talian** aa: iaitu 03-62051500 dan facebook kami Ikim.fm **kepada anda yang nak bertanyakan soalan** berkaitan dengan topik kita 'Celik Mata Reset Minda Orang yang Tenang'.
Kesantunan Negatif	Menggunakan kata-kata pelunak	Menyuruh	Silakan Pada sayalah… Kalau rasa tak tenang…	P-PMK-2/3/PC/28/4: Jadi kita nak serahkan kepada **Prof** untuk mukadimahnya **Prof**. **Silakan**. P-IM-3/5/PM/28/4: … **pada sayalah**. Ini satu sistem kepercayaan saya yang saya buat**.** Untuk kehidupan saya, **kalau saya rasa tak tenang maknanya saya banyak dosa.**
	Memberi penghormatan	Memuliakan seseorang	Prof.	
	Berhati-hati/ bersikap pesimis	Menegur sikap seseorang	Saya bagitau diri saya juga Orang takut Orang dengki Orang marah Orang dendam Orang tamak Takkan tenang	P-IM-3/5/PM/28/4: Sebab itu, saya kata pagi-pagi. **Saya bagi tau diri saya juga**. P-IM-3/9/PM/28/4: Pasal orang takut **takkan tenang**, orang dengki **takkan tenang**, orang marah **takkan tenang**, orang dendam **takkan tenang**, orang tamak **takkan tenang**, orang marah **takkan tenang**. Siapa yang tak tenang dan bererti dia banyak emosi negatif.
Maksim	Relevan	Maklumat yang berkaitan	Tenang	
Kesantunan Negatif	Tidak merujuk penutur dan pendengar	Menegur pendengar	Siapa yang tak tenang	P-IM-3/9/PM/28/4: **Siapa** yang **tak tenang** dan bererti dia banyak emosi negatif.
Strategi Tanpa Rekod	Membuat sindiran	Menegur Sikap Pendengar	Kita ni kalau dengan Allah tak takut langsung, dengan benda lain takut sangat	P-IM-3/9/PM/28/4: Dan bila mereka rasa takut, tak dibenarkan rasa takut. Simpan takut hanya untuk Allah. **Kita ni kalau dengan Allah tak takut langsung, dengan benda lain takut sangat, ha::**

University of Malaya

Jadual 3.9, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif (+ P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Strategi Tanpa Rekod	Mengemukakan pertanyaan berbentuk retorik	Menyoal untuk memberi kesedaran kepada pendengar	Kenapa manusia nak... Pasal apa ya?	P-PMK-2/7/PM/28/4 Sebab, **kenapa** manusia nak cari rumah molek, isteri baik? Semua nak **pasal apa ya**? Nak dapat emosi ketenangan. P-IM-3/2/PM/28/4: **Macam mana nak dapat dia?** Beri pada orang.
Maksim	Relevan	Memberikan maklumat yang berkaitan dengan topik perbincangan	Ketenangan. ketenangan dalaman. orang yang paling tenang	P-PMK-2/8/PM/28/4: Pasal, dari segi kita dari segi Islam kita panggil **ketenangan**. Tapi kalau kita cakap tentang 'spirituality' yang bahasa Inggeris yang orang.. **banyak orang bukan Islam cakap,** dia kata emosi yang pa::ling tinggi dipanggil 'inner peace'**ketenangan dalaman**. Dan orang yang paling bebas ialah **orang yang paling tenang** dalam apa (jua) situasi.
	Kualiti	Merujuk kata-kata golongan tertentu	Banyak orang bukan Islam cakap.. Dia kata...	

Berdasarkan Jadual 3.9, **tujuh substrategi** bagi strategi **Kesantunan Positif** diaplikasi oleh peserta perbualan dalam kedua-dua substruktur, iaitu substrategi (i) memberi perhatian melalui tindakan mengalu-alukan seseorang, (ii) meningkatkan minat pendengar - perbuatan bercerita tentang pengalaman diri untuk menarik perhatian pendengar, (iii) memberi persetujuan - tindakan memberikan persetujuan secara langsung dan tidak langsung, (iv) mengelakkan ketidaksetujuan - perbuatan menyembunyikan ketidaksetujuan, (v) meningkatkan pemahaman terhadap pendengar - perlakuan memahami perasaan/situasi yang dihadapi oleh pendengar, (vi) bersikap optimistik melalui perlakuan memberi dorongan kepada pendengar, dan (vii) memberi tawaran/ berjanji - tindakan menawarkan sesuatu atau berjanji kepada seseorang dalam perbualan. **Dua maksim PK** turut dipadankan dalam ujaran peserta, iaitu maksim

University of Malaya

Kuantiti, dan Cara. Maksim Kuantiti ditandai oleh ungkapan memberikan maklumat yang berinformatif manakala maksim Cara ditandai oleh ujaran yang memberikan maklumat secara tertib dan mengikut urutan.

Substrategi **memberi perhatian** dikenal pasti dalam konteks perbualan 2 yang ditandai oleh perlakuan tetamu undangan berterima kasih dan memberi salam ketika memulakan perbualan seperti analisis dialog P-PMK-2/3/PM/28/4 melalui ungkapan *terima kasih*, As*salamualaikum* dan *Bismillahirrahmanirrahim.* Ungkapan *terima kasih* bermaksud tetamu undangan menghargai kesudian pendengar mengikuti rancangan bual bicara yang sedang berlangsung. Ungkapan *Assalamualaikum* bermaksud mengalu-alukan kehadiran pendengar yang mengikuti siaran ketika itu. Ungkapan Arab yang berciri keislaman, iaitu *Bismillahirahmanirahim* yang bermaksud "*Dengan nama Allah yang maha pemurah lagi maha mengasihani"* pula menzahirkan ketaatan kepada Allah Taala ketika memulakan rancangan. Ketiga-tiga ungkapan ini memperlihatkan usaha untuk memelihara kehendak muka positif pendengar bahawa kehadiran mereka dalam rancangan berkenaan diberi perhatian dan dihargai. Noriati (2005, p.241) mengatakan ungkapan *bismillah* menunjukkan penutur meletakkan Allah Taala di tempat utama sebelum meneruskan urusan sesama manusia.

Selain itu, substrategi **meningkatkan minat terhadap pendengar** dikenal pasti dalam konteks perbualan 2 dan 3 yang ditandai oleh perlakuan tetamu undangan menarik perhatian pendengar terhadap perbincanganyang sedang dilakukannya. Dialog (i) P-PMK-2/3/PM//28/4: … ***Saya pilih*** *tajuk hari ni Mas,* ***tiba-tiba saya teringat***, dan (ii) P-IM-3/5/PM/28/4: ***Ini satu sistem kepercayaan saya yang saya buat*** … ***Untuk kehidupan saya***..., menginterpretasikan usaha menarik perhatian pendengar dengan cuba bercerita mengenai sebab tajuk perbincangan dipilih dan menyatakan prinsip hidup penutur. Ungkapan-ungkapan ini memperlihatkan usaha untuk memelihara

kehendak muka positif pendengar bahawa kehadiran mereka diterima, disenangi malah penting dalam memastikan kelangsungan rancangan.

Selain itu, dalam dialog P-PMK-2/3/PM//28/4 (konteks perbualan 2) juga, tetamu undangan didapati mematuhi **maksim Cara** untuk menambah kejelasan dan ketersusunan maklumat melalui ungkapan *Yang pertama* dan *satu.* Penggunaan ungkapan ini berjaya memperlihatkan maklumat yang tersusun, jelas dan tidak taksa mengenai pilihan yang harus dilakukan oleh pendengar, iaitu sama ada memiliki segala-gala yang diinginkan dalam hidup atau memiliki ketenangan. Sara dan Indirawati (2016, p. 161) mengatakan sumbangan maklumat secara tertib dan tersusun dapat meningkatkan kejelasan maklumat yang hendak disampaikan oleh penutur dalam berkomunikasi agar maklumat dapat diterima dengan mudah. Padanan strategi dan maksim dalam kasus ini menjadikan dialog yang diatur oleh tetamu undangan berjaya difahami dengan baik oleh pendengar sekali gus memanifestasikan kerjasama yang tinggi dalam komunikasi yang sedang berlangsung.

Substrategi **memberi persetujuan** pula dikenal pasti melalui perlakuan bersetuju secara tidak langsung dengan mengulang ujaran lawan tutur seperti yang dianalisis dalam dua dialog yang diujarkan oleh pengacara dalam konteks perbualan 2, iaitu P-PMK-2/4/PC/28/4: …**m*estilah yang positif***, dan dialog P-PMK-2/6/PC/28/4: *Kita nak* ***yang tenang.*** Pengacara didapati mengulang ujaran tetamu undangan, iaitu *mestilah yang positif* dan *kita nak yang tenang* untuk menunjukkan persetujuan yang tinggi terhadap pendapat tetamu undangan. Strategi ini menunjukkan keinginan yang tinggi untuk memelihara kehendak muka positif lawan tutur dengan memberikan jawapan yang diingini. Ini dapat menyenangi hati lawan tutur sekali gus melancarkan komunikasi antara mereka.

Seterusnya, persetujuan secara langsung turut menandai substrategi ini yang

diperlihatkan oleh tetamu undangan dalam analisis dialog konteks perbualan 2, iaitu P-PMK-2/5/PM/28/5 dan dialog P-PMK-2/6/PM/28/5: ***Betul***, manakala dalam konteks perbualan 3 melalui analisis dialog pengacara, iaitu P-IM-3/1/PC/28/4 dan dialog P-IM-3/4/PC/28/4: *Ya*. Ungkapan *betul* yang dilafazkan oleh tetamu undangan bermaksud dia mempersetujui ujaran pengacar. Ungkapan *ya* oleh pengacara dalam kasus ini pula selain bersetuju turut mengandungi indikatur sokongan terhadap mukadimah yang disampaikan oleh tetamu undangan. Asmah (2000, p.65) mengatakan ungkapan *ya* dalam sesuatu perbincangan boleh membawa pelbagai makna selain daripada bersetuju terhadap pertanyaan yang menghendaki jawapan *ya* atau *tidak*. Dalam kasus ini, strategi yang dibincangkan dapat mencerminkan usaha mengelakkan konflik agar komunikasi dapat berjalan lancar sekali gus memudahkan matlamat rancangan tercapai.

Dalam kasus yang berbeza, persetujuan secara tidak langsung yang menggunakan isyarat *backchannel* turut dikenal pasti melalui penggunaan *hmm mm* oleh tetamu undangan dan pengacara dalam konteks perbualan 2, iaitu dialog P-PMK-2/4/PM/28/4 : *Hmm*; dialog P-PMK-2/7/PC /28/4: *Hmm: Mm:*; dan dalam konteks perbualan 3 melalui dialog P-IM-3/11/PC/28/4: *Hmm, mm*. Dialog-dialog ini memanifestasikan persetujuan dan penerimaan oleh penutur, iaitu tetamu undangan dan pengacara terhadap ujaran lawan tutur. Pengacara menggunakan ungkapan *backchannel* sebagai tanda dorongan agar tetamu undangan dapat meneruskan perbualan tanpa gangguan. Strategi yang digunakan peserta dalam kasus ini bertujuan memelihara kehendak muka positif lawan tutur agar diterima dan dipersetujui. Ia dapat melancarkan perbincangan antara mereka dan mengelakkan kekeliruan dan konflik dalam perbualan.

Selanjutnya, substrategi **mengelakkan ketidaksetujuan** dikenal pasti melalui perlakuan tetamu undangan yang menyembunyikan ketidaksetujuan terhadap

pengacara seperti dalam analisis dialog (konteks perbualan 2), iaitu P-PMK-2/5/PM/28/4: ***Betul. Maknanya,*** *Mas nak ada segala-galanya.* Penggunaan ungkapan *Betul* bermaksud tetamu undangan cuba menunjukkan persetujuan walaupun jawapan yang diberikan oleh pengacara tidak menepati kehendaknya. Ini diperlihatkan melalui ungkapan *maknanya Mas nak ada segala-galanya*. B&L (1987, p.114) membahaskan situasi ini sebagai kehendak untuk mengelakkan ketidaksetujuan atau '*white lie*', iaitu keadaan penutur yang berhadapan dengan konflik untuk menolak sesuatu situasi dengan melakukan sedikit pembohongan supaya tidak kelihatan sebagai tidak bersetuju. Penggunaan substrategi ini didapati telah memperlihatkan darjah kesantuan penutur yang tinggi dalam perbualan kerana kehendak muka positif pendengar agar tidak dimalukan dapat dipelihara.

Selanjutnya, substrategi **meningkatkan pemahaman terhadap kehendak pendengar** dianalisis dalam kedua-dua konteks perbualan. Konteks perbualan 2 melalui dialog P-PMK-2/3/PC/28/4 memperlihatkan penggunaan ungkapan ***Pendengar kita mesti dah tak sabar-sabar*** *untuk bersama kita pada hari ini,* manakala konteks perbualan 3 melalui dialog P-IM-3/4/PM/28/4 dengan ungkapan ***Kita nak mm:: kebebasan tapi kita nak kongkong orang***. Ungkapan *pendengar kita mesti dah tak sabar-sabar* bermaksud pengacara cuba memperlihatkan bahawa dia memahami perasaan pendengar yang sedang teruja untuk mengikuti perbincangan dalam rancangan bual bicara. Ungkapan *kita nak kebebasan pula* bermaksud tetamu undangan memahami keinginan pendengar yang sentiasa inginkan kebebasan tetapi suka mengawal dan mengongkong hidup orang lain melalui ungkapan *tapi kita nak kongkong orang.* Penggunaan strategi ini secara jelas memperlihatkan kedua-dua penutur berusaha untuk memelihara keinginan muka positif pendengar supaya difahami dan diberi perhatian serta disenangi sepanjang perbualan.

University of Malaya

Sementara itu, pengacara didapati turut mengaplikasi **maksim Kuantiti** dalam dialog yang sama apabila memberikan maklumat yang berinformatif, iaitu P-PMK-2/3/PC/28/4 melalui ungkapan *...topik yang kita pilih pada hari ini iaitu* ***"Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang"***. Pengacara memberikan maklumat yang jelas dan mencukupi mengenai tajuk perbincangan yang akan diketengahkan dalam rancangan bual bicara kepada pendengar agar mereka dapat besedia untuk mengikutinya. Ungkapan ini menepati ciri maklumat yang berinformatif dalam maksim Kuantiti seperti mana gagasan Grice (1975) dalam PK. Secara jelas, padanan strategi dan maksim dalam kasus ini memperlihatkan elemen kesantunan dan kerjasama yang baik oleh penutur dalam mencapai matlamat perbualan.

Selanjutnya, substrategi **bersikap optimis** juga dikenal pasti dalam analisis dialog peserta dalam konteks perbualan 3. Ia ditandai oleh perlakuan tetamu undangan mendorong pendengar melakukan sesuatu tindakan seperti analisis dialog P-IM-3/3/PC/28/4 melalui ungkapan *...**orang tenang sentiasa menang***. Dialog ini bermaksud tetamu undangan mendorong pendengar supaya sentiasa bersikap tenang dalam menghadapi kehidupan untuk menjadi insan yang berjaya. TAM, iaitu suruhan yang terkandung dalam dorongan ini disesuaikan dengan memperlihatkan keyakinan terhadap keupayaan pendengar untuk melakukan tindakan yang dikenakan sekali gus memelihara muka positif mereka. B&L (1987, p.126) mengatakan bahawa strategi ini memperlihatkan penutur terlalu yakin bahawa pendengar akan bekerjasama kerana ia terkandung dalam niat yang dikongsi secara bersama. Strategi ini berupaya mencetuskan perubahan sikap dalam kalangan pendengar apabila mereka turut berkongsi kehendak seperti mana penutur.

Seterusnya, substrategi **memberi tawaran/ berjanji** dikenal pasti dalam analisis dialog pengacara dalam konteks perbualan 2, iaitu P-PMK-2/3/PC/28/4 melalui

ungkapan *...kami juga akan bukakan talian* dan ungkapan *…kepada anda yang nak bertanyakan soalan.* Ungkapan-ungkapan ini bermaksud suruhan supaya pendengar segera menghubungi rancangan bual bicara dan mengemukakan soalan. TAM, iaitu suruhan dalam ujaran pengacara disesuaikan melalui tawaran yang memanifestasikan pilihan kepada pendengar untuk menentukan tindakan yang ingin diambil. Ia berupaya memelihara kehendak muka positif pendengar agar diberi perhatian dan dihargai dalam perbualan. B&L (1987, p.66) menyifatkan strategi ini sebagai tindakan positif yang belum atau akan dilakukan oleh penutur terhadap pendengar. Dengan melakukannya, penutur memberi penekanan kepada pendengar untuk sama ada menerima atau menolak tindakan yang dikenakan ke atas mereka sehingga boleh menimbulkan rasa terhutang budi pendengar kepada si penutur.

Seterusnya, **strategi Kesantunan Negatif** diaplikasi menggunakan **empat substrategi,** iaitu substrategi (i) menggunakan kata-kata pelunak melalui perlakuan menyuruh dan menegur seseorang secara berlapik, (ii) berhati-hati/ bersikap pesimis – tindakan menegur seseorang dalam perbualan, (iii) tidak merujuk penutur dan pendengar – tindakan menegur tanpa merujuk seseorang secara langsung, (iv) memberi penghormatan melalui perbuatan memuliakan seseorang**. Satu maksim** PK, iaitu Relevan dipadankan dengan ujaran peserta. Maksim Relevan ditandai oleh perlakuan memberikan maklumat yang berkaitan dengan perbincangan.

Substrategi **mengunakan kata-kata pelunak** diaplikasi oleh peserta dalam konteks perbualan 2 dan 3 yang ditandai oleh perlakuan peserta melembutkan suruhan dan teguran terhadap pendengar dalam perbualan. Situasi ini diperlihatkan dalam analisis dialog oleh pengacara dalam konteks perbualan 2, (i) iaitu P-PMK-2/3/PC/28/4 melalui penggunaan ungkapan ***Silakan***, dan dialog oleh tetamu undangan dalam konteks perbualan 3, iaitu (ii) P-IM-3/5/PM/28/4 melalui ungkapan

Kalau saya…, ungkapan *...pada sayalah…,* dan ungkapan *...kalau saya rasa tak tenang maknanya saya banyak dosa.* Dialog 1 bermaksud pengacara menyuruh tetamu undangan menyampaikan mukadimah kepada pendengar menggunakan ungkapan *silakan*. Dialog 2 pula bermaksud tetamu undangan menegur sikap pendengar yang sukar mengakui kesilapan diri apabila tidak tenang dengan penggunaan ungkapan *kalau*, partikel *–lah* dan *maknanya saya banyak dosa*. Penggunaan ungkapan-ungkapan yang dibincangkan didapati berupaya melembutkan suruhan dan teguran yang dikenakan ke atas lawan tutur sekali gus memenuhi kehendak muka negatif mereka, iaitu tidak dipaksa secara terang-terangan dan bebas melakukan sesuatu tindakan. Situasi ini bertepatan dengan pendapat Tenas (2011, p.36), iaitu menyuruh seseorang hendaklah bersopan santun, berbudi bahasa halus, tidak memaksa dan tidak berlaku kasar.

Selain itu, substrategi **memberi penghormatan** turut dikenal pasti melalui perlakuan pengacara menghormati tetamu undangan seperti analisis dalam dialog P-PMK-2/3/PC/28/4 melalui penggunaan gelaran akademik, iaitu ***Prof***. Gelaran Prof digunakan ketika pengacara menyuruh tetamu undangan menyampaikan mukadimah mengenai tajuk perbincangan kepada khalayak pendengar. Ini memperlihatkan bahawa pengacara menyedari wujudnya jarak sosial yang tinggi di antara mereka sekali gus dapat memenuhi kehendak muka negatif tetamu undangan agar dihormati. Rohaidah et. al (2013, p.172) berpendapat penggunaan rujukan hormat dalam rancangan berbentuk perbincangan secara tidak langsung dapat menunjukkan penghormatan dan kesantunan kepada peserta yang terlibat serta menunjukkan hubungan sosial yang terjalin.

Selain itu, substrategi **berhati-hati/ bersikap pesimis** turut dikenal pasti dalam analisis dialog tetamu undangan (konteks perbualan 3) yang ditandai oleh perlakuan menyuruh pendengar melakukan sesuatu tindakan seperti analisis dua dialog yang

diujarkan oleh tetamu undangan, iaitu (i) P-IM-3/5/PM/28/4 menggunakan ungkapan *...saya bagitau diri saya juga.* dan (ii) P-IM-3/9/PM/28/4: melalui ungkapan *orang takut, orang dengki, orang marah, orang dendam, orang tamak*, *banyak emosi negatif*; dan ungkapan *takkan* secara berulang-ulang. Dialog 1 bermaksud tetamu undangan menyuruh pendengar secara berhati-hati agar mereka sentiasa bermuhasabah diri setiap kali selepas bangun daripada tidur untuk mengetahui tahap ketenangan yang dimiliki menggunakan ungkapan *saya bagitau diri saya juga*. Dialog 2 pula bermaksud tetamu undangan menegur pendengar yang suka bersikap negatif menggunakan ungkapan *orang takut, orang dengki, orang marah, orang dendam, orang tamak* dan *banyak emosi negatif* sehingga tidak mendapat ketenangan dalam hidup menggunakan ungkapan *takkan tenang*. Secara jelas, TAM telah disesuaikan apabila penutur mencipta persamaan dengan turut melibatkan diri sendiri ke dalam teguran yang disampaikan. Strategi ini dapat memenuhi kehendak muka negatif pendengar bahawa mereka dihormati malah dalam masa yang sama menyerlahkan sikap rendah diri penutur.

Selain itu, dalam dialog 1 juga, tetamu undangan didapati telah mematuhi **maksim Relevan** apabila memberikan maklumat yang berkaitan dengan topik perbincangan melalui ungkapan *tenang* yang berulang-ulang. Maklumat ini memperlihatkan usaha tetamu undangan untuk mengujarkan sesuatu yang selari dan menepati topik perbincangan untuk meningkatkan kefahaman pendengar yang sedang mengikuti siaran. Padanan strategi dan maksim dalam kasus ini didapati memanifestasikan kerjasama yang tinggi oleh penutur serta mencerminkan kesantunan yang tinggi dalam kasus yang diwakili.

Seterusnya, penggunaan substrategi **tidak merujuk penutur dan pendengar** dikenal pasti dalam konteks perbualan 3 melalui analisis dialog tetamu undangan yang ditandai oleh perlakuan menegur pendengar dalam perbualan. Dialog

P-IM-3/9/PM/28/4 memperlihatkan penggunaan ungkapan *Siapa yang tak tenang…* dan *dia banyak emosi negatif,* yang bermaksud teguran terhadap pendengar yang selalu bersikap negatif sehingga mereka sukar mendapat ketenangan. TAM, iaitu teguran disesuaikan dengan tidak merujuk pendengar secara langsung menggunakan ungkapan *siapa* dan *dia*. Ia dapat memenuhi kehendak muka negatif pendengar agar tidak dipaksa secara terang-terangan, diganggu dan dibebani dengan sesuatu suruhan. B&L (1987, p. 126) mengatakan strategi ini berupaya memberikan penyesuaian kepada muka negatif pendengar dengan menyembunyikan matlamat ujaran penutur yang telah tercapai.

Selain strategi kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif, **Strategi Tanpa Rekod** juga dikenal pasti melalui aplikasi **dua s**ubstrategi, iaitu substrategi (i) membuat sindiran – perlakuan menegur sikap seseorang secara tidak langsung, dan (ii) mengemukakan pertanyan berbentuk retorik melalui tindakan mengemukakan pertanyaan agar pendengar boleh berfikir kesan dan akibat sesuatu perkara. Dua maksim PK dipadankan dengan ujaran peserta, iaitu maksim Kualiti dan Relevan. Maksim Kualiti ditandai oleh perlakun memberikan maklumat yang sahih dan benar manakala maksim Relevan ditandai oleh perlakuan memberikan maklumat yang berkaitan dengan perbincangan.

Substrategi **membuat sindiran** dianalisis dialog peserta dalam konteks perbualan 3. Strategi ini ditandai oleh tindakan tetamu undangan menegur sikap pendengar seperti dalam analsis dialog P-IM-3/8/PC/28/4: *Kita ni* ***kalau dengan Allah tak takut langsung, dengan benda lain takut sangat****, ha::.* Dialog ini menginterpretasikan teguran kepada pendengar yang semakin leka dan melupakan hukum Allah dalam menjalani kehidupan menggunakan ungkapan *kita ni kalau dengan Allah tak takut langsung, dengan benda lain takut sangat*. Sindiran bertujuan menyuruh pendengar supaya lebih takut dengan dosa dan balasan daripada Allah Taala berbanding perkara

lain di dunia. TAM, iaitu teguran ke atas pendengar disembunyikan dengan bertindak seolah-olah ia tidak berlaku sebaliknya disampaikan secara terselindung melalui sindiran. Situasi ini memancarkan kesantunan penutur kerana teguran tidak dirasai pendengar sebagai sesuatu yang memalukan bahkan diterima menjadi nasihat yang berguna kepada mereka.

Seterusnya, Strategi Tanpa Rekod turut dikenal pasti melalui aplikasi substrategi **mengemukakan pertanyaan berbentuk retorik** dalam analisis dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 2 dan 3. Strategi ini ditandai oleh perlakuan menyuruh pendengar berfikir dengan memberi pertanyaan seperti dalam analisis dua dialog, (i) P-PMK-2/7/PM/28/4: *Sebab,* ***kenapa*** *manusia nak cari rumah molek, isteri baik? Semua nak* ***pasal apa*** *ya?,* dan (ii) P-IM-3/2/PM/28/4: ***Macam mana*** *nak dapat dia?.* Dialog 1 (konteks perbualan 2) bermaksud tetamu undangan meminta pendengar berfikir tentang sebab menusia selalu inginkan kesempurnaan dalam hidup mereka melalui ungkapan pertanyaan *kenapa* dan *pasal apa*. Begitu juga dalam dialog 2 (konteks perbualan 3) yang bermaksud tetamu undangan menyuruh pendengar berfikir tentang cara untuk mendapatkan ketenangan dalam hidup mereka menggunakan ungkapan pertanyaan *macam mana* diikuti ungkapan *nak dapat dia?*. Ungkapan-ungkapan pertanyaan ini didapati berupaya menyembunyikan TAM, iaitu suruhan sehingga pendengar tidak menyedarinya secara langsung tetapi matlamat tetamu undangan untuk menyuruh mereka berfikir tercapai tanpa meninggalkan konflik.

Seterusnya, pematuhan terhadap **maksim Relevan** pula dikenal pasti melalui dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan dalam konteks perbualan 2, iaitu P-PMK-2/8/PM/28/4 melalui ungkapan ***kita panggil ketenangan*** dan ungkapan ...***ketenangan dalaman*** serta ungkapan …***orang yang paling tenang***. Ungkapan-ungkapan ini memberi interpretasi bahawa tetamu undangan berusaha

memberikan maklumat yang selari dengan topik perbincangan "*Orang Yang Tenang"* melalui ungkapan *ketenangan, ketenangan dalaman,* dan *orang yang paling tenang***.** Pematuhan terhadap **Maksim Kualiti** turut dikenal pasti melalui ungkapan *banyak orang bukan Islam cakap.* Ungkapan ini memperlihatkan tetamu undangan berusaha merujuk kata-kata masyarakat Barat, iaitu emosi seseorang yang paling tenang disebut sebagai *"inner peace"* (ketenangan dalaman) sebagai bukti sahih. Secara jelas, padanan kedua-dua maksim dalam dialog ini memperlihatkan aturan maklumat yang jelas dan saling berkaitan sekali gus menandai kerjasama penutur yang tinggi dalam mencapai matlamat komunikasi yang sedang berlangsung ketika itu.

3.4 Analisis Data: Struktur Isi Bual Bicara

Struktur isi bual bicara terbahagi kepada dua bahagian, iaitu bahagian soal-jawab pemanggil yang mengandungi soalan-soalan yang dikemukakan oleh pemanggil dan bahagian soal-jawab kiriman, iaitu soalan yang dikirim ke laman *facebook* radio IKIMfm. Susun atur kedua-dua bahagian soal-jawab dalam strutur isi telah ditentukan oleh pihak penerbit bertujuan mengoptimumkan penggunaan masa siaran yang terhad. Susunan tersebut dipaparkan dalam Jadual 3.10 di bawah.

University of Malaya

Jadual 3.10: Susunan dalam Struktur Isi Bual Bicara

SOAL-JAWAB	SUSUNAN	SUBSTRUKTUR	JUMLAH SOALAN
Pemanggil 1 Pemanggil 2] 2 Pemanggil Kiriman 1 Kiriman 2] 2 Kiriman Pemanggil 3 Pemanggil 4] 2 Pemanggil Kiriman 3 Kiriman 4] 2 Kiriman	2 Soalan Pemanggil + 2 Soalan Kiriman + 2 Soalan Pemanggil + 2 Soalan Kiriman	Set Pertama	8
Pemanggil 5 - 1 Pemanggil Kiriman 5 Kiriman 6] 2 Kiriman Pemanggil 6 - 1 Pemanggil Kiriman 7 Kiriman 8] 2 Kiriman Pemanggil 7 - 1 Pemanggil	1 Soalan Pemanggil + 2 Soalan Kiriman + 1 Soalan Pemanggil + 2 Soalan Kiriman + 1 Soalan Pemanggil	Set Kedua	7
Kiriman 9 Kiriman 10 Kiriman 11 Kiriman 12 Kiriman 13 Kiriman 14) 6 Kiriman	6 Soalan Kiriman	Set Ketiga	6
JUMLAH KESELURUHAN		**3**	**21**

Jadual 3.10 menunjukkan dua bahagian soal-jawab, iaitu soalan pemanggil dan soalan kiriman telah membentuk **tiga substruktur** yang mengandungi tiga set, iaitu (i) set yang mengandungi lapan soalan yang disusun secara berselang-seli, iaitu dua soalan pemanggil diikuti dua soalan kiriman facebook dan seterusnya, (ii) set yang mengandungi tujuh soalan yang disusun secara berselang seli, iaitu satu soalan pemanggil diikuti dua soalan kiriman dan seterusnya, dan (iii) set yang mengandungi enam soalan kiriman facebook yang diatur mengikut urutan kiriman ke-9 hingga ke-14. Set-set ini dinamakan sebagai **substruktur set pertama**, **substruktur set kedua** dan **substruktur set ketiga**. Susunanan dalam setiap set bertujuan mengawal dan

University of Malaya

mengoptimumkan masa siaran yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit sejak awal rancangan. Justeru, perbualan setiap peserta dapat dikawal oleh pengacara dan tetamu undangan supaya setiap maklumat yang disampaikan menepati seperti mana yang dikehendaki oleh pihak penerbit.

Setiap soalan yang dikemukakan oleh pemanggil/ pengirim dijawab secara langsung oleh tetamu undangan sejurus selepas soalan dikemukakan. Terdapat dua situasi jawapan yang diberikan oleh tetamu undangan bagi setiap soalan, iaitu jawapan yang panjang (mengandungi maklumat melebihi soalan yang dikemukakan) dan jawapan yang ringkas (mengandungi maklumat berkenaan soalan sahaja). Untuk memudahkan analisis, setiap soalan yang dikemukakan oleh pemanggil/ pengirim berserta jawapan yang diberikan oleh tetamu undangan diekstrak ke dalam satu konteks perbualan tertentu.

3.4.1 Substruktur Set Pertama

Substruktur set pertama dibahagikan kepada 8 konteks perbualan yang mengandungi empat soalan pemanggil dan empat soalan pengirim, iaitu konteks perbualan 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 dan 12. Setiap konteks perbualan mengandungi ujaran pengacara, tetamu undangan tetap, dan pemangil/ pengirim seperti yang dipaparkan dalam Jadual 3.11 di bawah.

University of Malaya

Jadual 3.11: Struktur Isi - Substruktur Set Pertama dan Konteks Perbualan

Substruktur	KP	Peserta	Soalan
Set Pertama	5	Prof. Muhaya Pengacara Maslina P1- En. Husin	Menangani Sikap Ahli Keluarga Melabel Anak Dengan Kata Negatif.
	6	Prof. Muhaya Pengacara Maslina P2 - Najwa	Menangani Perasaan Takut Menghadapi Kematian.
	7	Prof. Muhaya Pengacara Maslina FB1- Fisya Sariman	Sikap Tenang Disalah Anggap oleh Suami
	8	Prof. Muhaya Pengacara Maslina FB2- Aisyah	Menangis Untuk Mendapat Ketenangan.
	9	Prof. Muhaya Pengacara Maslina P3 - Laili	Suami Menghadapi Masalah Mata Selepas Menjalani Pembedahan Lasik.
	10	Prof. Muhaya Pengacara Maslina P4 - En. Anuar	Rakan Sukar Membuat Pilihan.
	11	Prof. Muhaya Pengacara Maslina FB3- Umi Waliq	Suami Bertukar Ganas Apabila Menghadapi Masalah Kewangan.
	12	Prof. Muhaya Pengacara Maslina FB4- Nurul Syuhada	Mengelakkan Sikap Tergopoh-gapah.
JUMLAH	**8**		

KP Konteks perbualan
P1 Pemanggil pertama, dan seterusnya mengikut urutan nombor
FB1 Soalan Kiriman Facebook pertama, dan seterusnya mengikut urutan nombor
En. Encik

Berdasarkan Jadual 3.11, lapan konteks perbualan yang terdapat dalam substruktur set pertama terdiri daripada konteks perbualan 5 yang mengandungi soalan daripada pemanggil pertama (P1) mengenai cara menangani sikap ahli keluarga yang gemar melabel anak dengan kata negatif dan konteks perbualan 6 - soalan pemanggil kedua (P2) mengenai cara menangani perasaan takut menghadapi kematian.

Seterusnya konteks perbualan 7 dan 8 mengandungi soalan daripada pengirim pertama (FB2) dan pengirim kedua (FB2). FB1 mengemukakan soalan mengenai sikap tenang yang disalah anggap oleh suami manakala FB2 meminta kepastian mengenai kewajaran tindakan menangis untuk mendapatkan ketenangan.

University of Malaya

Selanjutnya, konteks perbualan 9 mengandungi soalan pemanggil ketiga (P3) mengenai suami yang menghadapi masalah mata selepas menjalani pembedahan lasik. Konteks perbualan 10 mengandungi soalan pemanggil keempat (P4) mengenai rakannya yang sukar membuat pilihan.

Sementara konteks perbualan 11 dan 12 mengandungi soalan daripada pengirim ketiga (FB3) dan keempat (FB4). FB3 mengemukakan soalan suami yang bertukar sikap menjadi ganas apabila menghadapi masalah kewangan manakala FB4 mengenai cara mengelakkan sikap tergopoh-gapah.

Konteks perbualan 5, 6, 9 dan 10 mengandungi ujaran antara pengacara, tetamu undangan dan pemanggil manakala konteks perbualan 7, 8, 11 dan 12 yang melibatkan soalan pengirim, ujaran hanya melibatkan pengacara dan tetamu undangan sahaja kerana soalan dibacakan oleh pengacara.

Kajian mendapati peserta dalam substruktur set pertama mengaplikasi **tiga pola** yang terdapat dalam MPKSM, iaitu Pola A, Pola B dan Pola C ketika mengetengahkan ujaran masing-masing. Pola A diaplikasi dalam kedua-dua variasi, iaitu (i) **Pola A variasi pertama y**ang mengandungi kombinasi pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod tanpa penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim PK dan (ii) **Pola A variasi kedua**, iaitu pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim PK.

Pola B pula diaplikasi dalam bentuk **variasi pertama** yang mengandungi kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan maksim PK tertentu.

University of Malaya

Pola C juga diaplikasi dalam bentuk **variasi pertama**, iaitu kombinasi antara pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim PK. Ketiga-tiga pola ini turut memperlihatkan dominasi pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif dalam konteks perbualan yang dianalisis. Maklumat ini dapat dilihat dalam Jadual 3.12 di bawah.

Jadual 3.12 : Struktur Isi - Substruktur Set Pertama : Pola Teras P2 dan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
5	Pola B/ V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti Kualiti Relevan Cara }	59	26.1
6	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti Relevan Cara }	31	13.7
7	Pola B /V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti Kualiti Relevan Cara }	43	19.0
8	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti Kualiti Relevan Cara }	9	3.9
9	Pola B/ V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti Relevan }	33	14.6
10	Pola A/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti Kualiti Relevan }	19	8.4
11	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti Relevan Cara }	19	8.4
12	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti Relevan Cara }	13	5.7
JUMLAH KESELURUHAN			**226**	**100**

V1 - Variasi Pertama Pola
V2 - Variasi Kedua Pola

University of Malaya

Berdasarkan Jadual 3.12 di atas, Pola A variasi pertama diikuti dengan padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan dipatuhi oleh satu konteks perbualan sahaja, iaitu konteks perbualan 10 yang mewakili sebanyak 19 (8.4%) jumlah dialog.

Pola A variasi kedua diikuti padanan maksim PK pula diaplikasikan oleh dua konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 6 dan 12 dengan padanan maksim yang berbeza. Konteks perbualan 6 mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan diikuti padanan tiga maksim PK (Kualiti, Relevan dan Cara) mewakili 31 (13.7%) dialog manakala konteks perbualan 12 pula mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan padanan tiga maksim (Kualiti, Relevan dan Cara) melalui jumlah dialog sebanyak 13 (5.7%).

Pola B variasi pertama diikuti dengan padanan maksim PK pula dianalisis dalam tiga konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 5, 7 dan 9. Ketiga-tiga konteks perbualan ini mengaplikasi Pola B variasi pertama dengan jumlah padanan maksim PK yang berbeza iaitu empat maksim (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) bagi konteks perbualan 5 dengan 59 (26.1%) dialog dan konteks perbualan 7 mewakili 43 (19.0%) dialog. Pola B variasi pertama diikuti dengan padanan dua maksim (Kuantiti dan Relevan) diaplikasi konteks perbualan 9 mewakili sebanyak 33 (14.6%) jumlah dialog.

Sementara itu, Pola C variasi pertama diikuti dengan padanan maksim PK terdapat dalam analisis dua konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 8 dan 11. Konteks perbualan 8 mengaplikasi Pola C variasi pertama diikuti dengan padanan maksim Kualiti, Relevan dan Cara mewakili jumlah dialog sebanyak 9 (3.9%). Konteks perbualan 11 mengaplikasi pola yang sama diikuti dengan padanan maksim Kuantiti, Relevan dan Cara mewakili sebanyak 19 (8.4%) jumlah dialog.

University of Malaya

Secara keseluruhannya, analisis memperlihatkan Pola B variasi pertama diaplikasi dengan jumlah tertinggi berbanding pola-pola lain, iaitu dalam tiga konteks perbualan dengan jumlah dialog sebanyak 135 (59.7%). Jumlah kedua tertinggi ialah Pola A variasi kedua yang dianalisis dalam dua konteks perbualan mewakili jumlah dialog sebanyak 44 (19.4%). Pola C variasi pertama yang dianalisis dalam dua konteks perbualan mencatat jumlah ketiga tertinggi dengan mewakili sebanyak 28 (12.3%) jumlah dialog. Seterusnya, Pola A variasi pertama pula mewakili jumlah terendah dalam analisis satu konteks perbualan sahaja mewakili 19 (8.4%) jumlah dialog menjadikan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis dalam substruktur set pertama bual bicara sebanyak 226 (100%). Kajian turut memperlihatkan aplikasi terhadap pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mendominasi ujaran peserta dalam substruktur set pertama bual bicara yang dikaji secara jelas dan dipertanggungjawabkan.

Analisis setiap konteks perbualan dalam substruktur set pertama yang dinyatakan akan dibincangkan dalam subtopik selanjutnya dengan memperlihatkan secara terperinci pola strategi dan maksim yang diaplikasi oleh setiap peserta perbualan. Analisis ini akan dilakukan mengikut susunan pola berdasarkan MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama – konteks perbualan 10, Pola A variasi kedua – konteks perbualan 6 dan 12, Pola B variasi pertama – konteks perbualan 5, 7 dan 9 serta Pola C variasi pertama – konteks perbualan 8 dan 11.

3.4.1.1 Substruktur Set Pertama – Pola A Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Pola A variasi pertama, iaitu pola teras P2 yang mengandungi Strategi Kesantunan Positif dan Strategi Kesantunan Negatif dengan kombinasi pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim PK telah dipatuhi oleh

konteks perbualan 10 seperti yang terdapat dalam Jadual 3.13 di bawah.

Jadual 3.13: Substruktur Set Pertama – Pola A Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
10	Pola A/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }	19	100
JUMLAH KESELURUHAN			**19**	**100**

V1 - Variasi Pertama Pola

Berdasarkan Jadual 3.13 di atas, hanya konteks perbualan 10 dalam substruktur set pertama bual bicara mengaplikasi Pola A variasi pertama diikuti dengan padanan maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan mewakili sebanyak 19 (100%) jumlah dialog. Analisis mengenai penggunaan strategi dan maksim dalam konteks perbualan yang dinyatakan terdapat dalam subtopik yang berikut.

(a) Substruktur Set Pertama – Konteks Perbualan 10

Konteks perbualan 10 yang mengaplikasi Pola A variasi pertama diikuti padanan maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan mengandungi perbincangan mengenai masalah yang dikemukakan oleh pemanggil keempat mengenai rakannya yang sukar membuat pilihan. Paparan dapatan dalam Jadual 3.14 yang berikut hanya memaparkan sebahagian daripada analisis keseluruhan data kajian kajian, iaitu melibatkan contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan bagi substrategi dalam Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif, Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dan maksim PK.. Dapatan keseluruhan dapat dilihat dalam **Lampiran A (viii)**. Jadual 3.14 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

University of Malaya

Jadual 3.14 : Konteks Perbualan 10 - Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 ⟨ Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Memberi perhatian	Memberi alu-aluan	Assalamualaikum	I-S1P-10/63/PC/260/21: Hello, **Assalamualaikum?** Hello? I-S1-10P/1/P4(A)/8/21: Hello, **Assalamualaikum**?
		Memberi penghargaan kepada seseorang	...terima kasih.	I-S1P-10/74/PM/293/21: Okey, **terima kasih.** I-S1P/8/P4(A)/8/21: Baik, **terima kasih**, Prof.
	Memberi persetujuan	Persetujuan secara tidak langsung	Waalaikum salam …	I-S1P-10/64/PC/260/21: **Waalaikum salam …** I-S1P-10/71/PM/293/21: **Waalaikum salam,** Encik Anuar.
		Persetujuan secara tidak langsung	Anuar.	I-S1P-10/1/P4(A)/2/8: **Anuar.**
		Persetujuan secara langsung: Bersetuju	1. Ya. 2. Baik.	I-S1P-10/72/PM/293/21: **Ya.** I-S1P-10/8/P4(A)/8/21: **Baik,** terima kasih Prof.
Maksim	Kualiti	Memberikan maklumat yang sahih dan benar	Betullah Allah kata...	I-S1P-10/5/P4(A)/8/21: Lepas tu dia:: **betullah Allah kata** kalau bersyukur, Allah tambah nikmat.
Kesantunan Positif	Memberi persetujuan	Bersetuju secara tidak langsung	Mm Mmm	I-S1P-10/66/PC/260/21: **Mm mmm**
Kesantunan Negatif	Memberikan ungkapan secara tidak langsung	Memaklumkan panggilan untuk menukar topik perbualan	Kita ada pemanggil...	I-S1P-10/63/PC/260/21: **Kita ada pemanggil** lagi. Hello, Assalamualaikum? Hello?
	Menggunakan kata-kata pelunak	Membuat suruhan	silakan...	I-S1P-10/65/PC/260/21: Anuar. **Silakan,** Encik Anuar.
		Membuat permintaan	tolong bantu saya..	I-S1P-10/4/P4(A)/8/21: Mmm, **Prof** tolong bantu saya untuk bantu rakan saya. Aa:: baik. Mmm:: **saya ada seorang rakan** yang mmm:: dia:: dah tak kelihatanlah. Baik, aa:: sebelum ni **dia sangat-sangat *down*** tetapi lepas tu **dia jadi tenang** dan **sangat-sangat bersyukur.**
Maksim	Kuantiti	Memberi maklumat yang berinformatif	1. Saya ada seorang rakan 2. Dia ni sangat-sangat *down*	
Maksim	Relevan	Memberikan maklumat yang berkaitan	Dia jadi tenang	

University of Malaya

Jadual 3.14, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti / Kualiti / Relevan }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Negatif	Berhati-hati/ bersikap pesimis	Menyuruh secara tidak langsung	...saya tak boleh bagi pandangan...	I-S1P-10/6/P4(A)/8/21: **Saya tak boleh bagi pandangan jadi** saya mintak Prof mm:: bantu saya untuk bantu rakan ni.
	Memberi penghormatan	Memuliakan seseorang	Prof encik Anuar	I-S1P-10/4/P4(A)/8/21: Mm:: **Prof** tolong bantu saya untuk bantu rakan saya. I-S1P-10/65/PC/260/21: Anuar. Silakan, **encik Anuar.**
	Tidak merujuk penutur dan pendengar	Menyuruh pendengar	1. Buat istikharah... 2. ...kita bermesyuwarah.	I-S1P-10/72/PM/293/21: B**uat istikharah**, dengan manusia **kita bermusyawarah.** Suruh kawan buat istikharah.
Berekod Tanpa Penyesuaian	Memberi arahan	Membuat suruhan secara terang-terangan	1. tanya Allah 2. Suruh kawan	I-S1P-10/76/PM/293/21: **Tanya Allah.** I-S1P-10/78/PM/293/21: **Suruh kawan** buat istikharah.

Berdasarkan Jadual 3.14, **Strategi Kesantunan Positif** diaplikasikan melalui **dua substrategi**, iaitu substrategi (i) memberi perhatian yang ditandai oleh perlakuan memberi penghargaan kepada pendengar, dan (ii) memberi persetujuan yang ditandai oleh tindakan bersetuju secara langsung dan tidak langsung dalam perbualan. Strategi ini diaplikasi dengan padanan **satu maksim PK**, iaitu maksim Kualiti yang ditandai oleh perlakuan memberi maklumat yang sahih dan benar.

Strategi **Kesantunan Positif** diaplikasi melalui substrategi **memberi perhatian** yang dikenal pasti melalui perlakuan pengacara dan pemanggil memberi salam seperti dalam analisis dua dialog, iaitu (i) I-S1P-10/63/PC/260/21: *Hello, **Assalamualaikum?** Hello?*; dan (ii) I-S1P-10/1/P4(A)/8/21: *Hello, **Assalamualaikum***. Pengacara (dialog 1) memberi salam kepada pemanggil ketika mengambil panggilan manakala pemanggil (dialog 2) memberi salam kepada tetamu undangan sebelum mengemukakan soalan untuk menunjukkan penghargaan dan rasa hormat. Ini

bersesuaian dengan pandangan Noriati (2005, p.245), iaitu ungkapan salam telah sebati sebagai amalan dalam kalangan orang Melayu memandangkan Islam menegaskan perlakuan ini sebagai satu penghormatan. Maka, penggunaan strategi ini dalam kasus yang dianalisis memperlihatkan usaha untuk memelihara kehendak muka positif pendengar bahawa mereka dihargai, dihormati serta sedang diberi perhatian yang sekali gus menandai kesantunan penutur.

Selain itu, tetamu undangan turut memperlihatkan perhatian dengan memberi penghargaan kepada pendengar seperti analisis dialog I-S1P-10/74/PM/293/21: *Okey,* ***terima kasih.*** Ungkapan *terima kasih* bermaksud penutur menghargai kesudian pemanggil menghubungi rancangan tersebut untuk berkongsi masalah yang dihadapinya. Pemanggil juga turut menunjukkan penghargaan terhadap tetamu undangan menerusi analisis dialog I-S1P-10/8/P4(A)/8/21: *Baik,* ***terima kasih*** *Prof.* Strategi ini dapat memelihara kehendak muka positif lawan tutur agar disenangi dan diargai dalam perbualan.

Selain itu, peserta didapati mengaplikasi substrategi **memberi persetujuan** yang ditandai oleh perlakuan menjawab salam dan memberi maklumat yang dikehendaki seperti analisis dialog pengacara, iaitu I-S1P-10/64/PC/260/21: ***Waalaikum salam warahmatullahi wabarakatuh.*** Dialog ini memperlihatkan pengacara menjawab salam yang dihulurkan oleh pemanggil menggunakan ungkapan berciri keislaman, iaitu *waalaikum salam warahmatullahi wabarakatuh* untuk memelihara muka positif pemanggil bahawa kehadirannya disenangi dan dihargai. Selain itu, tetamu undangan juga didapati menjawab salam pemanggil sebagai tanda bersetuju seperti dalam analisis dialog I-S1P-10/71/PM/293/21: ***Waalaikum salam,*** *Encik Anuar.* Dialog ini didapati mempamerkan sikap rendah diri dalam diri penutur dan memelihara kehendak muka positif pemanggil agar kehadirannya disenangi dan diberi perhatian.

Selain itu, perlakuan memberi maklumat yang dikehendaki oleh lawan tutur turut menandai persetujuan pemanggil seperti analisis dialog I-S1P-10/1/P4(A)/2/8: ***Anuar.*** Dialog ini bermaksud pemanggil bersetuju memberikan maklumat yang dikehendaki oleh pengacara menggunakan ungkapan *Anuar*, iaitu nama pemanggil. Ia memperlihatkan usaha yang tinggi untuk memelihara kehendak muka positif pendengar dengan memperlihatkan keakuran terhadap kuasa pengacara.

Selanjutnya, peserta perbualan turut memperlihatkan persetujuan secara langsung dengan lawan tutur seperti analisis dialog oleh tetamu undangan, iaitu I-S1P-10/72/PM/293/21:***Ya***. Pemanggil turut bersetuju dengan tetamu undangan yang ingin menamatkan perbualan dalam dialog I-S1P-10/8/P4(A)/8/21: ***Baik,*** *terima kasih Prof*. Strategi ini berupaya mewujudkan situasi bebas konflik dalam komunikasi mereka seterusnya mencapai matlamat untuk menjimatkan masa siaran.

Seterusnya, pemanggil didapati mematuhi **maksim Kualiti** apabila memberikan maklumat yang sahih dan benar dalam perbincangan seperti analisis dialog I-S1P-10/5/P4(A)/8/21: *Lepas tu dia:: **betullah Allah kata** kalau bersyukur, Allah tambah nikmat.* Dialog ini memperlihatkan pemanggil berusaha meningkatkan kefahaman pendengar terhadap masalah rakannya yang sukar untuk membuat pilihan dengan merujuk kekuasaan Allah Taala melalui ungkapan *betullah Allah kata* diikuti oleh ungkapan *kalau bersyukur, Allah tambah nikmat.* Maklumat mengenai kekuasaan Allah Taala berciri sahih kerana ada dinyatakan dalam al-Quran dan sedia dimaklumi oleh pendengar yang beragama Islam.

Dalam kasus yang berbeza, persetujuan secara tidak langsung dikenal pasti melalui penggunaan isyarat *backchannel* yang diperlihatkan dalam analisis dialog oleh pengacara, iaitu I-S1P-10/66/PC/260/21: ***Mm mmm,*** yang memanifestasikan

persetujuan dan penerimaan terhadap isi perbincangan yang disampaikan oleh tetamu undangan. Ia juga mengandungi indikatur permintaan agar tetamu undangan meneruskan perbualan sekali gus mencapai matlamat rancangan.

Selain strategi Kesantunan Positif di atas, peserta perbualan didapati turuut mengaplikasi strategi **Kesantunan Negatif** pula dikenal pasti melalui penggunaan **lima substrategi**, iaitu substrategi (i) memberikan ungkapan secara tidak langsung yang ditandai oleh perlakuan menamatkan perbincangan dengan lawan tutur, (ii) menggunakan kata-kata pelunak melalui perlakuan melembutkan teguran, (iii) berhati-hati/ bersikap pesimis – perlakuan menegur secara berhati-hati, (iv) memberi penghormatan – tindakan memuliakan lawan tutur, dan (v) tidak merujuk penutur dan pendengar – tindakan menegur dengan tidak merujuk pendengar secara langsung. Strategi ini diaplikasi dengan padanan **dua maksim PK,** iaitu maksim Kuantiti dan Relevan. Maksim Kuantiti ditandai oleh tindakan memberikan maklumat yang berinformatif mengenai perbincangan manakala maksim Relevan ditandai oleh perlakuan memberikan maklumat yang berkaitan dengan topik perbincangan.

Strategi **Kesantunan Negatif** melalui substrategi **memberikan ungkapan secara tidak langsung** yang ditandai oleh perlakuan memaklumkan panggilan daripada pendengar diperlihatkan melalui analisis dialog oleh pengacara, iaitu I-S1P-10/63/PC/260/21: ***Kita ada pemanggil lagi***. Penggunaan ungkapan *kita ada pemaggil lagi* bermaksud pengacara cuba menamatkan perbincangan yang sedang dilakukan oleh tetamu undangan dan beralih ke persoalan seterusnya dengan mengambil panggilan daripada pendengar yang lain. Strategi ini dianggap cukup santun ketika mengalihkan topik perbualan dengan seseorang yang berstatus lebih tinggi dalam komunikasi apabila TAM yang mengandungi suruhan disesuaikan dengan

University of Malaya

penyampaian secara tidak langsung untuk memenuhi kehendak muka negatif pendengar agar tidak dipaksa.

Seterusnya, substrategi m**enggunakan kata-kata pelunak** dalam konteks perbualan ini ditandai oleh perlakuan menyuruh pendengar melakukan sesuatu seperti dalam analisis dialog pengacara, iaitu I-S1P-10/65/PC/260/21: *Anuar.* ***Silakan****, Encik Anuar*. Pengacara didapati menggunakan kata-kata pelunak, iaitu *silakan* yang didapati berupaya melembutkan suruhan supaya pemanggil segera mengemukakan permasalahannya kepada tetamu undangan. Strategi ini dapat memenuhi kehendak muka negatif pemanggil dengan tidak memperlihatkan paksaan secara langsung bahkan pemanggil berasa dirinya dihormati.

Selain itu, strategi ini turut ditandai oleh perlakuan meminta pendengar melakukan sesuatu seperti mana analisis dialog yang diujarkan oleh pemanggil, iaitu I-S1P-10/4/P4(A)/8/21: *Mmm, Prof* ***tolong bantu saya*** *untuk bantu rakan saya.* Ungkapan *tolong bantu saya* yang diujarkan oleh pemanggil memperlihatkan sikap hormat dan rendah diri ketika meminta pertolongan daripada orang yang berstatus lebih tinggi daripadanya. Dialog yang sama turut mengaplikasi **maksim Kuantiti** yang ditandai oleh maklumat yang berinformatif untuk membantu meningkatkan kefahaman pendengar tentang masalah yang dihadapi oleh rakannya melalui ungkapan *saya ada seorang rakan* dan *dia sangat-sangat down*…. Pemanggil seterusnya mematuhi **maksim Relevan** dengan mengaitkan persoalan yang dikemukakannya dengan topik perbincangan (*Orang Yang Tenang*) melalui ungkapan *dia jadi tenang* dan ungkapan *dia sangat-sangat bersyukur*. Maklumat ini didapati mempunyai kesinambungan dengan masalah rakan pemanggil yang sedang dikemukakan kepada tetamu undangan.

Substrategi **berhati-hati/ bersikap pesimis** turut diaplikasikan dan dikenal pasti

melalui perlakuan pemanggil memperakui kekurangan diri dalam analisis dialog I-S1P-10/6/P4(A)/8/21: ***Saya tak boleh bagi pandangan*** *jadi saya mintak Prof mm:: bantu saya untuk bantu rakan ni*. Dialog ini bermaksud pemanggil meminta tetamu undangan membantu rakannya menghadapi masalah dengan mengakui kelemahan diri sendiri menggunakan ungkapan *saya tak boleh bagi pandangan*. Dalam hal ini pemanggil didapati berusaha untuk memenuhi kehendak muka negatif lawan tutur dengan memperakui kewibawaannya dalam memberi nasihat.

Substrategi seterusnya ialah substrategi **memberi penghormatan** yang dikenal pasti melalui perlakuan memuliakan lawan tutur dalam perbualan seperti analisis dua dialog yang diujarkan oleh pengacara dan tetamu undangan, iaitu I-S1P-10/65/PC/260/21: *Anuar. Silakan,* ***encik*** *Anuar* dan dialog I-S1P-10/71/PM/293/21: *Waalaikum salam,* ***encik*** *Anuar.* Kedua-dua dialog tersebut menunjukkan baik pengacara mahupun tetamu undangan berusaha menghormati pemanggil melalui ungkapan *encik Anuar.* Strategi ini bertujuan memperlihatkan sikap menghormati dan rendah diri peserta dengan memilih untuk menyantuni pemanggil dan memenuhi kehendak muka negatif pemanggil agar tidak dipaksa. Awang (2015) 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 untuk memperlihatkan penghormatan.

Namun begitu, dalam analisis dialog oleh pemanggil pula, iaitu I-S1P-10/4/P4(A)/8/21: *Mm:: **Prof** tolong bantu saya untuk bantu rakan saya*, dan I-S1P-10/6/P4(A)/8/21: *Saya tak boleh bagi pandangan jadi saya mintak **Prof** mm:: bantu saya untuk bantu rakan ni*, pula menunjukkan tahap penghormatan yang berbeza. Pemanggil menggunakan gelaran akademik ***Prof*** untuk memperlihatkan rasa hormat yang cukup tinggi terhadap tetamu undangan dan menyedari wujudnya jurang sosial di

antara mereka.

Seterusnya, substrategi **tidak merujuk penutur dan pendengar** diaplikasi oleh tetamu undangan ketika menyuruh pendengar melakukan sesuatu dalam perbualan seperti analisis dialog I-S1P-10/77/PM/293/21: *Buat istikharah, dengan manusia* ***kita bermesyuarah.*** Dialog ini memanifestasikan suruhan terhadap rakan pemanggil supaya meminta pertolongan daripada Allah Taala melalui ungkapan *buat istikharah* apabila menghadapi dilema dalam hidup. Menyedari suruhan yang dilakukan mengandungi TAM, iaitu melibatkan amalan seseorang yang boleh disalah tafsir sebagai cubaan untuk mengaibkan maka tetamu undangan menyesuaikannya dengan tidak merujuk pendengar secara langsung dalam suruhan yang disampaikan.

Selain strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif, peserta perbualan turut mengaplikasi **Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian** melalui substrategi **memberi arahan** yang ditandai oleh perlakuan menyuruh seseorang secara terang-terangan dalam perbualan. Strategi ini diaplikasi tanpa diikuti padanan maksim PK.

Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian melalui substrategi **memberi arahan** secara terang-terangan kepada pendengar dalam perbualan dianalisis dalam dialog tetamu undangan, iaitu I-S1P-10/77/PM/293/21: ***Tanya Allah***. Dialog ini bermaksud tetamu undangan mengarahkan rakan pemanggil supaya mengadu masalah kepada Allah Taala menggunakan ungkapan *tanya Allah.* Begitu juga dalam analisis dialog seterusnya, iaitu I-S1P-10/78/PM/293/21: ***Suruh kawan*** *buat istikharah****,*** yang memperlihatkan tetamu undangan menyuruh rakan pemanggil supaya kembali kepada Pencipta dan memohon petunjuk daripada-Nya dengan menunaikan solat istikharah menggunakan ungkapan *suruh kawan*. Ungkapan dalam kedua-dua dialog ini memanifestasikan suruhan yang mengandungi TAM secara terang-terangan. Dalam hal

University of Malaya

ini, penutur didapati berusaha mencapai matlamat perbualan dengan memanfaatkan kuasa dan peranan selaku tetamu undangan ke atas pendengar.

3.4.1.2 Substruktur Set Pertama – Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim

Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim-maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara telah dipatuhi oleh konteks perbualan 6 dan 12. Maklumat terperinci berkenaan hal yang dinyatakan terdapat dalam paparan Jadual 3.15 di bawah.

Jadual 3.15: Substruktur Set Pertama - Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
6	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti, Relevan, Cara }	31	70.4
12	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti, Relevan, Cara }	13	29.5
JUMLAH KESELURUHAN			**44**	**100**

V1 - Variasi Pertama Pola
V2 - Variasi Kedua Pola

Berdasarkan Jadual 3.15 di atas, konteks perbualan 6 dan 12 telah mematuhi Pola A variasi kedua dengan masing-masing diikuti dengan padanan tiga maksim (Kualiti, Relevan dan Cara). Konteks perbualan 6 mencatat jumlah dialog sebanyak 31 (70.4%) manakala konteks perbualan 12 pula mewakili jumlah dialog sebanyak 13 (29.5%). Jumlah keseluruhan dialog yang mewakili pola ini ialah 44 dialog dengan konteks perbualan 6 mencatat jumlah tertinggi. Analisis mengenai aplikasi strategi dan maksim dalam kedua-dua konteks perbualan yang dinyatakan terdapat dalam subtopik selanjutnya.

University of Malaya

(a) Substruktur Set Pertama – Konteks Perbualan 6 dan Konteks Perbualan 12

Konteks perbualan 6 dan 12 yang mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan diikuti oleh padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kualiti, Relevan dan Cara mengandungi perbincangan mengenai soalan yang dikemukakan oleh pemanggil kedua dan pengirim keempat. Paparan dapatan dalam Jadual 3.16 yang berikut hanya memaparkan sebahagian daripada analisis keseluruhan data kajian, iaitu contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan bagi substrategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif dan maksim PK yang terlibat. Dapatan keseluruhan dapat dilihat dalam **Lampiran A (v) dan (x)**. Jadual 3.16 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

University of Malaya

Jadual 3.16: Konteks Perbualan 6 dan Konteks Perbualan 12 – Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif { + Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Melebihkan perhatian	Menunjukkan pujian	Bagus	I-S1P-6/35/PM/293/21: **Bagu**s kita takut …
	Meningkatkan minat pendengar	Menarik perhatian pendengar	1. Macam saya datang tadi Mas 2. Rupanya subhanallah,...	I-S1FB-12/93/PM/293/21: **Dah mula rasa tenang**. **Sebenarnya bila kita tenang**, **macam saya datang tadi Mas,** saya takut lambat. Tapi nak buat: nak buat tulah..ibadah sikitkan? Takut lambat. Tak pe saya buat jugak. **Rupanya subhanallah, smoo:::th jalan.**
Maksim	Relevan	Memberikan maklumat yang berkaitan dengan perbincangan	1. Dah mula rasa tenang 2. Sebenarnya bila kita tenang...	
Kesantunan Positif	Memberi persetujuan	Bersetuju secara tidak langsung	Najwa dari Ampang.	I-S1P-6/2/P2(N)/10/21: Okey, **saya Najwa dari Ampang.**
		Bersetuju secara tidak langsung	mm	I-S1P-6/22/PC/260/21: **Mm mmm** I-S1P-12/78/PC/260/21: **Mmm**
Maksim	Kualiti	Memberi maklumat yang sahih dan benar	...manusia semua akan kembali kepada Allah.	I-S1P-6/4/P2(N)/10 /21: Aa.. kalau kita tahu hakikatnya aa.. **manusia semua akan kembali kepada Allah.**
Kesantunan Positif	Mengandaikan perkara yang membawa kesamaan	Memperlihatkan pengalaman yang serupa	...saya dulu pun macam tu..	I-S1FB-12/92/PM/293/21: Aa:: **saya dulu pun macam tu j**enis gopoh-gapah.
Kesantunan Positif	Memberikan tawaran/ janji	Menawarkan jawapan	Insya Allah.	I-S1P-6/28/PM/293/21: … **Insya-Allah.**
Kesantunan Positif	Bersikap optimis	Memberi dorongan kepada pendengar	1. ..lagi tinggi kita punya level 2. ..markah lebih tinggi lagi. 3. ..kita tak mengeluh dan merungut. 4. ...kita akan mengambil langkah	I-S1P-6/35/PM/293/21: Lagi susah kita dapat ujian maknanya **lagi tinggi kita punya level** dengan Allah. Allah nak bagi **markah lebih tinggi lagi**. So, **kita tak mengeluh dan merungut.** … **kita akan mengambil langkah**…. **Jauh daripada api neraka dan masuk syurga.**
Maksim	Relevan	Memberikan maklumat yang berkaitan	Jauh daripada api neraka dan masuk syurga.	

University of Malaya

Jadual 3.16, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif { + Kualiti, Relevan, Cara }				
1	2	3	4	5
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Memberi pertanyaan/ meminta alasan	Menyoal untuk mendapatkan pandangan	Siapa Ada ke patut... Bagaimana	I-S1P-6/19/PC/260/21: … **Siapa** di talian? I-S1P-6/7/P2(N)/10 /21: **Ada ke patut** perasaan itu ada dalam diri kita … **Kita hanya berserah.** I-S1FB-12/1/FB4(NS)/1/21: **Bagaimana** untuk kita mengelakkan sifat tergopoh-gapah ataupun kalut dalam sesuatu urusan?
Kesantunan Negatif	Memberikan ungkapan secara tidak langsung	Menukar topik perbualan	Kita ada pemanggil lagi.. Dan seterusnya dari Nurul Syuhada	I-S1P-6/18/PC/260/21: Mm, **kita ada pemanggil lagi**. I-S1FB-12/76/PC/260/21: Ya. Hm: mm:: **Dan seterusnya dari Nurul Syuhada.**
		Menamatkan perbualan	Boleh saya jawab	I-S1P-6/28/PM/293/21: O**key, boleh saya jawab?**
	Menggunakan kata-kata pelunak	Melembutkan teguran	Kalau kita nakal,	I-S1P-6/32/PM/293/21: **Contohnya anak yang nakal** … **Macam kita sekarang** sedang hidup berjalan nak jumpa Allah … So, **kalau kita nakal**…
Maksim	Cara	Memberi contoh yang jelas	1. Contohnya anak yang nakal... 2. Macam kita sekarang...	
Kesantunan Negatif	Mengunakan kata-kata pelunak	Melembutkan teguran	Pada saya pendapat sayalah... Dan kita ingat..	I-S1P-6/34/PM/259/21: Dan orang, **pada saya pendapat sayalah**, kita tak rehat sampai kita mati nanti. **Dan kita ingat** hidup ini bukan satu balasan**. Hidup di dunia satu ujian dan di akhirat kita dapat segala balasan.**
Maksim	Relevan	Memberi maklumat yang berkaitan dengan topik perbincangan	Hidup di dunia satu ujian dan di akhirat kita dapat segala balasan.	
Kesantunan Negatif	Berhati-hati/ bersikap pesimis	Menekankan sikap negatif seseorang	1. ..tidak ada tindakan... 2. tidak bijak 3. takut mati 4. tak bersedia	I-S1P-6/31/PM/293/21: …**te ngok akhlak dia**. … **tidak ada tindakan untuk menghindarkan ketakutan** itu maka kita orang yang **tidak bijak**. …orang yang **takut mati** … **tak bersedia** nak jumpa Allah.
Maksim	Cara	Menunjukkan cara	tengok akhlak dia	
Kesantunan Negatif	Memberi penghormatan	Memuliakan seseorang	1. Puan 2. Prof.	I-S1P-6/20/PC/260/21: Ha, silakan **puan.** I-S1P-6/3/P2(N)/10/21: **Prof**, saya nak tanya **Prof.**

University of Malaya

Berdasarkan Jadual 3.16 di atas, kedua-dua konteks perbualan memperlihatkan aplikasi terhadap **strategi Kesantunan Positif** melalui **tujuh substrategi** iaitu substrategi (i) memberikan perhatian yang ditandai oleh perlakuan menghargai pendengar, (ii) melebihkan perhatian – tindakan memuji pendengar, (iii) meningkatkan minat pendengar – perlakuan menarik perhatian pendengar terhadap perbincangan, (iv) memberi persetujuan – tindakan bersetuju secara langsung dan tidak langsung, (v) mengandaikan perkara yang membawa kesamaan – tindakan menunjukkan persamaan dengan lawan tutur, (vi) bersikap optimis – tindakan mendorong pendengar, dan (vii) memberikan pertanyaan/ meminta alasan – perlakuan meminta maklumat daripada pendengar dalam perbualan. strategi ini diaplikasi dengan padanan dua maksim PK, iaitu maksim Kualiti dan Relevan.

Substrategi **melebihkan perhatian** dikenal pasti melalui perlakuan tetamu undangan memuji pendengar seperti dalam analisis dialog I-S1P-6/35/PM/293/21: ***Bagu****s kita takut …*, yang mengimplikasikan perasaan menyenangi tindakan pemanggil yang takut akan kekuasaan Allah Taala. Strategi ini berupaya memelihara kehendak muka positif pemanggil agar diterima, dihargai dan diberikan perhatian sekali gus mencerminkan sikap berhemah penutur di mata pendengar yang lain.

Seterusnya, peserta dalam konteks perbualan 12 didapati mengaplikasi substrategi menarik minat pendengar yang dikenal pasti melalui tindakan tetamu undangan melibatkan pendengar ke tengah-tengah perbualan seperti analisis dialog I-S1FB-12/93/PM/293/21: ***Dah mula rasa tenang***. ***Sebenarnya bila kita tenang, macam saya datang tadi Mas,*** *saya takut lambat. Tapi nak buat: nak buat tulah..ibadah sikitkan? Takut lambat. Tak pe saya buat jugak.* ***Rupanya subhanallah, smoo:::th jalan***. Dialog ini bermaksud tetamu undangan cuba melibatkan pengacara ke dalam perbualan dengan menceritakan pengalaman dirinya sendiri melalui ungkapan

macam saya datang tadi Mas diikuti oleh ungkapan *saya takut lambat*. Beliau kemudiannya mengambarkan kepada pendengar tentang kebaikan atau manfaat yang diperoleh, iaitu segala urusan yang hendak dilakukan telah dipermudah oleh Alah S.W.T hasil bersikap tenang dan tidak tergopoh-gapah melalui ungkapan *rupanya subhanallah, smo:::th jalan*. Strategi ini didapati amat santun kerana dapat memelihara kehendak muka positif pendengar, iaitu diberi perhatian dan disenangi dalam perbualan.

Selain itu, dalam dialog yang sama, tetamu undangan didapati mematuhi **maksim Relevan** yang ditandai oleh perlakuan memberi maklumat yang mempunyai perkaitan dengan topik perbincangan melalui ungkapan *dah mula rasa tenang* dan *sebenarnya bila kita tenang*. Maklumat ini berciri jelas dengan memberikan perkaitan secara langsung dan lebih terperinci mengenai situasi orang yang tenang serta mudah difahami oleh pendengar. Secara jelas, penggunaan strategi dan maksim dalam dialog ini menggambarkan usaha yang tinggi untuk menyantuni pendengar dengan berkerjasama menyediakan maklumat-maklumat yang tidak lari daripada kehendak soalan pengirim dan topik perbincangan.

Seterusnya, persetujuan secara tidak langsung menggunakan isyarat *backchannel* turut dikenal pasti melalui penggunaan *mmm* oleh tetamu undangan dan pengacara dalam konteks perbualan 6 dan 12 seperti analisis dua dialog, iaitu (i) I-S1P-6/22/PC/260/21: ***Mm mmm***, dan (ii) I-S1P-12/78/PC/260/21: ***Mmm***. Kedua-dua dialog memanifestasikan persetujuan pengacara terhadap perbincangan yang sedang dilakukan oleh tetamu undangan. Ia turut didapati mengandungi indikatur sokongan terhadap perbincangan yang berlaku dan ini dapat memelihara kehendak muka positif tetamu undangan, iaitu ideanya difahami dan dipersetujui. Cutrone (2005) mengatakan dalam masyarakat Jepun, kekerapan penggunaan *backchannel signals* oleh penutur

tidak dianggap sebagai gangguan sebaliknya menunjukkan usaha yang tinggi untuk mencapai keharmonian sepanjang komunikasi berlangsung.

Disamping itu, pemanggil didapati mengaplikasi **maksim Kualiti** dalam analisis dialog I-S1P-6/4/P2(N)/10 /21: *Aa: kalau kita tahu hakikatnya aa:* ***manusia semua akan kembali kepada Allah***. Ungkapan *kembali kepada Allah* memperlihatkan tetamu undangan merujuk kekuasaan Allah Taala seperti yang terdapat di dalam al-Quran yang didapati menepati gagasan Grice (1975) untuk maksim Kualiti dalam PK, iaitu terbukti sahih dan diketahui benar oleh masyarakat yang beragama Islam. Justeru, maklumat ini didapati telah meningkatkan keyakinan dan pemahaman pendengar serta memperlihatkan kerjasama yang tinggi oleh pemanggil dalam perbualan.

Selanjutnya, substrategi **mengandaikan perkara yang membawa kesamaan** dikenal pasti dalam konteks perbualan 12 yang ditandai oleh perlakuan memperlihatkan persamaan pengalaman dengan pengirima seperti mana analisis dialog oleh tetamu undangan, iaitu I-S1FB-12/92/PM/293/21: *Aa:: **saya dulu pun macam tu:** jenis gopoh-gapah*. Ungkapan *saya dulu pun macam tu* diikuti ungkapan *jenis gopoh-gapah* bermaksud tetamu undangan berusaha memperlihatkan persamaan antara dirinya dengan pendengar yang turut memiliki sikap tergopoh-gapah. Persamaan yang ditunjukkan berupaya memelihara kehendak muka positif penutur dan pendengar apabila pendengar berasa dihargai dan diberi perhatian sewajarnya dalam perbualan manakala penutur pula bersikap rendah diri apabila mengakui kelemahan sendiri di mata khalayak pendengar.

Selanjutnya, substrategi **memberikan tawaran/ berjanji** diaplikasi oleh tetamu undangan melalui tindakan berjanji kepada pemanggil seperti analisis dialog I-S1P-6/28/PM/293/21: …***Insya-Allah.*** *Okey.* Dialog ini bermaksud tetamu undangan

berjanji untuk membincangkan masalah pemanggil menggunakan ungkapan berciri keislaman, iaitu *insya-Allah* yang bermakna "dengan izin Allah' atau "jika Allah mengkehendaki". Ia berciri santun kerana memperlihatkan sikap rendah diri tetamu undangan terhadap Allah Taala di mata pendengar.

Seterusnya, substrategi **bersikap optimis** diaplikasi oleh tetamu undangan melalui tindakan mendorong pendengar seperti dalam analisis dialog I-S1P-6/35/PM/293/21: *... maknanya* ***lagi tinggi kita punya level dengan Allah***. ***Allah nak bagi markah lebih tinggi lagi***. *So,* ***kita tak mengeluh dan merungut.*** *So, ... dan* ***kita akan mengambil langkah*** *untuk menentukan kita dapat 'husnul khatimah'.* ***Jauh daripada api neraka dan masuk syurga***. Dialog ini menginterpretasikan suruhan supaya pendengar tidak mengeluh dengan kesusahan yang dialami kerana semua itu adalah ujian yang akan menentukan tahap keimanan seseorang kepada Pencipta melalui ungkapan berbentuk dorongan seperti *lagi tinggi kita punya level dengan Allah*, *Allah nak bagi markah lebih tinggi*, *kita tak mengeluh dan merungut* dan *kita akan mengambil langkah untuk menentukan kita dapat 'husnul khatimah'* didapati berupaya memelihara kehendak muka positif pendengar dan meminimumkan TAM. Dalam masa yang sama, pematuhan terhadap **maksim Relevan** turut dikenal pasti dalam dialog yang sama apabila tetamu undangan melanjutkan maklumat yang berkesinambungan dengan isi perbincangan, ungkapan *Jauh daripada api neraka dan masuk syurga.*

Selanjutnya, substrategi **memberikan pertanyaan/ meminta alasan** dikenal pasti dalam analisis dialog pengacara dan pengirim dalam kedua-dua konteks perbualan. Situasi ini diperlihatkan melalui analisis tiga dialog, iaitu (i) I-S1P-6/19/PC/260/21: *Ya.* ***Siapa*** *di talian*?, (ii) I-S1P-6/7/P2(N)/10 /21: ***Ada ke patut*** *perasaan itu ada dalam diri kita ataupun aa:: tak patut kalau aa::: kita rasa takut,* dan (iii) I-S1FB-12/1/FB4(NS)/1/21: ***Bagaimana*** *untuk kita mengelakkan sifat tergopoh-gapah*

atau pun kalut dalam sesuatu urusan?. Dialog 1 (konteks perbualan 6) memperlihatkan pengacara bermaksud meminta maklumat, iaitu nama dan lokasi panggilan daripada pemanggil menggunakan ungkapan pertanyaan, iaitu *siapa*. Dialog 2 (konteks perbualan 6) dan dialog 3 (konteks perbualan 12) pula menginterpretasikan permintaan untuk mendapatkan pandangan daripada tetamu undangan mengenai masalah yang dihadapi oleh pemanggil kedua (ungkapan *ada ke patut*) dan pengirim keempat (ungkapan *bagaimana*). Strategi ini didapati berupaya memelihara kehendak muka positif lawan tutur bahawa kepakarannya diperlukan dan diberi perhatian.

Selain strategi Kesantunan Positif, **strategi Kesantunan Negatif** turut diaplikasi melalui **empat substrategi**, iaitu substrategi (i) memberikan ungkapan secara tidak langsung – tindakan menamatkan perbualan dengan lawan tutur, (ii) menggunakan kata-kata pelunak – tindakan melembutkan teguran, (iii) berhati-hati/ bersikap pesimis – tindakan menegur secara berhati-hati, dan (iv) memberi penghormatan – tindakan memuliakan lawan tutur. **Dua maksim PK**, iaitu maksim Relavan dan Cara dipadankan dengan ujaran peserta dalam pengaplikasian strategi ini.

Substrategi **memberikan ungkapan secara tidak langsung** yang ditandai oleh perlakuan pengacara memaklumkan panggilan kepada pendengar untuk menukar topik perbualan dalam konteks perbualan 6 dan 12. Dua analisis dialog yang dikenal pasti melibatkan ujaran pengacara, iaitu (i) I-S1P-6/18/PC/260/21: *Mm,* ***kita ada pemanggil lagi***, dan (ii) I-S1FB-12/74/PC/260/21: *Ya. Hm: mm::* ***Dan seterusnya dari Nurul Syuhada.*** Dialog 1 (konteks perbualan 6) dan dialog 2 (konteks perbualan 12) memperlihatkan pengacara menyuruh tetamu undangan secara tidak langsung untuk menamatkan perbualan dan beralih ke permasalahan seterusnya dengan mengambil panggilan daripada pendengar menggunakan ungkapan *kita ada pemanggil lagi* dan ungkapan *seterusnya dari Nurul Syuhada*. Strategi ini didapati cukup santun dalam

usaha untuk mengalihkan topik perbualan ketika sedang berkomunikasi dengan seseorang yang berstatus lebih tinggi kerana TAM dinyatakan secara tidak langsung. Ia dapat memenuhi kehendak muka negatif lawan tutur agar tidak dipaksa malah dengan senang hati melakukan tindakan yang dikenakan atas dasar memenuhi tanggungjawab selaku tetamu undangan.

Seterusnya, substrategi **menggunakan kata-kata pelunak** dikenal pasti dalam kedua-dua konteks perbualan yang ditandai oleh perlakuan tetamu undangan menegur sikap negatif pendengar. Contoh analisis diperlihatkan melalui dialog dalam konteks perbualan 6, iaitu I-S1P-6/32/PM/293/21: ***Contohnya*** *anak yang nakal dia tak berani nak jumpa mak dia balik rumah. Hah, betul.* ***Macam kita sekarang*** *sedang hidup berjalan nak jumpa Allah tu* ***macam mak kitalah, nak balik rumah****. So,* ***kalau kita nakal,*** *wanita tak tutup aurat, tak jaga pergaulan aa: apa ni: solat tak jaga, takut nak mati.* Dialog ini memberi interpretasi teguran terhadap sikap sesetengah pendengar yang takut menghadapi kematian kerana banyak melakukan dosa. Ungkapan yang mengandungi partikel -*lah* digunakan untuk melembutkan teguran seperti *macam mak kitalah* dan ungkapan *kalau kita nakal.* Usaha melembutkan teguran ini berupaya memenuhi kehendak muka negatif pendengar daripada dimalukan secara terang-terangan sekali gus mengelakkan konflik dalam perbualan.

Dialog yang sama juga turut dianalisis mengaplikasi **maksim Cara** yang ditandai oleh perlakuan memberi contoh yang jelas melalui ungkapan *contohnya* diikuti *anak yang nakal dia tak berani nak jumpa mak dia balik rumah.* Begitu juga dengan ungkapan *macam kita sekarang* diikuti *sedang hidup berjalan nak jumpa Allah.* Kedua-dua ungkapan ini bermaksud tetamu undangan memberi gambaran seseorang yang melakukan banyak dosa, maka mereka secara automatiknya akan takut berhadapan dengan kematian (Allah Taala).

Selain itu, penggunaan kata-kata pelunak turut ditandai oleh perlakuan tetamu undangan mendorong pendengar seperti analisis dalam dialog I-S1P-6/34/PM/293/21: *Dan orang,* ***pada saya pendapat sayalah****, kita tak rehat sampai kita mati nanti.* ***Dan kita ingat*** *hidup ini bukan satu balasan.* ***Hidup di dunia satu ujian dan di akhirat kita dapat segala balasan***. Dialog ini bermaksud permintaan supaya pendengar sentiasa sedar bahawa Allah Taala akan sentiasa menguji manusia selagi mereka hidup di dunia. TAM yang terdapat dalam ujaran ini telah disesuaikan melalui penggunaan kata-kata berlapik yang mengandungi partikel *-lah* seperti *pada saya pendapat sayalah* diikuti *kita tak rehat sampai kita mati nanti* dan ungkapan *…kita ingat* diikuti *hidup ini bukan satu balasan*. Strategi ini berupaya memenuhi kehendak muka negatif pendengar daripada dimalukan secara terang-terangan. Dalam masa yang sama, dialog ini didapati turut mematuhi **maksim Relevan** apabila tetamu undangan melanjutkan maklumat yang berkaitan dengan soalan melalui ungkapan *hidup di dunia satu ujian dan di akhirat kita dapat segala balasan*. Secara jelas, aplikasi strategi dan maksim dalam dialog ini didapati mengambarkan nilai kesantunan kerana berupaya memelihara kehendak muka positif pendengar agar dihormati serta kerjasama yang baik oleh penutur.

Selanjutnya substrategi **berhati-hati/ bersikap pesimis** juga dikenal pasti dalam konteks perbualan 6 yang ditandai oleh perlakuan tetamu undnagan menegur sikap negatif pendengar seperti analisis dialog I-S1P-6/31/PM/293/21: *Dan nak tahu orang mengingati mati atau tidak,* ***tengok akhlak dia****. Kalau kita kata kita takut tapi* ***tidak ada tindakan untuk menghindarkan ketakutan*** *itu maka kita orang yang* ***tidak bijak****. Dan kita perhatikan orang yang* ***takut mati*** *selalunya orang yang* ***tak bersedia*** *nak jumpa Allah*. Dialog bermaksud tetamu undangan menegur sikap pendengar yang selalu takut menghadapi kematian tetapi tidak cuba meningkatkan amalan mereka

sebagai persediaan melalui ungkapan seperti *tidak ada tindakan untuk menghindari ketakutan, orang yang tidak bijak, orang yang takut mati* dan ungkapan *orang yang tak bersedia.* Dalam dialog yang sama juga tetamu undangan mematuhi **maksim Cara** apabila menunjukkan cara yang jelas untuk menentukan seseorang itu mengingati akhirat adalah dengan meneliti amalan mereka melalui ungkapan *…nak tahu orang mengingati mati atau tidak tengok akhlak dia.*

Selanjutnya, substrategi **memberi penghormatan** diaplikasi oleh peserta dalam konteks perbualan 6 yang dikenal pasti melalui perlakuan memuliakan pendengar menggunakan kata panggilan tertentu seperti dalam analisis dua dialog, iaitu (i) I-S1P-6/20/PC/260/21: *Ha, silakan* ***puan***, dan (ii) I-S1P-6/3/P2(N)/10/21: ***Okey****, aa…* ***Prof,*** *saya nak tanya* ***Prof***, Penggunaan kata ganti nama diri kedua tunggal yang umum, iaitu *puan* dalam dialog 1 memperlihatkan sikap rendah diri dan penghormatan pengacara terhadap pemanggil. Awang Sariyan (2015) 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. Gelaran akademik *Prof* yang digunakan pemanggil untuk merujuk tetamu undangan dalam dialog 2 memanifestasikan penghormatan yang berbeza berbanding pengacara ketika melakukan permintaan.

3.4.1.3 Substruktur Set Pertama – Pola B Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Analisis mendapati tiga konteks perbualan daripada substruktur set pertama dalam struktur isi bual bicara, iaitu konteks perbualan 5, 7 dan 9 mengaplikasi Pola B variasi pertama yang mengandungi kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan

maksim-maksim PK. Hasil dapatan dipaparkan dalam Jadual 3.17 di bawah.

Jadual 3.17: Struktur Isi – Substruktur Set Pertama : Pola B Variasi Pertama dan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
5	Pola B/ V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	59	43.7
7	Pola A /V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	43	31.8
9	Pola B/ V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Relevan }	33	24.4
JUMLAH KESELURUHAN			**135**	**100**

V1 - Variasi Pertama Pola
V2 - Variasi Kedua Pola

Berdasarkan Jadual 3.17, konteks perbualan 5 dalam substruktur set pertama telah mematuhi Pola B variasi pertama dengan padanan tiga maksim (Kualiti, Relevan dan Cara) mewakili sebanyak 59 (43.7%) jumlah dialog. Konteks perbualan 7 pula mengaplikasi pola B variasi pertama dengan padanan keempat-empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) melalui 19 (32%) jumlah dialog manakala Konteks perbualan 9 pula mengaplikasi pol B variasi pertama dengan padanan dua maksim PK (Kuantiti dan Relevan) mewakili sebanyak 33 (24.4%) jumlah dialog. Analisis menunjukkan konteks perbualan 5 mengaplikasi pola B variasi pertama dengan jumlah tertinggi diikuti konteks perbualan 7 yang mencatat jumlah kedua tertinggi manakala jumlah terendah diwakili oleh konteks perbualan 9. Analisis mengenai penggunaan strategi dan maksim dalam tiga konteks perbualan yang dibincangkan terdapat dalam subtopik yang berikut.

University of Malaya

(a) Substruktur Set Pertama : Konteks Perbualan 5, Konteks Perbualan 7 dan Konteks Perbualan 9

Konteks perbualan 5, 7 dan 9 yang mengaplikasi Pola B variasi pertama dengan diikuti padanan maksim PK tertentu mengandungi perbincangan mengenai soalan pemanggil pertama, pemanggil ketiga dan pengirim pertama. Paparan dapatan dalam Jadual 3.18 yang berikut hanya memaparkan sebahagian daripada analisis keseluruhan data kajian kajian, iaitu melibatkan contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan dalam substrategi bagi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif, Strategi Tanpa Rekod, Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dan maksim PK. Dapatan keseluruhan dapat dilihat dalam **Lampiran A (iv), (vi) dan (vii)**. Jadual 3.18 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

Jadual 3.18: Konteks Perbualan 5, 7 dan 9 – Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Meningkatkan minat pendengar	Menarik perhatian pendengar	Kita kata macam ni...	I-S1FB-7/44/PM/293/21: **Kita kata macam ni**..krisis rumah tangga kita label. **Ada orang kata** krisis, **ada orang kata** ujian
Maksim	Kualiti	Merujuk kata orang lain	Ada orang kata..	
Kesantunan Positif	Menggunakan persamaan/ pengelompokan	Menyampaikan suruhan	1. Semua nenek 2. Wanita 3. Wanita solehah	I-S1P-5/21/PM/293/21: … **semua nenek …** Kalau **wanita** sebut, ini **wanita solehah**…

University of Malaya

Jadual 3.18, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Mengelakkan Ketidaksetujuan	Menyatakan rasa tidak setuju secara tidak langsung	Tapi saya rasa... Aa::	I-S1P-5/18/P1(H)/19/44: **Tapi saya rasa tak sedap hati.**
				I-S1P-9/54/PC/260/21: [**Aa:::**] I-S1P-9/55/PC/260/21: **Aa::**
Kesantunan Positif	Bersikap optimis	Memberi dorongan	1. ubah bahasa kita 2. Orang akan perhatikan bahasa kita, orang jadikan contoh.	I-S1P-5/20/PM/293/21: So, cara kita nak mendidik **pertama**… **…ubah bahasa kita**, …**orang akan perhatikan bahasa kita, orang jadikan contoh**. **Nombor dua**… I-S1FB-7/52/PM/293/21: **Orang bijak**… **Boleh lompat tinggi lagi. Aa:: nampak tak?** ...**kehidupan ini bukan apa yang berlaku tetapi makna yang kita beri** dan *respond* kita terhadap apa yang berlaku
		Memberi dorongan	1. Orang bijak 2. Boleh lompat tinggi lagi... 3. Aa:: nampak tak?	
Maksim	Cara	Memberikan contoh	1. Pertama... 2. Nombor dua...	
	Kuantiti	Memberi maklumat yang berinformatif	…kehidupan ini bukan apa yang berlaku tetapi makna yang kita beri…	
Kesantunan Positif	Meningkatkan kefahaman terhadap pendengar	Mengandaikan kehendak pendengar	Tak boleh eh?	I-S1P-9/5/P3(L)/11/21: **Tak boleh** e::h?
	Memberi pertanyaan/ meminta alasan	Meminta maklumat	Siapa di talian? Hmm?	I-S1P-5/2/PC/260/21: Ya.. **Siapa di talian?** I-S1P-5/6/PC/260/21: [[**Hmm**?
		Meminta persetujuan	1. …dia pakai spek balikkan? 2. Lepas 2001kan?	I-S1P-9/60/PM/293/21: … **dia pakai spek balikkan**? Lepas **2001kan**? …**dia pakai spek balikkan**?

University of Malaya

Jadual 3.18, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Meminta persetujuan	Mendapatkan pandangan	Macam mana (Bagaimana)...	I-S1FB-7/1/FB1(FS)/1/21: Dalam **konflik rumah tangga** selalunya kalau **kita tenang tapi** bagi **pasangan pula menganggap kita tak ambil tahu** endah tentang perkara yang berlaku. **Macam mana** (Bagaimana) nak hadapi suasana ini?
Maksim	Kuantiti	Memberi maklumat yang berinformatif	…konflik rumah tangga.. …pasangan pula menganggap kita tak ambil tahu..	
	Relevan	Memberikan maklumat yang berkaitan	kita tenang	I-S1P-5/14/P1(H)/19/21: **Macam doa untuk anak saya jadi tak baik**.
Kesantunan Negatif	Menggunakan kata-kata pelunak	Menyatakan ketidakpuasan hati	Macam tak senang jugalah Memanglah	I-S1P-5/11/P1(H)/19/21: Pada aa:: saya:: **macam tak senang jugalah**.. I-S1P-5/12/P1(H)/19/21: … **Memanglah menyayangi:**
		Menyuruh	Silakan	I-S1P-9/54/PC/260/21: …**sila kan**.
		Menyampaikan permintaan	Kalau boleh...	I-S1P-9/57/PC/260/21: **Kalau boleh** soalan ni berkaitan dengan topik…
Maksim	Kualiti	Maklumat yang mempunyai perkaitan	Kata-kata itu satu doa..	I-S1P-5/18/PM/293/21: Dan aa:: **kata-kata itu satu doa**.
Kesantunan Negatif	Memohon maaf	Menyatakan maaf secara tidak langsung	Macam mana ya?	I-S1P-9/6/P3(L)/11/21: Oh.. Bila... **Macam mana ya**?
Strategi Tanpa Rekod	Menggunakan ungkapan secara berlebihan	Menyuruh	Berapa kali saya keluar...	I-S1P-5/20/PM/293/21: **Berapa kali saya keluar**, …
			1. Seluruh minda 2. semua orang satu Malaysia	I-S1FB-7/55/PM/293/21: Daripada minda **seluruh minda semua orang satu Malaysia**.

University of Malaya

Jadual 3.18, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Strategi Tanpa Rekod	Membuat sindiran	Menegur sikap negatif seseorang	...dah dapat sembilan puluh, dia dok risau sepuluh tak dapat.	I-S1P-9/67/PM/293/21: Dia **dah dapat sembilan puluh, dia dok risau sepuluh tak dapat**.
	Menggunakan perumpamaan	Menegur cara seseorang	1. Macam apa orang kata tengok air dalam gelas 2. Separuh penuh separuh kosong	I-S1P-9/61/PC/260/21: Ya. Ni **macam apa orang kata tengok air dalam gelas** tu ya? I-S1P-9/70/PM/293/21: Ya, **separuh penuh separuh kosong.**
Berekod Tanpa Penyesuaian	Memberi arahan	Menyuruh secara terang-terangan	Teruskan Contohnya	I-S1P-5/2/PM/293/21: **Teruskan**.
			Buang.	I-S1FB-7/53/PM/293/21: **Buang.**
			Teruskan Tak payah	I-S1P-9/53/PC/260/21: Ya, waalaikum salam. **Teruskan**. I-S1P-9/69/PM/293/21: **Tak payah**

Berdasarkan Jadual 3.18, **Strategi Kesantunan Positif** memperlihatkan aplikasi terhadap **tujuh substrategi**, iaitu substrategi (i) meningkatkan minat pendengar – perlakuan menarik perhatian pendengar, (ii) menggunakan persamaan/ pengelompokan – tindakan memperlihatkan persamaan dengan pendengar, (iii) mengelakkan ketidaksetujuan – tindakan mengelakkan perbezaan pendapat dalam perbualan, (iv) bersikap optimis – tindakan mendorong pendengar, (v) meningkatkan kefahaman terhadap kehendak pendengar – perlakuan cuba memahami situasi pendengar, (vi) memberi tawaran/ berjanji – tindakan menyuruh pendengar, dan (vii) memberi pertanyaan/ meminta alasan – tindakan meminta maklumat daripada pendengar. Strategi ini diaplkasi dengan diikuti padanan k**eempat-empat maksim PK**, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara.

University of Malaya

Substrategi **Meningkatkan minat pendengar** dikenal pasti dalam analisis dialog tertamu undangan dalam konteks perbualan 7 yang ditandai oleh perlakuan melibatkan lawna tutur ke dalam perbualan seperti analisis dialog I-S1FB-7/44/PM/293/21: ***Kita kata macam ni*** *krisis rumah tangga kita label.* ***Ada orang kata*** *krisis,* ***ada orang kata*** *ujian.* Penggunaan ungkapan *kita kata macam ni* menginterpretasikan usaha tetamu undangan melibatkan pendengar ke dalam perbualan yang sedang berlaku dengan mencadangkan mereka supaya mengenal pasti krisis yang berlaku. Strategi ini berupaya memelihara kehendak muka positif kedua-dua peserta, iaitu penutur dengan menyenangi hati pendengar manakala pendengar pula berasa mereka diberi perhatian dan diterima dalam perbualan. Dalam analisis dialog yang sama tetamu undangan turut mengaplikasi **maksim Kualiti** dengan memberikan maklumat yang benar melalui ungkapan *ada orang kata krisis* dan ada *orang kata ujian.* Ungkapan ini dianggap tepat dan sahih serta boleh meningkatkan kepercayaan pendengar. Penggunaan strategi dan maksim dalam dialog ini mencerminkan usaha mewujudkan keharmonian melalui kerjasama yang tinggi oleh penutur.

Selain itu, substrategi **menggunakan persamaan/ pengelompokan** juga dikenal pasti dalam konteks perbualan 5 melalui analisis dialog tetamu undangan yang ditandai oleh perlakuan menunjukkan persamaan ketika menyuruh pendengar melakukan sesuatu tindakan. Dialog I-S1P-5/21/PM/293/21: *Jadi saya nak cadangkan* ***semua nenek*** *nyanyi lagu macam n*i. *Kalau* ***wanita*** *sebut, ini* ***wanita solehah*** *al- Hafizah, beriman, bertaqwa,* memperlihatkan tetamu undangan menyuruh pendengar wanita yang telah mempunyai cucu supaya sentiasa menyebut perkara yang baik-baik terhadap ahli keluarga menggunakan ungkapan *semua nenek, wanita* dan *wanita solehah.* Strategi ini menghindari pengenaan dengan menyesuaikan TAM, iaitu suruhan secara langsung ke atas pendengar dan dapat memelihara muka positif mereka

agar tidak dimalukan secara terang-terangan sekali gus mencipta keharmonian dalam perbualan.

Seterusnya, substrategi **mengelakkan ketidaksetujuan** dikenal pasti melalui perlakuan peserta yang cuba bersetuju walaupun wujud perbezaan pendapat dengan lawan tutur semasa berkomunikasi seperti analisis dialog pemanggil pertama dalam konteks perbualan 5, iaitu (i) I-S1P-5/18/P1(H)/19/21: ***Tapi saya rasa*** *tak sedap hati*; dan dialog berbentuk celahan oleh pengacara dalam konteks perbualan 9, iaitu (ii) I-S1P-9/54/PC/260/21: [**Aa::**:] dan (iii) I-S1P-9/55/PC/260/21: **Aa::.** Dialog 1 memperlihatkan pemanggil cuba mengetengahkan kebimbangan terhadap anaknya walaupun dianggap masih kecil oleh tetamu undangan melalui ungkapan *tapi* diikuti ungkapan *saya rasa tak sedap hati.* Strategi ini didapati berupaya memelihara kehendak muka positif tetamu undangan apabila ketidaksetujuan pemanggil disampaikan secara tidak langsung dan mencerminkan kesantunan penutur di mata khalayak pendengar.

Dialog 2 dan 3 pula memperlihatkan pengacara mencelah sebanyak dua kali, iaitu ketika pemanggil ketiga mula mengutarakan masalahnya dalam dialog I-S1P-9/3/P3(L)/11/21: ***Okey,*** *saya ni nak tanya Prof pasal masalah suami saya.* ***Dia dulu masa 2001 dia ada buat lasik,*** dan sekali lagi ketika pemanggil ketiga membuat pertanyaan dalam dialog I-S1P/4/P3(L)/11/21: *Aa:: seba::b boleh tak tanya sekarang?*. Situasi ini menginterpretasikan sikap teragak-agak pengacara dalam usaha untuk tidak menolak secara langsung soalan pemanggil yang tidak berkaitan dengan topik perbincangan. Marlyna Maros (2007: 12) mengatakan situasi teragak-agak ini merupakan ciri orentasi yang boleh membayangi ujaran penutur sebelum sesuatu teguran dilakukan.

Peserta perbualan turut mengaplikasi substrategi **bersikap optimis y**ang dikenal pasti melalui perbuatan tetamu undangan mendorong pendengar melakukan sesuatu tindakan melibatkan konteks perbualan 5 dan 7. Dialog dalam konteks perbualan 5, iaitu (i) I-S1P-5/20/PM/293/21: *Kita buat perubahan* ***ubah bahasa kita, insya-Allah… orang akan perhatikan bahasa kita, orang jadikan contoh,*** dan dalam konteks perbualan 7 (ii) I-S1FB-7/52/PM/293/21: …***Orang bijak nampak batu,*** ...***bestnya boleh lompat tinggi lagi***, … ***Aa: nampak tak.*** Dialog 1 bermaksud tetamu undangan mendorong pendengar supaya menambah baik sikap sedia ada, iaitu membaiki bahasa ketika bercakap dengan orang lain supaya menjadi contoh kepada orang lain menggunakan ungkapan *ubah bahasa kita*, *orang akan perhatikan bahasa kita* dan *orang jadikan contoh*. Dialog 2 pula bermaksud dorongan kepada pendengar supaya sentiasa melihat ujian sebagai perkara positif yang memberi manfaat melalui ungkapan *orang bijak nampak batu, bestnya boleh lompat tinggi lagi* dan *aa:: nampak tak?*. Strategi ini dapat memelihara kehendak muka positif pendengar serta berciri santun kerana dapat memperlihatkan perakuan terhadap kebolehan mereka dalam melakukan sesuatu tindakan.

Dalam dialog 1 dan 2 juga, tetamu undangan didapati mematuhi maksim PK, iaitu **maksim Cara dan Kuantiti**. Maksim Cara ditandai oleh perlakuan memberikan maklumat secara tersusun dan jelas dalam dialog 1 dengan memberikan contoh menangani sikap ahli keluarga yang gemar mengggunakan bahasa kurang elok terhadap anak kecil adalah dengan memperbaiki bahasa dan menambah ilmu melalui ungkapan *pertama* dan *nombor dua*. Maksim Kuantiti pula ditandai oleh perlakuan memberi maklumat yang berinformatif mengenai makna kehidupan dalam dialog 2 melalui ungkapan *sebenarnya kehidupan ini bukan apa yang berlaku tetapi makna yang kita beri dan respon kita*. Ungkapan ini bermaksud hidup bukan setakat kita

University of Malaya

menjalaninya tetapi sejauh mana kita bertindak balas dengan memberi manfaat kepada diri sendiri dan orang lain. Maklumat-maklumat ini memudahkan pendengar memahami urutan maklumat yang disampaikan sekali gus mencerminkan kesantunan penutur.

Seterusnya, substrategi **meningkatkan kefahaman terhadap kehendak pendengar** dikenal pasti dalam analisis dialog pemanggil dalam konteks perbualan 9. Substrategi ini ditandai oleh perlakuan mengandaikan kehendak pengacara dalam analisis dialog I-S1P-9/5/P3(L)/11/21: ***Tak boleh,*** *e::h?*. Dialog ini dilafazkan oleh pemanggil terhadap pengacara ketika memberi maklum balas berupa celahan yang memperlihatkan sikap teragak-agak untuk menolak. Justeru, pemanggil berusaha memberi jawapan bagi pihak pengacara melalui ungkapan *tak boleh e::h?* untuk menunjukkan bahawa dia dapat mengandaikan maksud sebenar yang ingin disampaikan kepadanya. Substrategi ini berupaya memelihara muka kedua-dua pihak, iaitu pengacara yang bebas daripada tanggungjawab memberi ancaman. Pemanggil pula walaupun kelihatan berada di pihak yang menerima ancaman tetapi berupaya menyelamatkan mukanya dengan mempamerkan sikap memahami dan bertoleransi.

Selain itu, pengacara dalam tiga konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 5, 7 dan 9 dikenal pasti mengaplikasi substrategi **memberi pertanyaan/ meminta alasan** yang ditandai oleh perlakuan menyoal pemanggil untuk mendapatkan maklumat seperti yang diperlihatkan dalam analisis dua dialog (konteks perbualan 5), iaitu (i) I-S1P-5/2/PC/260/21: *Hello, ya?* ***Siapa di talian****?*, dan (ii) I-S1P-5/6/PC/260/21: [[***Hmm?***. Ungkapan pertanyaan seperti *siapa di talian* dan *hmm?* yang menandai isyarat *backchannel* menunjukkan permintaan agar pemanggil segera memberi maklumat yang dikehendaki. Strategi ini didapati berupaya memelihara kehendak muka positif pemanggil daripada berasa dipaksa dan memaparkan sikap toleransi

pengacara yang sekali gus memantulkan nilai kesantunan dirinya di mata pendengar.

Substrategi ini turut ditandai oleh perlakuan meminta pandangan oleh pengirim dalam konteks perbualan 7 melalui analisis dialog I-S1FB-7/1/FB1(FS)/1/21: *Dalam* ***konflik rumah tangga*** *selalunya kalau* ***kita tenang tapi*** *bagi* ***pasangan pula menganggap kita tak ambil tahu*** *endah tentang perkara yang berlaku.* ***Macam mana*** *(Bagaimana) nak hadapi suasana ini.* Pengirim menggunakan ungkapan pertanyaan, iaitu *macam mana* untuk mendapatkan pandangan daripada tetamu undangan. Dialog ini juga didapati mengaplikasi maksim Kuantiti apabila pengirim memberikan maklumat yang berinformatif mengenai masalah rumah tangga yang dihadapinya menggunakan ungkapan *konflik rumah tangga, kita tenang tapi* dan ungkapan *pasangan pula menganggap kita tak ambil tahu.* Nor Mokhtar (2016, p. 234 – 237) ada mengatakan kedudukan jarak sosial pendengar yang lebih tinggi menjadikan penutur menyampaikan permintaan dengan mempertimbangkan aplikasi terhadap maksim dalam PK yang digagaskan oleh Grice (1975) untuk memastikan maklumat mencukupi disediakan untuk mengurangkan kebarangkalian ditolak akibat kekeliruan atau tidak difahami.

Selain itu, substrategi memberi pertanyaan turut ditandai oleh perlakuan meminta persetujuan daripada pemanggil oleh tetamu undangan dalam konteks perbualan 9 melalui analisis dialog I-S1P-9/60/PM/293/21: *...**dia pakai spek balikkan**? Lepas **2001kan**? ...**dia pakai spek balikkan***. Penutur berusaha untuk mendapatkan persetujuan daripada pemanggil dengan mengajukan pertanyaan tentang keadaan masalah mata yang dihadapi oleh suaminya supaya lebih jelas. Dalam kasus ini, kehendak muka positif pendengar terpelihara dengan sikap bertimbang rasa dan berhemah penutur yang tergambar jelas di mata khalayak pendengar.

Pematuhan terhadap **maksim Relevan** seterusnya diperlihatkan dalam analisis

dialog pemanggil pertama dalam konteks perbualan 5 yang ditandai oleh tindakan memberikan maklumat lanjut yang berkaitan dengan masalah. Dialog I-S1P-5/14/P1(H)/19/21: ***Macam doa*** *untuk anak saya jadi tak baik,* yang bermaksud pemanggil meyatakan 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 perbinncangan.

Peserta perbualan turut dikenal pasti mengaplikasi **Strategi Kesantunan Negatif** pula diaplikasi melalui **dua substrategi**, iaitu substrategi (i) menggunakan kata-kata pelunak – tindakan menegur secara lembut dan berhemah, dan (ii) memohon maaf – tindakan meminta maaf sama ada secara langsung atau tidak langsung daripada pendengar. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan **satu maksim PK**, iaitu maksim Kualiti.

Peserta dalam ketiga-tiga konteks perbualan (5, 7 dan 9) dikenal pasti mengaplikasi substrategi **menggunakan kata-kata pelunak** yang ditandai oleh perlakuan menyatakan komplen, menyuruh dan memberi cadangan. Contoh analisis perlakuan menyatakan komplen dalam konteks perbualan 5 diperlihatkan dalam analisis dialog pemanggil pertama, iaitu I-S1P-5/11/P1(H)/19/21 menggunakan ungkapan …***macam tak senang jugalah*** *nak memikir pasal ni,* dan dialog I-S1P-5/12/P1(H)/19/21: ***memanglah*** *menyayangi anak saya ni* ***tetapi****…perkataan yang keluar dari mulut-mulut diorang tu…* Ungkapan *macam tak senang jugalah, memanglah* dan *tetapi* menginterpretasikan komplen atau rasa tidak puas hati pemanggil terhadap sikap ahli keluarga terhadap anaknya. Namun, penggunaan partikel *-lah* (*tak senang jugalah* dan *memanglah*) berupaya melembutkan komplen dan memperlihatkan pemanggil masih berusaha memelihara air muka ahli keluarganya

walaupun tidak berpuas hati.

Seterusnya, aplikasi terhadap **maksim Kualiti** juga dikenal pasti dalam konteks perbualan 5, 7 dan 9 yang ditandai oleh perlakuan memberi maklumat yang sahih dnega merujuk kekuasaan Allah Taala dan hukum-hukumnya. Contoh diperlihatkan dalam analisis dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 5, iaitu I-S1P-5/18/PM/293/21: *Dan aa:: **kata-kata itu satu doa***. Dialog ini bermaksud tetamu undangan memberi peringatan kepada pendengar supaya menjaga tutur kata kerana ia merupakan doa yang berkemungkinan akan dimakbulkan oleh Allah Taala pada bila-bila masa. Ungkapan ini berciri sahih kerana ada disebut dalam al-Quran, iaitu *"Allah tidak menyukai ucapan buruk, (yang diucapkan) dengan terus terang kecuali oleh orang yang dianiaya. Allah maha mendengar lagi maha mengetahui."* (Surah An-Nisa' 4, ayat 148-149). Maklumat ini mencerminkan kerjasama yang tinggi oleh tetamu undangan sekali gus bernilai santun di mata pendengar.

Selanjutnya, substrategi **memohon maaf** dikenal pasti dalam konteks perbualan 9 yang ditandai oleh perlakuan memohon maaf secara tidak langsung dalam dialog yang diujarkan oleh pemanggil, iaitu I-S1P-9/6/P3(L)/11/21: *Oh, bila m**acam mana ya**?*. Dialog ini menunjukkan pemanggil berasa bersalah kerana mengajukan soalan yang tidak berkaitan dengan topik perbincangan ketika ditegur oleh pengacara (I-S1P-9/57/PC/260/21: ***Kalau boleh** soalan ni berkaitan dengan topik yang kita bicarakan pua)* menggunakan ungkapan *Oh, bila macam mana ya?* untuk menginterpretasikan rasa serba salahnya. Disebabkan siaran bersifat langsung, menamatkan perbualan secara tiba-tiba sudah pasti akan dianggap tidak santun oleh khalayak pendengar. Oleh itu, pemanggil menggunakan strategi ini untuk memenuhi kehendak muka negatif pengacara dan tetamu undangan agar dipatuhi dan dihormati. Secara jelas, strategi ini berupaya memperlihatkan peserta perbualan berusaha memanifestasikan perlakuan santun dan berhemah dalam mengawal ujaran supaya

tidak menyinggung perasaan pendengar seterusnya mewujudkan situasi bebas konflik sepanjang komunikasi berlangsung.

Selain itu, **Strategi Tanpa Rekod** diaplikasi melalui **tiga substrategi**, iaitu substrategi (i) menggunakan ungkapan secara berlebihan yang ditandai oleh perlakuan menyuruh pendengar melakukan sesuatu tindakan dalam perbualan, (ii) membuat sindiran – perlakuan menegur sikap pendengar secara tidak langsung, dan (iii) menggunakan perumpamaan menegur sikap negatif pendengar.

Selain strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif, aplikasi terhadap **Strategi Tanpa Rekod** melalui substrategi **menggunakan ungkapan secara berlebihan** dikenal pasti dalam konteks perbualan 5 dan 7 yang ditandai oleh perlakuan tetamu undangan menyuruh pendengar secara tidak langsung dengan menekankan sesuatu perkara secara berlebihan. Ia diperlihatkan melalui analisis dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 5, iaitu I-S1-5/20/PM/293/21: ***Berapa kali saya keluar****, tolong download galeri audio*. Ungkapan *berapa kali saya keluar* menunjukkan penyataan secara berlebihan yang menginterpretasikan suruhan yang telah berkali-kali diberi supaya pendengar sentiasa mendengar ceramah berbentuk keagamaan.

Strategi Tanpa Rekod turut diaplikasikan melalui substrategi **membuat sindiran** yang dikenal pasti dalam konteks perbualan 9 serta ditandai oleh perlakuan menegur sikap pendengar dalam analisis dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan, iaitu I-S1P-9/67/PM/293/21: *Dia* ***dah dapat sembilan puluh, dia dok risau sepuluh tak dapat***. Dialog ini memanifestasikan usaha tetamu undangan menegur sikap pendengar yang tidak bersyukur kepada Allah Taala walaupun setelah mendapat nikmat yang banyak. Sindiran digunakan oleh tetamu undangan bertujuan membuat perbandingan nikmat yang telah diperoleh oleh seseorang dalam hidup serta teguran terhadap sikap tidak bersyukur kepada Pencipta. Penggunaan sindiran memperlihatkan usaha tetamu

University of Malaya

undangan untuk memelihara muka pemanggil seolah-olah tidak berlaku sebarang ancaman sebaliknya ancaman yang dilakukan adalah secara terselindung.

Seterusnya, penggunaan substrategi **menggunakan perumpamaan** juga dikenal pasti dalam konteks perbualan 9 melalui perlakuan pengacara dan tetamu undangan menegur sikap negatif pendengar. Analisis dialog oleh pengacara, iaitu I-S1P-9/61/PC/260/21: *Ya. Ni macam apa orang kata* ***tengok air dalam gelas*** *tu ya?* yang kemudiannya dijawab pula oleh tetamu undangan, iaitu I-S1P-9/70/PM/293/21: *Ya,* ***separuh penuh separuh kosong*** menggambarkan kedua-dua penutur menggunakan perumpamaan yang berasal daripada Bahasa Inggeris, iaitu *half full, half empty* untuk menegur sikap pendengar yang suka melihat sesuatu secara negatif. Penggunaan ungkapan *tengok air dalam gelas* dan *separuh penuh* yang mencerminkan penilaian seorang yang optimistik manakala *separuh kosong* bermaksud penilaian seorang yang pesimis terhadap sesuatu keadaan. Kedua-dua peserta menggunakan perumpamaan bertujuan menyembunyikan TAM secara langsung dan membebaskan mereka daripada tanggungjawab ancaman yang dilakukan agar komunikasi dapat berlangsung secara harmoni tanpa sebarang konflik.

Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian pula turut diaplikasi melalui **satu substrategi**, iaitu substrategi memberi arahan yang ditandai oleh perbuatan menyuruh seseorang secara terang-terangan dalam perbualan.

Selanjutnya, **Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian** juga diaplikasi melalui substrategi **memberi arahan** yang dikenal pasti dalam ketiga-toga konteks perbualan serta ditandai oleh perbuatan pengacara dan tetamu undangan mengarahkan pemanggil secara terang-terangan. Analisis diperlihatkan melalui ungkapan *Teruskan* dalam analisis dialog oleh tetamu undangan yang terdapat dalam konteks perbualan 5, iaitu I-S1-5/1/PM/293/21: *Ha:* ***Teruskan****,* dan dialog pengacara dalam konteks perbualan 9, iaitu I-S1P-9/53/PC/260/21: *Ya, waalaikum salam.* ***Teruskan****.* Kesemua dialog

memperlihatkan penutur menyuruh pemanggil supaya mengemukakan masalah yang dihadapinya dengan segera menggunakan ungkapan *teruskan* untuk memanfaatkan masa siaran yang terhad. Dalam kasus ini, tetamu undangan dan pengacara didapati menggunakan strategi Berekod Tanpa Penyesuaian bertujuan menyampaikan suruhan dan teguran untuk mencapai objektif komunikasinya dengan segera.

3.4.1.4 Substruktur Set Pertama – Pola C Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Analisis mendapati dua konteks perbualan daripada substruktur set pertama dalam struktur isi bual bicara, iaitu konteks perbualan 8 dan 11 mengaplikasi Pola B variasi pertama yang mengandungi kombinasi pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim-maksim PK. Hasil dapatan dipaparkan dalam Jadual 3.19 di bawah.

Jadual 3.19: Struktur Isi- Substruktur Set Pertama: Pola C Variasi Pertama dan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
8	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	9	32.1
11	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Relevan, Cara }	19	67.8
JUMLAH KESELURUHAN			**28**	**100**

V1 - Variasi Pertama Pola
V2 - Variasi Kedua Pola

Berdasarkan Jadual 3.19, Pola C variasi pertama dengan padanan empat makism PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) diaplikasi oleh konteks perbualan 8 yang mewakili sebanyak 9 (32.1%) jumlah dialog. Konteks perbualan 11 pula mengaplikasi Pola C variasi pertama diikuti dengan padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Relevan dan Cara mewakili sebanyak 19 (67.8%) jumlah dialog menjadikan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi Pola C variasi pertama dalam substruktur set pertama ialah 28 (100.0%). Analisis mengenai penggunaan strategi dan maksim dalam konteks perbualan yang dinyatakan terdapat dalam subtopik yang berikut.

(a) **Substruktur Set Pertama – Konteks Perbualan 8 dan Konteks Perbualan 11**

Konteks perbualan 8 dan 9 yang mengaplikasi Pola C variasi pertama diikuti dengan padanan maksim PK tertentu mengandungi perbincangan mengenai masalah yang dikemukakan oleh pengirim kedua dan pengirim ketiga. Paparan dapatan dalam Jadual 3.20 yang berikut memaparkan keseluruhan data analisis bagi konteks perbualan 8 dan hanya sebahagian daripada analisis keseluruhan data bagi konteks perbualan 11, iaitu melibatkan contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan dalam substrategi bagi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif, Strategi Tanpa Rekod dan maksim PK. Dapatan keseluruhan data analisis bagi konteks perbualan 11 dapat dilihat dalam **Lampiran A (ix)**. Jadual 3.20 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

University of Malaya

Jadual 3.20 : Konteks Perbualan 8 dan Konteks Perbualan 11 - Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantuan Positif	Meningkatkan minat pendengar	Menarik perhatian pendengar	..menarik juga..	I-S1FB-8/48/PC/260/21: … Prof, **menarik juga** dari Aisyah.
Kesantuan Positif	Menggunakan persamaan/ pengelompokan	Membuat suruhan	...kepada semua rumah tangga sekelian	I-S1FB-11/81/PM/293/21: Bagi saya nak menyeru **kepada semua rumah tangga sekelian**, siapa yang ada masalah tolong audit rancangan tv apa tengok?
Kesantunan Positif	Memberi persetujuan	Bersetuju secara tidak langsung	Kita patut menangis.	I-S1FB-8/58/PM/293/21: **Kita patut menangis.** … **satu,** mengenang dosa kita. Menangis takut api neraka. **Mata-mata yang menangis kerana takutkan Allah ini tak akan dibakar oleh api neraka.**
Maksim	Cara	Memberi urutan	..satu,..	
	Kualiti	Memberikan maklumat yang sahih dan benar	Mata-mata yang menangis kerana takutkan Allah ini tak akan dibakar oleh api neraka	
Kesantunan Positif	Memberi pertanyaan/ meminta alasan	Menyoal pendengar	Betul ke… …tukan?	I-S1FB-8/1/FB2(A)/1/21: **Betul ke** dengan menangis kita akan **merasa tenang**? I-S1FB-11/79/PM/293/21: Aa:: ini **yang saya kata** orang level nombor dua tadi **tukan?** Aa: **orang pertama *neurotic*** memang tak betullah.
Maksim	Relevan	Memberikan maklumat yang berkaitan	Merasa tenang	
	Cara	Memberikan maklumat yang tersusun	Orang pertama neurotic…	
Kesantunan Negatif	Menggunakan kata-kata pelunak	Membuat teguran	Kalau suami macam ni selalunya... Saya nak menyeru… Tolong audit…	I-S1FB-11/80/PM/293/21: Okey, **kalau suami macam ni selalunya** manusia bermasalah. I-S1FB-11/81/PM/293/21: Bagi **saya nak menyeru** kepada semua rumah tangga sekelian, siapa yang ada masalah **tolong audit** rancangan tv apa tengok.

University of Malaya

Jadual 3.20, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Maksim	Kuantiti	Memberikan maklumat yang berinformatif	1. Orang yang payah menangis hati keras 2. Orang yang senang keluar air mata hati lembut	I-S1FB-8/56/PM/293/21: **Orang yang payah menangis** hati keras. **Orang yang senang keluar air mata** hati lembut. Hati keras macam batu, **kesian orang macam n**i.
Kesantunan Negatif	Tidak merujuk penutur dan pendengar	Menegur sikap seseorang	kesian orang macam ni.	
Strategi Tanpa Rekod	Membuat sindiran	Menegur sikap seseorang	Tapi tengok cerita Hindustan menangis… Pergi rumah orang tahu masa depan dua puluh tahun	I-S1FB-8/58/PM/293/21: **Tapi tengok cerita Hindustan menangis**, **sia-sia.** I-S1FB-11/84/PM/293/21: Sebab tu saya kata, **pergi rumah orang tahu masa depan dua puluh tahun.**
	Menggunakan perumpamaan/ kiasan	Menegur sikap seseorang	Hati keras macam batu	I-S1FB-8/56/PM/293/21: **Hati keras macam batu**, kesian orang macam ni.
	Mengemukakan pertanyaan berbentuk retorik	Mempersoalkan gaya hidup seseorang	Berapa orang sebut…	I-S1FB-11/83/PM/293/21: Dan juga tujuan, cita-cita. **Berapa orang sebut** di rumah..dosa, pahala, syurga, neraka, taat, masjid Allah? Pun orang masih guna *vocabulary* (kata-kata negatif) setiap hari.

Jadual 3.20 memperlihatkan **Strategi Kesantunan Positif** dikenal pasti dalam kedua-dua konteks perbualan yang memperlihatkan aplikasi melalui **tiga substrategi**, iaitu substrategi (i) meningkatkan minat pendengar, (ii) memberi persetujuan, dan (iii) memberi pertanyaan/ meminta alasan. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kualiti, Relevan dan Cara.

Substrategi **meningkatkan minat pendengar** dikenalpasti dalam konteks perbualan 8 yang ditandai oleh perlakuan pengacara menarik perhatian pendengar ke

University of Malaya

dalam perbualan seperti analisis dialog I-S1FB-8/48/PC/260/21: *Dan seterusnya ni Prof,* ***menarik juga*** *dari Aisyah*. Ungkapan *menarik juga* bermaksud suruhan supaya tetamu undangan memberi perhatian terhadap soalan pengirim yang ingin dibacakan oleh pengacara. Ia dapat memelihara kehendak muka positif tetamu undangan agar diterima dan diberi perhatian dalam perbualan.

Selain itu, substrategi **memberi persetujuan** dikenal pasti dalam kedua-dua konteks perbualan dan ditandai oleh perlakuan peserta memberikan persetujuan secara tidak langsung kepada pendengar seperti yang diperlihatkan dalam analisis dialog tetamu undangan (konteks perbualan 8), iaitu I-S1FB-8/58/PM/293/21: ***Kita patut menangis.*** *Pasal menangis* ***satu, mengenang dosa kita****. Menangis* ***takut api neraka****.* ***Mata-mata yang menangis kerana takutkan Allah ini tak akan dibakar oleh api neraka.*** Ungkapan *kita patut menangis* dalam dialog ini menginterpretasikan persetujun dan sokongan terhadap pandangan pengirim bahawa tidak salah untuk seseorang itu menangis demi mendapatkan ketenangan.

Dalam dialog yang sama juga, pematuhan terhadap **maksim Cara** dikenal pasti melalui maklumat yang tersusun dan jelas mengenai manfaat yang diperoleh melalui tindakan menangis, iaitu membolehkan seseorang bermuhasabah diri dan membuktikan ketakutan akan azab Allah Taala menggunakan ungkapan *satu, mengenang dosa kita* dan ungkapan *takut api neraka*. Maklumat ini didapati memberi kejelasan dan terhindar daripada kekaburan serta memudahkan pemahaman pendengar. Selain itu, **maksim Kualiti** turut dikenal pasti dalam dialog yang sama apabila tetamu undangan memberi maklumat yang diketahui benar dengan merujuk kekuasaan Allah Taala sebagai sokongan terhadap perbincangan melalui ungkapan iaitu *kerana takutkan Allah* diikuti ungkapan *tak akan dibakar oleh api neraka.*

Selanjutnya, substrategi **memberikan pertanyaan/ meminta alasan** dikenal pasti dalam konteks perbualan 8 dan 11 yang ditandai oleh perlakuan menyoal untuk mendapatkan maklumat daripada lawan tutur seperti analisis dialog pengirim dalam konteks perbualan 8, iaitu (i) I-S1FB-8/1/FB2(A)/1/21: ***Betul ke*** *dengan menangis kita akan* ***merasa tenang****?*; dan dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 11, iaitu (ii) I-S1FB-11/79/PM/293/37: *Aa:: ini* ***yang saya kata orang level nombor dua*** *tadi* ***tukan?*** *Aa:* ***orang pertama neurotic memang tak betullah****.* Dialog 1 bermaksud pengirim meminta pandangan daripada tetamu undangan sama ada perbuatan menangis boleh memberi ketenangan kepada seseorang atau tidak melalui ungkapan *betul ke?*. Dalam ini juga, tetamu undangan didapati mengaplikasi **maksim Relevan** apabila memberi maklumat yang berkesinambungan dengan topik perbincangan melalui ungkapan *dengan menangis kita akan merasa tenang?*. Dialog 2 pula bermaksud tetamu undangan ingin mendapatkan sokongan daripada lawan tutur mengenai sikap seseorang yang pernah disebutkannya sebelum itu melalui ungkapan *yang saya kata orang level nombor dua* dan ungkapan tanya *tukan?*. Strategi ini berupaya memelihara kehendak muka positif pendengar bahawa kehadiran mereka diperlukan dalam perbualan, mencerminkan usaha mematuhi kehendak penerbit sekali gus mencapai matlamat perbincangan.

Selain Strategi Kesantunan Positif, peserta perbualan dalam kedua-dua konteks perbualan turut mengaplikasi **Strategi Kesantunan Negatif** pula dikenal pasti dalam kedua-dua konteks perbualan melalui aplikasi **dua substrategi**, iaitu substrategi (i) menggunakan kata-kata pelunak, dan (ii) tidak merujuk penutur dan pendengar. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan **satu maksim PK**, iaitu maksim Kuantiti.

Substrategi **Menggunakan kata-kata pelunak** dikenal pasti dalam konteks perbualan 11 yang ditandai oleh perlakuan menegur sikap pendengar secara lembut

dan berhemah. Analisis diperlihatkan melalui dialog oleh tetamu undangan, iaitu (i) I-S1FB-11/80/PM/293/21: *Okey,* ***kalau*** *suami macam ni* ***selalunya manusia bermasalah***; dan dialog (ii) I-S1FB-11/81/PM/293/21: ***Dan masalah ni selalu programming minda ada blue print dia****. Sebab tu* ***kalau kita nak ubah,*** *dengan ilmu. Bagi* ***saya nak menyeru*** *kepada semua rumah tangga sekelian, siapa yang ada masalah* ***tolong audit*** *rancangan tv apa tengok.* Dialog 1 menginterpretasikan teguran terhadap suami yang selalu memukul anak dan isteri apabila menghadapi masalah kewangan dengan melabel mereka sebagai seorang yang bermasalah. Dialog 2 pula bermaksud teguran terhadap pendengar supaya sentiasa memilih rancangan tontonan yang bermanfaat. Menyedari teguran yang dilakukan mengandungi TAM yang boleh mangancam muka pendengar, maka teguran dilembutkan melalui ungkapan *kalau* diikuti *suami macam ni, kalau* diikuti *kita nak ubah* dan ungkapan *tolong audit*. Teguran melalui cara berlapik ini dapat memelihara muka pendengar daripada dimalukan secara terang-terangan yang sekali gus mencerminkan kesantunan dalam kasus yang diwakili.

Seterusnya, substrategi **tidak merujuk penutur dan pendengar** yang dikenal pasti dalam konteks perbualan 8 dan 11 serta ditandai oleh perlakuan tetamu undangan menegur pendengar tanpa merujuk mereka secara langsung. Analisis diperlihatkan melalui dialog dalam konteks perbualan 8, iaitu I-S1FB-8/56/PM/293/21: ***Orang yang payah menangis*** *hati keras.* ***Orang yang senang keluar air mata*** *hati lembut. Hati keras macam batu,* ***kesian orang macam ni***. Dialog ini memberi interpretasi bahawa tetamu undangan menyuruh pendengar supaya selalu menangis untuk melembutkan hati dan mendapat ketenangan serta menjauhi sikap keras hati atau sombong. Suruhan disampaikan tanpa merujuk pendengar secara langsung untuk memenuhi kehendak muka negatif mereka agar tidak dipaksa atau dimalukan secara

terang-terangan menggunakan ungkapan *orang*, iaitu *orang yang payah menangis*, *orang yang senang keluar air mata* dan ungkapan *kesian orang macam ni*. Dalam dialog yang sama juga, tetamu undangan didapati telah mematuhi **maksim Kuantiti** apabila menyampaikan maklumat yang berinformatif mengenai individu yang sukar menangis mempunyai hati yang keras manakala sebaliknya bagi orang yang mudah menangis menggunakan ungkapan *hati keras* dan *hati lembut*. Aplikasi strategi dan maksim dalam kasus ini mencerminkan kesantunan penutur yang tinggi di mata khalayak pendengar.

Seterusnya, peserta dalam konteks perbualan ini didapati turut mengaplikasi **Strategi Tanpa Rekod** melalui **tiga substrategi**, iaitu substrategi (i) membuat sindiran yang dikenal pasti melalui perlakuan menegur sikap pendengar secara tidak langsung dalam perbualan, (ii) menggunakan perumpamaan, dan (iii) mengemukakan pertanyaan berbentuk retorik.

Substrategi **membuat sindiran** yang dikenal pasti dalam konteks perbualan 11 serta ditandai oleh perlakuan tetamu undangan menegur sikap pendengar secara tidak langsung seperti analisis dialog I-S1FB-8/58/PM/293/21: ***Tapi tengok cerita Hindustan menangis, sia-sia***. Dialog ini bermaksud teguran ke atas pendengar yang suka membuang masa dengan menangisi perkara-perkara yang tidak berfaedah dan melalaikan hidup melalui ungkapan *tapi tengok cerita hindustan* diikuti oleh ungkapan *sia-sia.*

Seterusnya, substrategi **menggunakan perumpamaan/ kiasan** dikenal pasti dalam kontes perbualan 8 yang ditandai oleh perlakuan tetamu undangan menegur sikap pendengar dalam analisis dialog I-S1FB-8/56/PM/293/21: ***Hati keras macam batu****, kesian orang macam ni*. Dialog ini bermaksud penutur menegur pendengar yang sukar menilai kelemahan diri sendiri menggunakan perumpamaan, iaitu *keras hati*

macam batu.

Seterusnya, substrategi **mengemukakan pertanyaan berbentuk retorik** dikenal pasti dalam konteks perbualan 11 yang ditandai oleh perlakuan tetamu undangan bertanya supaya pendengar berfikir seperti analisis dialog I-S1FB-11/83/PM/293/21: *Dan juga tujuan, cita-cita.* ***Berapa orang sebut*** *di rumah..dosa, pahala, syurga, neraka, taat, masjid Allah? Pun orang masih guna vocabulary (kata-kata negatif) setiap hari*. Pertanyaan *berapa orang sebut* memperlihatkan tetamu undangan sengaja melontarkan pertanyaan tentang dosa serta pahala supaya pendengar boleh berfikir dan menyediakan jawapan yang sesuai kepada diri mereka.

Strategi tanpa rekod yang dibincangkan dalam kasus ini memperlihatkan usaha penutur untuk menjaga muka pendengar agar tidak dimalukan secara terang-terangan dengan menyembunyikan ancaman melalui sindiran, perumpamaan dan pertanyaan berbentuk retorik. Melalui strategi ini penutur bebas daripada tangungjawab memberi ancaman terhadap muka pendengar kerana mereka sendiri tidak menyedarinya. Ia dapat menjamin keharmonian dalam komunikasi sekali gus mencapai matlamat rancangan.

3.4.2 Substruktur Set Kedua

Substruktur set kedua dibahagikan kepada 7 konteks perbualan yang mengandungi tiga soalan daripada pemanggil dan empat soalan daripada pengirim. Konteks perbualan tersebut ialah konteks perbualan 13, 14, 15, 16, 17, 18 dan 19. Setiap konteks perbualan mengandungi ujaran pengacara, tetamu undangan tetap, dan pemangil/ pengirim seperti yang dipaparkan dalam Jadual 3.21 di bawah.

University of Malaya

Jadual 3.21: Struktur Isi - Substruktur Set Kedua dan Konteks Perbualan

Substruktur	KP	Peserta Perbualan	Topik
Set Kedua	13	Prof. Muhaya Maslina P5 - Siti Zanariah	Menentukan KPI Keimanan Seseorang.
	14	Prof. Muhaya Maslina FB5- Wan Norisah	Anak Remaja Tidak Mendengar Kata.
	15	Prof. Muhaya Maslina FB6- Siti Ija	Berhijrah dan Pandangan Sinis Masyarakat.
	16	Prof. Muhaya Maslina P6 - En. Zulkifli	Masalah Remaja yang menghabiskan masa di kafe siber dan Vitamin Yang Sesuai Untuk Mata
	17	Prof. Muhaya Maslina FB7- Zuraidah Husin	Cara Memelihara Ketenangan Ketika Senang.
	18	Prof. Muhaya Maslina FB8- Ibunda Latif	Kerap Melakukan Dosa Walaupun Takutkan Azab Allah.
	19	Prof. Muhaya Maslina P7 - Mak Ju	Ibu Membantu Kewangan Anak Yang Sudah Berkahwin.
JUMLAH	**7**		

KP Konteks perbualan
P5 Pemanggil kelima, dan seterusnya mengikut urutan nombor
FB5 Pengirim kelima, dan seterusnya mengikut urutan nombor
En. Encik

Berdasarkan Jadual 3.21 di atas, tujuh konteks perbualan yang terdapat dalam substruktur set kedua yang terdiri daripada konteks perbualan 13 yang mengandungi soalan daripada pemanggil kelima (P5), iaitu Siti Zanariah mengenai cara menentukan KPI keimanan seseorang. Konteks perbualan 14 pula mengandungi soalan daripada pengirim kelima (FB5), iaitu Wan Norisah mengenai cara menangani anak remaja yang tidak mendengar kata manakala konteks perbualan 15 mengandungi soalan pengirim keenam (FB6), iaitu Siti Ija tentang masalah berhijrah serta pandangan sinis masyarakat yang diterima.

Seterusnya konteks perbualan 16 mengandungi soalan daripada pemanggil keenam, iaitu encik Zulkifli mengenai masalah remaja yang menghabiskan masa di kafe siber

University of Malaya

dan vitamin yang sesuai untuk mata. Konteks perbualan 17 pula mengandungi soalan pengirim ketujuh (FB7), iaitu Zuraidah Husin tentang cara untuk memelihara ketenangan walaupun ketika senang. Konteks perbualan 18 mengandungi soalan pengirim kelapan (FB8), iaitu Ibunda Latif mengenai cara menangani situasi kerap melakukan dosa walaupun takutkan azab Allah Taala. Seterusnya, konteks perbualan 19 mengandungi soalan pemanggil ketujuh, iaitu Mak Ju tentang kewajaran ibu membantu kewangan anak yang sudah berkahwin.

Konteks perbualan 13, 16, dan 19 mengandungi ujaran antara pengacara, tetamu undangan dan pemanggil manakala konteks perbualan 14, 15, 17, dan 18 mengandungi ujaran antara pengacara dan tetamu undangan kerana soalan pengirim dibacakan oleh pengacara.

Kajian mendapati peserta perbualan dalam substruktur set kedua mengaplikasi **dua pola** dalam MPKSM, iaitu Pola A dan Pola B. Pola A diaplikasi dalam bentuk **Pola A variasi kedua**, iaitu pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim PK.

Pola B pula diapikasi dalam bentuk **Pola B variasi pertama** yang mengandungi kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1(Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim PK ketika mengetengahkan ujaran masing-masing. Kedua-dua pola ini turut memperlihatkan dominasi pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif dalam konteks perbualan yang dianalisis. Maklumat ini dapat dilihat dalam jadual 3.22 di bawah.

University of Malaya

Jadual 3.22: Struktur Isi - Substruktur Set Kedua : Pola Teras P2 dan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
13	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	38	14.2
14	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Relevan, Cara }	39	14.2
15	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti }	36	13.1
16	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	75	28.1
17	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	17	6.3
18	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	34	13.0
19	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	29	11.0
JUMLAH KESELURUHAN			**268**	**100**

V1 - Variasi Pertama Pola
V2 - Variasi Kedua Pola

Berdasarkan Jadual 3.22 di atas, Pola A variasi kedua dengan diikuti padanan keempat-empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti , Relevan dan Cara) diaplikasi oleh satu konteks perbualan sahaja, iaitu konteks perbualan 17 yang mewakili jumlah dialog sebanyak 17 (6.3%).

Seterusnya, Pola B variasi pertama diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK diaplikasi oleh empat konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 13, 16, 18 dan 19 dengan masing-masing mewakili jumlah dialog sebanyak 38 (14.2%), 75 (28.1%), 34 (13.0%) dan 29 (11.0%).

University of Malaya

Sementara itu, Pola B variasi pertama diikuti dengan padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Relevan dan Cara diaplikasi oleh konteks perbualan 14 mewakili 39 (14.2%) jumlah dialog. Sementara konteks perbualan 15 mengaplikasi pola yang sama dengan diikuti padanan dua maksim PK, iaitu maksim Kuantiti dan Kualiti mewakili 36 (13.1%) jumlah dialog.

Secara keseluruhannya, Pola B variasi pertama yang melibatkan aplikasi dalam enam konteks perbualan mencatat jumlah penggunaan tertinggi dengan jumlah dialog sebanyak 251 (93.6%) diikuti Pola A variasi kedua mewakili sebanyak 17 (6.3%) jumlah dialog menjadikan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi substruktur set kedua sebanyak 268 (100%). Kajian turut memperlihatkan pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif mendominasi ujaran peserta dalam substruktur set kedua bual bicara yang dikaji.

Analisis setiap konteks perbualan dalam substruktur set kedua yang dinyatakan akan dibincangkan dalam subtopik selanjutnya dengan memperlihatkan secara terperinci pola strategi dan maksim yang diaplikasi oleh setiap peserta. Analisis ini akan dilakukan mengikut susunan pola berdasarkan MPKSM, iaitu Pola A variasi kedua (konteks perbualan 17) dan Pola B variasi pertama (konteks perbualan 13, 14, 15, 16, 18 dan 19) .

3.4.2.1 Substruktur Set Kedua – Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim

Pola A variasi kedua yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Strategi Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan dua maksim PK telah dipatuhi oleh konteks perbualan 17 seperti yang terdapat dalam paparan Jadual 3.23 di bawah.

Jadual 3.23: Substruktur Set Kedua - Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
17	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	17	100
JUMLAH KESELURUHAN			**17**	**100**

V2 - Variasi kedua pola

Jadual 3.23 menunjukkan hanya satu konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 17 dalam substruktur set kedua bual bicara mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan padanan maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara yang mewakili 17 (100%) jumlah dialog. Analisis mengenai penggunaan strategi dan maksim dalam konteks perbualan yang dinyatakan terdapat dalam subtopik yang berikut.

(a) Substruktur Set Kedua : Konteks Perbualan 17

Konteks perbualan 17 yang mengaplikasi Pola A variasi kedua diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK, iaitu Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara mengandungi soalan daripada pengirim ketujuh, iaitu Zuraidah Husin tentang cara memelihara ketenangan walaupun pada waktu senang. Paparan dapatan dalam Jadual 3.24 yang berikut hanya memaparkan sebahagian daripada analisis keseluruhan data kajian iaitu melibatkan contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan bagi substrategi dalam Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif dan maksim PK. Dapatan keseluruhan dapat dilihat dalam **Lampiran A (xv)**. Jadual 3.24 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

University of Malaya

Jadual 3.24: Konteks Perbualan 17 - Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Meningkatkan minat pendengar	Menarik perhatian pendengar	..dia tu tak perlu apa-apa, Mas	I-S2FB-17/188/PM/293/21: Siapa yang ada Allah dalam hati, **dia tu tak perlu apa-apa, Mas.**
	Menggunakan persamaan/ pengelompokan	Memperlihatkan persamaan pengalaman	saya pun kaki *shopping*, Mas	I-S2FB-17/187/PM/293/21: Tapi camni, setiap kita *shopping*, **saya pun *kaki shopping,* Mas**.
	Memberi persetujuan	Bersetuju Secara langsung	Okey	I-S2FB-17/183/PM/293/21 **Okey,** betul.Orang kata duit tu jadi orang jahat **sebenarnya duit bukak topeng orang.**
Maksim	Kuantiti	Memberi maklumat yang berinformatif	...sebenarnya duit bukak topeng orang.	
Kesantunan Positif	Bersikap optimis	Memberi dorongan	1. kita perhati orang yang betul-betul baik 2. Lagi dia duit banyak lagi dia jadi baik.	I-S2FB-17/186/PM/293/21: Sebab tu **kita perhati orang yang betul-betul baik**. **Lagi dia duit banyak lagi dia jadi baik.**
Kesantunan Positif	Meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar	Memberi cadangan secara tidak langsung	1. Setiap kita *shopping*,	I-S2FB-17/187/PM/293/21: Tapi camni, setiap kita *shopping*, saya pun kaki *shopping,* Mas. **Setiap kita *shopping*,** untuk apa ni? Untuk perniagaan pe: penghargaan, perhatian manusia ke reda Allah?
Maksim	Cara	Memberikan maklumat berupa contoh	1. Tapi camni... 2. Untuk apa ni? 3. Untuk perniagaan pe: penghargaan, perhatian manusia ke reda Allah?	

University of Malaya

Jadual 3.24, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	2	3	4	5
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Negatif	Menggunakan kata-kata pelunak	Menegur sikap seseorang	1. Kalau ada duit kita jahat sebenarnya kita jahatlah tu	I-S2FB-17/190/PM/293/21: Kalau kita tak de duit kita baik, **kalau ada duit kita jahat** sebenarnya **kita jahatlah tu**
Maksim	Relevan	Memberikan maklumat yang berkaitan	1. Pasal apa bila kita tak de duit tak boleh nak buat maksiat	
Kesantunan Negatif	Tidak merujuk penutur dan pendengar	Memberi peringatan	1. siapa 2. Dia	I-S2FB-17/188/PM/293/21: **Siapa** yang ada Allah dalam hati, **dia** tu tak perlu apa-apa, Mas.

Berdasarkan Jadual 3.24 di atas, **lima substrategi** dalam strategi **Kesantunan Positif** dikenal pasti yang diaplikasi melalui substrategi (i) meningkatkan minat pendengar, (ii) menggunakan persamaan/ pengelompokan, (iii) memberi persetujuan, dan (iv) bersikap optimis, (v) meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan **dua maksim PK**, iaitu maksim Kuantiti dan Cara.

Substrategi **meningkatkan minat pendengar** dikenal pasti melalui perlakuan tetamu undangan menarik perhatian pendengar ketika berkomunikasi melalui analisis dialog I-S2FB-17/188/PM/293/21 menggunakan ungkapan …***dia tu tak perlu apa-apa, Mas***. Penggunaan ungkapan berbentuk teguran secara tidak langsung, iaitu *siapa yang ada Allah dalam hati* diikuti ungkapan *dia tu tak perlu apa-apa, Mas* dalam dialog ini memperlihatkan tetamu undangan cuba menarik perhatian pendengar terhadap teguran yang disampaikannya.

University of Malaya

Penggunaan ungkapan yang menunjukkan pengelompokan ketika menyampaikan teguran kepada pendengar oleh tetamu undangan menandai substrategi **menggunakan persamaan/ pengelompokan** seperti analisis dialog I-S2FB-17/187/PM/293/21 melalui ungkapan ...***saya pun kaki shopping, Mas***. Tetamu undangan menegur sikap pendengar terutama golongan wanita yang asyik berbelanja ketika senang dan sering lupa kepada Allah. Untuk mengelakkan konflik dan memelihara kehendak muka positif pendengar, teguran disampaikan dengan memperakui persamaan sikap antara penutur dengan pendengar melalui ungkapan *saya pun kaki shopping, Mas*.

Substrategi **memberi persetujuan** turut dikenal pasti apabila tetamu undangan menujukkan persetujuan secara langsung ketika menjawab soalan pengirim dalam analisis dialog I-S2FB-17/183/PM/293/21: ***Okey,*** *betul.* Dialog ini bermaksud tetamu undangan memahami soalan yang dikemukakan oleh pengirim dan bersetuju untuk membincangkannya melalui ungkapan *okey* diikuti ungkapan *betul*. Penggunaan substrategi ini didapati berupaya memelihara kehendak muka positif pengirim agar permintaannya diterima dan dihargai selain memperlihatkan keikhlasan penutur di mata khalayak pendengar. Dalam dialog yang sama, tetamu undangan didapati mematuhi **maksim Kuantiti** apabila memberikan maklumat yang berinformatif mengenai hubungan antara duit dan manusia melalui ungkapan *sebenarnya duit bukak topeng orang*. Ungkapan tersebut bermaksud wang mampu memperlihatkan sikap sebenar seseorang sama ada baik atau buruk melalui cara mereka menguruskannya.

Peserta perbualan juga didapati turut mengaplikasi substrategi **bersikap optimistik** yang ditandai oleh perlakuan mendorong lawan tutur melakukan sesuatu tindakan seperti dalam analisis dialog tetamu undangan, iaitu I-S2FB-17/186/PM/293/21: *Sebab tu* ***kita perhati orang yang betul-betul baik***. ***Lagi dia duit banyak lagi dia jadi baik***. Dialog ini bermaksud tetamu undangan mendorong

pendengar supaya mengubah diri ke arah kebaikan dengan melihat orang lain membuat kebaikan melalui ungkapan *kita perhati orang yang betul-betul baik* dan ungkapan *lagi dia duit banyak lagi dia jadi baik.* Penggunaan substrategi ini didapati turut mengandungi indikatur suruhan secara tidak langsung yang berupaya memelihara kehendak muka positif pendengar sekali gus memelihara hubungan dalam komunikasi.

Seterusnya, peserta didapati mengaplikasi substrategi **meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar** ketika berkomunikasi melalui tindakan memberi cadangan secara tidak langsung yang dianalisis dalam dialog yng diujarkan oleh tetamu undangan, iaitu I-S2FB-17/187/PM/293/21: *Tapi camni,* ***setiap kita 'shopping', saya pun kaki 'shopping'****, Mas.* ***Setiap kita 'shopping', untuk apa ni? Untuk perniagaan pe: penghargaan, perhatian manusia ke reda Allah?***. Dialog ini memanifestasikan cadangan oleh tetamu undangan supaya pendengar sentiasa mendahulukan tuntutan Allah Taala ketika membelanjakan wang agar sentiasa mendapat keredaan. TAM, iaitu cadangan yang terkandung dalam ujaran ini telah disesuaikan agar dapat memelihara kehendak muka positif pendengar dengan turut melibatkan diri penutur sendiri ke dalam perbualan. Ia berupaya mencipta persamaan melalui ungkapan *setiap kita 'shopping'* dan ungkapan *saya pun kaki shopping*. Strategi ini berupaya menyenangkan hati pendengar dan menggambarkan sikap rendah diri penutur.

Dalam dialog yang sama juga, tetamu undangan didapati turut mematuhi **maksim Cara** apabila memberikan contoh mengenai cara seseorang berbelanja sambil memenuhi tuntutan agama dengan bermuhasabah diri setiap kali ingin berbelanja melalui ungkapan *untuk apa ni?* dan ungkapan *Untuk perniagaan pe: penghargaan, perhatian manusia ke reda Allah?*. Maklumat ini berciri jelas dan tidak kabur serta mudah difahami dan dimanfaatkan oleh pendengar dalam kehidupan mereka.

University of Malaya

Selain strategi kesantunan positif, peserta perbualan turut mengaplikasi **Strategi Kesantunan Negatif** melalui **dua substrategi,** iaitu (i) menggunakan kata-kata pelunak, dan (ii) tidak merujuk penutur dan pendengar. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan **satu maksim PK**, iaitu maksim Relevan.

Selain itu, peserta didapati mengaplikasi substrategi **menggunakan kata-kata pelunak** yang ditandai oleh perlakuan tetamu undangan menegur sikap pendengar dalam analisis dua dialog, iaitu I-S2FB-17/184/PM/293/21: *...**kalau ada duit kita jahat** sebenarnya **kita jahatlah tu***, Ungkapan seperti *..kalau ada duit kita jahat sebenarnya kita jahatlah tu* memperlihatkan penggunaan kata-kata pelunak yang berupaya melembutkan teguran dan memenuhi kehendak muka pendengar supaya diberi kebebasan dan tidak dimalukan secara terang-terangan. Selain itu, dalam dialog yang sama tetamu undangan didapati turut mematuhi **maksim Relevan** dengan memberikan maklumat yang mengaitkan situasi seseorang yang menjadi jahat setelah mendapat kemewahan melalui ungkapan *pasal apa bila kita tak de duit...*

Selain itu, tetamu undangan dikenal pasti mengaplikasi substrategi **tidak merujuk penutur dan pendengar** yang ditandai oleh tindakan memberi peringatan kepada pendengar seperti mana analisis dialog I-S2FB-17/188/PM/293/21: *Siapa yang **ada Allah dalam hati,** dia tu tak perlu apa-apa, Mas.* Dialog ini menginterpretasikan peringatan secara tidak langsung kepada pendengar supaya mereka sentiasa mengingati Allah dalam hati mereka agar mereka terhindar daripada perasaan cintakan dunia melalui ungkapan *siapa yang ada Allah dalam hati* diikuti ungkapan *dia tu tak perlu apa-apa, Mas.* Penggunaan ungkapan *siapa* dan *dia* mencerminkan kehendak untuk meminimumkan TAM dengan tidak menyebut mana-mana pihak yang diberi peringatan sebaliknya menyatakannya secara umum demi memelihara keharmonian.

University of Malaya

3.4.2.2 Substruktur Set Kedua – Pola B Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Pola B variasi pertama mengandungi kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan maksim PK tertentu diaplikasi dalam enam konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 13, 14, 15 16, 18 dan 19. Hasil dapatan dipaparkan dalam Jadual 3.25 di bawah.

Jadual 3.25: Substruktur Set Kedua - Pola B Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
13	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	38	15.1
14	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Relevan, Cara }	39	15.5
15	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti }	36	14.3
16	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	75	29.8
18	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	34	13.5
19	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	29	11.5
JUMLAH KESELURUHAN			**251**	**100**

V1 - Variasi Pertama Pola
V2 - Variasi Kedua Pola

Jadual 3.25 memperlihatkan enam konteks perbualan yang mengaplikasi pola B variasi pertama mempunyai padanan maksim PK dengan jumlah dan jenis yang berbeza.

University of Malaya

Empat konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 13, 16, 18 dan 19 mengaplikasi Pola B variasi pertama dengan padanan keempat-empat maksim PK, iaitu Kualiti, Relevan dan Cara dengan masing-masing mewakili jumlah dialog sebanyak 38 (15.1%)75 (28.1%), 34 (13.0%) dan 29 (11.0%).

Konteks perbualan 14 pula mengaplikasi Pola B variasi pertama diikuti dengan padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Relevan dan Cara melalui 39 (14.2%) jumlah dialog. Konteks perbualan 15 mengaplikasi pola yang sama dengan diikuti padanan dua maksim PK, iaitu maksim Kuantiti dan Kualiti mewakili 36 (13.1%) jumlah dialog. Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi kasus ini adalah sebanyak 251 (100%). Huraian terperinci mengenai penggunaan strategi dan maksim dalam konteks perbualan yang dinyatakan terdapat dalam subtopik yang berikut.

(a) Substruktur Set Kedua – Konteks Perbualan 13, 14, 15, 16, 18 dan 19

Konteks perbualan 13, 14, 15, 16, 18 dan 19 yang mengaplikasi Pola B variasi pertama diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara mengandungi perbincangan mengenai masalah yang dikemukakan oleh tiga pemanggil (konteks perbualan 13, 16 dan 19) dan tiga pengirim (konteks perbualan 14, 15 dan 18). Paparan dapatan dalam Jadual 3.23 yang berikut hanya memaparkan sebahagian daripada analisis keseluruhan data kajian, iaitu melibatkan contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan bagi substrategi dalam Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif, Strategi Tanpa Rekod, Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dan maksim PK. Dapatan keseluruhan dapat dilihat dalam **Lampiran A (xi), (xii), (xiii), (xiv), (xvi) dan (xvii)**. Jadual 3.26 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

University of Malaya

Jadual 3.26: Konteks Perbualan 13, 14, 15, 16, 18 dan 19 – Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	2	3	4	5
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Melebihkan perhatian	Memberi pujian	Bagus Lagi bagus lagi.. Subhanallah Masya-Allah… dah dekat dengan nabi	I-S2P-13/98/PM/293/21: Aa: **Bagus.** I-S2FB-15/138/PM/293/21: **Lagi bagus lagi** dia pakai jubah. Saya pun tak pakai jubah. I-S2FB-15/135/PM/293/21: **[Subhanallah]** I-S2FB-18/203/PM/293/21: …orang bela anak yatim, **masya-Allah**: **Dah dekat dengan nabi**, insya- Allah. Apa nak takut lagi?
	Meningkatkan minat pendengar	Merujuk kisah sendiri untuk menarik perhatian pendengar	1. Baru tadi saya berleter... 2. Bila orang tak tengok saya kata 3. Memang tak ketat tau… 4. Berdikari ni dua, Mas	I-S2P-13/104/PM/293/21: **Baru tadi saya berleter** kat rumah saya bila rancangan tv bagus, **bila orang tak tengok saya kata** … **Pasal syaitan tak suka kebaikan. So dalam hati kita ni syaitan sentiasa kat dalam darah kita**. I-S2P-16/11/P6(Z)/23/21: Pemantauan **memang tak ketat tau**… I-S2FB-18/201/PM/293/21: [**Berdikari ni dua, Mas.**]
Maksim	Kuantiti	Memberikan maklumat yang berinformatif	Pasal syaitan tak suka kebaikan. So dalam hati kita ni syaitan sentiasa kat dalam darah kita.	
Kesantunan Positif	Menggunakan persamaan/ pengelompokan	Memberi teguran	Eksekutif yang umur 30-an	I-S2FB-14/125/PM/293/21: Huh, kalau **eksekutif yang umur 30-an** tu oi:::, tengah aa:: 30-an saya paling sombonglah.

University of Malaya

Jadual 3.26, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	2	3	4	5
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar	Menyuruh	Saya nak menyeru diri saya dan kita semua,..	I-S2P-13/111/PM/293/21: **Saya nak menyeru diri saya dan kita semua**, setiap kali kita bercakap jangan nampak orang, nampak diri kita. Mata hati melihat ke dalam, **melihat kuasa Allah**. **Melihat hikmah Allah**. Mata fizikal kita asyik tengok orang saja.
Maksim	Kualiti	Memberikan maklumat yang sahih dan benar	..melihat kuasa Allah. Melihat hikmah Allah	
Kesantunan Negatif	Menggunakan kata-kata pelunak	Membuat permintaan	…saya nak tanya …saya ada dua soalanlah..	I-S2P-13/4/P5(SZ)/9/21: Aa: *ini **saya nak tanya***. Saya ialah seorang ibu yang bekerja I-S2P-16/5/P6(Z)/23/21: Ha:: **saya ada dua soalanlah** Prof.
		Menyuruh	Macam ni, jangan..	I-S2FB-15/141/PM/293/21: **Macam ni, jangan** dengar cakap orang.
	Berhati-hati/ bersikap pesimis	Memberi teguran	1. diri kita nak hidup luar keluar ke dalam 2. Melenting 3. Kecik hati 4. Was-was	I-S2FB-15/143/PM/293/21: Mula dah kita ni. Mula dah **diri kita nak hidup luar keluar ke dalam.** I-S2FB-15/144/PM/293/21: Asal orang kata **melenting**. Asal orang mengata **kecik hati**. Asal orang kata **was-was**.
	Memohon maaf	Memohon maaf secara tidak langsung	lupa	I-S2FB-18/198/PM/293/21: Jadi apa soalan dia? **Lupa**.
	Tidak merujuk penutur dan pendengar	Memberi peringatan	1. Siapa tinggal Islam memang neraka 2. Bila tak suka Islam	I-S2P-13/102/PM/293/21: **Siapa** tinggal Islam, memang neraka dan susah dunia dan akhirat. I-S2P-13/103/PM/293/21: **Bila tak suka Islam**, *something wrong with you*.

University of Malaya

Jadual 3.26, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	2	3	4	5
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Tanpa Rekod	Menggunakan ungkapan secara berlebihan	Membuat penekanan tentang sesuatu	Berapa ribu pesakit saya jumpa	I-S2FB-14/123/PM/293/21: Dalam dunia saya jumpa, **berapa ribu pesakit saya jumpa** kalau yang sombong selalunya golongan wanita
Berekod Tanpa Penyesuaian	Memberi arahan	Memberi arahan secara terang-terangan	1. Teruskan 2. Never:	I-S2P-13/94/PM/293/21: **Teruskan** Siti. Dr. Muhaya ni. I-S2P-13/111/PM/293/21: **Never:**
	Menegur	Menegur secara terang-terangan	Memang salah kita	I-S2FB-14/118/PM/293/21: **Memang salah kita**.

Jadual 3.26 memperlihatkan **empat substrategi** bagi **Strategi Kesantunan Positif** diaplikasi oleh peserta dalam enam konteks perbualan yang terlibat, iaitu substrategi (i) melebihkan perhatian, (ii) meningkatkan minat pendengar, (iii) menggunakan persamaan/ pengelompokan, dan (iv) meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti dua maksim PK, iaitu maksim Kuantiti dan Kualiti.

Substrategi **melebihkan perhatian** dikenal pasti dalam konteks perbualan 13, 15, 16 dan 18 yang ditandai oleh perlakuan memuji pendengar menggunakan ungkapan *bagus*, *lagi bagus lagi*, *subhanallah*, *masya-Allah* dan lain-lain. Analisis diperlihatkan melalui dialog oleh tetamu undangan yang mewakili konteks perbualan 13, iaitu (i) I-S2P-13/98/PM/293/21: *Aa:* ***Bagus;*** konteks perbualan 15 – (ii) I-S2FB-15/138/PM/293/21: ***Lagi bagus lagi*** *dia pakai jubah. Saya pun tak pakai jubah.*; (iii) I-S2FB-15/135/PM/293/21: **[*Subhanallah*]**, dan (iv) konteks perbualan

18 – I-S2FB-18/203/PM/293/21: *...orang bela anak yatim,* ***masya-Allah: Dah dekat dengan nabi****, insya- Allah. Apa nak takut lagi?*. Dialog-dialog ini menginterpretasikan pujian terhadap pendengar bertujuan memelihara kehendak muka positif mereka agar diberi perhatian dan disenangi dalam perbualan.

Selain itu, substrategi **meningkatkan minat pendengar** dikenal pasti dalam konteks perbualan 13, 15, 16, 18 dan 19 yang ditandai oleh perlakuan perlakuan tetamu undangan menarik perhatian pendengar dengan bercerita tentang pengalaman sendiri dan menyebut nama lawan tutur dalam perbincangan. Analisis diperlihatkan melalui dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 13, iaitu (i) I-S2P-13/104/PM/293/21: ***Baru tadi saya berleter*** *kat rumah…,* ***bila orang tak tengok saya kata*** *bila kita…* ***Pasal syaitan tak suka kebaikan****.* ***So dalam hati kita ni syaitan sentiasa kat dalam darah kita****; konteks perbualan 16* – (ii) I-S2P-16/11/P6(Z)/23/21: Pemantauan **memang tak ketat tau**…; dan konteks perbualan 18 – (iii) I-S2FB-18/201/PM/293/21: [**Berdikari ni dua, Mas.**]. Penggunaan ungkapan *baru tadi saya berleter* dan *bila orang tengok saya kata..* (dialog 1), dan *memang tak ketat tau* (dialog 2) memperlihatkan penutur (tetamu undangan dan pemanggil – P6) cuba menarik perhatian pendengar terhadap perbualan dengan mengaitkan pengalaman sendiri sebagai contoh. Ungkapan *dan berdikari ni dua, Mas* (dialog 3) pula memperlihatkan usaha tetamu undangan menarik perhatian pengacara dengan melibatkannya ke tengah-tengah perbincangan dengan menyebut nama singkatan *Mas*. Selain itu, dalam dialog 1 juga, **maksim Kuantiti** dipatuhi dengan memberikan maklumat yang berinformatif mengenai sifat syaitan yang suka akan kejahatan dan menunjukkan persamaannya dengan sikap manusia yang tidak gemar menghadiri majlis ilmu melalui ungkapan *Pasal syaitan tak suka kebaikan* dan ungkapan *So dalam hati kita ni syaitan sentiasa kat dalam darah kita.*

University of Malaya

Seterusnya, strategi **menggunakan persamaan/ pengelompokan** dikenal pasti dalam konteks perbualan 14 yang ditandai oleh perlakuan tetamu undangan menegur pendengar seperti analisis dialog I-S2FB-14/123/PM/293/21: *Dalam dunia saya jumpa, berapa ribu pesakit saya jumpa kalau yang sombong selalunya* ***golongan wanita***. Dialog ini bermaksud teguran terhadap pendengar, terutama golongan wanita yang selalunya bersikap ego dengan kelebihan atau kesenangan yang dimiliki menggunakan ungkapan *golongan wanita*. Strategi ini berupaya memelihara kehendak muka positif pendengar daripada dimalukan secara langsung dengan mewujudan persamaan antara mereka dan penutur dalam kelompok yang dimaksudkan. Situasi ini menjamin situasi bebas konflik dalam komunikasi yang sedang berlangsung.

Selanjutnya, substrategi **meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar** dikenal pasti dalam analisis konteks perbualan 13 yang ditandai oleh perlakuan tetamu undangan menyuruh pendengar meninggalkan sikap negatif seperti analisis dialog (i) I-S2P-13/111/PM/293/21: ***Saya nak menyeru diri saya dan kita semua,****.... Mata hati melihat ke dalam,* ***melihat kuasa Allah***. ***Melihat hikmah Allah***. Dialog ini menginterpretasikan suruhan supaya pendengar meninggalkan sikap suka mencari kesalahan orang lain menggunakan ungkapan *diri saya dan kita semua*. Selain itu, dalam dialog yang sama juga memperlihatkan penutur mematuhi **maksim Kualiti** apabila memberikan maklumat yang benar dan boleh dipercayai dengan merujuk kuasa Allah Taala melalui ungkapan *melihat kuasa Allah* dan *melihat hikmah Allah.* Disebabkan suruhan mengandungi TAM, maka ia disesuaikan dengan melibatkan penutur dan pendengar ke dalam perbualan melalui ungkapan *kita* dan *Mas* supaya pendengar tidak berasa dipaksa malah dapat menerima teguran dengan senang hati.

University of Malaya

Selain strategi kesantunan positif, peserta perbualan turut mengaplikasi **Strategi Kesantunan Negatif** pula dikenal pasti melalui aplikasi **lima substrategi**, iaitu substrategi (i) menggunakan kata-kata pelunak, (ii) berhati-hati/ bersikap pesimis, (iii) (iv) memohon maaf, dan (v) tidak merujuk penutur dan pendengar.

Selanjutnya, substrategi **menggunakan kata-kata pelunak** dikenal pasti pengaplikasisannya melibatkan kesemua konteks perbualan dalam kasus ini, iaitu konteks perbualan 13, 14, 15, 16, 18 dan 19. Ia ditandai oleh perlakuan peserta membuat permintaan, menyuruh, memberi cadangan dan menegur lawan tutur sepanjang perbualan. Analisis diperlihatkan melalui dialog pemanggil dalam konteks perbualan 13, iaitu (i) I-S2P-13/4/P5(SZ)/9/21: *Aa: ini* ***saya nak tanya****. Saya ialah seorang ibu yang bekerja*; dan konteks perbualan 16 – (ii) I-S2P-16/5/P6(Z)/23/21: *Ha::* ***saya ada dua soalanlah*** *Prof*; dan dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 15 – (iii) I-S2FB-15/141/PM/293/21: ***Macam ni, jangan*** *dengar cakap orang*. Dialog 1 dan 2 memperlihatkan pemanggil (P5 dan P6) ingin meminta izin untuk bertanya soalan kepada tetamu undangan menggunakan ungkapan *saya nak tanya* dan *saya ada dua soalanlah, Prof.* Dialog 3 pula memanifestasikan suruhan oleh tetamu undangan supaya pendengar tidak terlalu mengambil endah percakapan orang sekeliling yang mengekang diri mereka daripada berjaya menggunakan ungkapan *macam ni, jangan…* Kesemua ungkapan yang dibincangkan berupaya melembutkan permintaan, suruhan dan cadangan terhadap lawan tutur dan memenuhi kehendak muka negatif mereka agar tidak dimalukan dan dipaksa secara terang-terangan. Ia sekali gus dapat menghindari konflik dan memastikan matlamat komunikasi tercapai.

Selanjutnya, penggunaan substrategi **berhati-hati/ bersikap pesimis** dikenal pasti dalam konteks perbualan 14, 15 dan 19 yang ditandai oleh tindakan menegur pendengar dalam perbualan. Analisis diperlihatkan melalui dua dialog yang dilafazkan

University of Malaya

oleh tetamu undangan, iaitu (i) I-S2FB-15/143/PM/293/21: *Mula dah kita ni. Mula dah* ***diri kita nak hidup luar keluar ke dalam***, dan dialog (ii) I-S2FB-15/138/PM/293/21: *Asal orang kata* ***melenting****. Asal orang mengata* ***kecik hati****. Asal orang kata* ***was-was***. Dialog 1 memperlihatkan tetamu undangan menegur sikap negatif pendengar yang sukar menerima kritikan untuk membina kehidupan yang lebih baik melalui ungkapan *mula dah kita ni* diikuti ungkapan *diri kita nak hidup luar keluar ke dalam*. Dialog 2 pula teguran terhadap sikap pendengar yang terlalu cepat goyah dengan kritikan orang lain melalui ungkapan *asal orang mengata melenting*, *asal orang kata kecik hati* dan ungkapan *asal orang kata was-was*. TAM, iaitu teguran dalam kasus ini disampaikan secara tidak langsung ini menunjukkan sikap berhati-hati penutur dalam menegur bertujuan memenuhi kehendak muka negatif pendengar agar tidak dimalukan secara terang-terangan sekali gus memelihara keharmonian dalam komunikasi yang sedang berlangsung.

Substrategi kesantunan negatif seterusnya ialah substrategi **memohon maaf** yang dikenal pasti dalam konteks perbualan 18 yang ditandai oleh perlakuan memohon maaf secara tidak langsung kepada pendengar. Analisis diperlihatkan melalui dialog tetamu undangan, iaitu I-S2FB-18/198/PM/293/21: *Jadi apa soalan dia?* ***Lupa***. Dialog ini menunjukkan permohonan maaf secara tidak langsung kepada pengacara kerana terlupa soalan yang dikemukakan kepadanya menggunakan ungkapan *lupa*. Permohonan maaf secara tidak langsung dalam kasus ini berupaya memenuhi kehendak muka negatif pendengar agar sentiasa dihormati, tidak dipaksa dan dihargai. Ia juga memperlihatkan sikap rendah diri dan berhemah penutur di mata khalayak pendengar yang sekali gus menandai kesantunan dalam kasus yang diwakili.

Substrategi seterusnya, iaitu substrategi **tidak merujuk penutur dan pendengar** dikenal pasti dalam konteks perbualan 13, 14, 16, 18 dan 19 yang ditandai oleh

perlakuan memberi peringatan dan menyuruh pendengar dalam perbincangan. Analisis diperlihatkan melalui dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 13, iaitu (i) I-S2P-13/102/PM/293/21: ***Siapa*** *tinggal Islam, memang neraka dan susah dunia dan akhirat*; konteks perbualan 16 – (ii) I-S2P-16/173/PM/293/21: *Aa:: '**default'kan** supaya '**block'kan** eh supaya tak boleh pada 'website' yang tidak baik;* konteks perbualan 19 – (iii) I-S2P-19/207/PM/293/21: ***Orang yan**g tak beri kasih sayang pada anak, anak tidak beri kasih sayang pada dia.* Dialog 1 dan 3 menginterpretasikan peringatan kepada pendengar agar kembali kepada ajaran agama Islam yang sebenar (ungkapan *siapa tinggal Islam*) dan sentiasa memberi kasih sayang kepada anak-anak jika ingin dikasihi oleh mereka (ungkapan *orang yang…*). Dialog 2 bermaksud suruhan supaya pendengar menetapkan kawalan ke atas laman sesawang yang tidak elok menggunakan ungkapan *'default'kan* dan *'block'kan.* Kesemua ungkapan yang dibincangkan menunjukkan TAM, iaitu peringatan dan suruhan yang dikenakan tidak merujuk sama ada penutur atau lawan tutur secara langsung. Ini dapat memenuhi kehendak muka negatif kedua-dua penutur dan pendengar, iaitu penutur tidak dianggap dengan sengaja cuba mengenakan pendengar manakala pendengar pula bebas daripada sebarang ancaman yang boleh mendatangkan malu kepada mereka.

Selain strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif, **Strategi Tanpa Rekod** memperlihatkan aplikasi terhadap **satu substrategi**, iaitu substrategi menggunakan ungkapan secara berlebihan. **S**ubstrategi **menggunakan ungkapan secara berlebihan** dikenal pasti dalam konteks perbualan 14 dan 16. Substrategi ini ditandai oleh perbuatan membuat permintaan dengan menekankan sesuatu perkara secara berlebihan dalam perbualan. Analisis diperlihatkan melalui dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 14, iaitu I-S2FB-14/123/PM/293/21: *Dalam dunia saya jumpa, **berapa ribu pesakit saya jumpa** kalau yang sombong selalunya*

golongan wanita, yang memanifestasikan teguran ke atas sikap sombong golongan wanita melalui penekanan terhadap pengalaman penutur sebagai pakar perubatan menggunakan ungkapan *berapa ribu pesakit saya jumpa*. Situasi ini dapat membebaskan dirinya daripada tanggungan memberi ancaman secara langsung ke atas muka pendengar sebaliknya ancaman dapat diterima oleh pendengar dengan mengambil kira kepakaran serta kreadibiliti beliau yang selayaknya untuk membuat teguran sebegitu.

Selain itu, **Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian** turut diaplikasi oleh peserta perbualan melalui **dua substrategi**, iaitu substrategi (i) memberi arahan yang ditandai oleh perlakuan menyuruh seseorang secara terang-terangan dalam perbualan, dan (ii) memberi teguran secara terang-terangan.

Substrategi **memberi arahan** diaplikasi oleh peserta dalam semua konteks perbualan dalam kasus ini, iaitu konteks perbualan 13, 14, 15, 16, 18 dan 19. Ia ditandai oleh tindakan memberi arahan dan menyuruh secara terang-terangan terhadap pendengar dalam perbualan. Analisis diperlihatkan melalui dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 13, iaitu (i) I-S2P-13/94/PM/293/21: ***Teruskan*** *Siti.*, dan (ii) I-S2P-13/105/PM/293/21: ***Never:***; konteks perbualan 14, iaitu (iii) I-S2FB-14/118/PM/293/21: *Memang salah kita*; konteks perbualan 16, iaitu (iv) I-S2P-16/172/PM/293/21: *So,* ***dengar***. Penggunaan ungkapan seperti *teruskan, never, memang salah kita,* dan *dengar* dalam dialog-dialog yang dianalisis bemaksud tetamu undangan mengarahkan dan menyuruh pendengar melakukan sesuatu tindakan yang boleh mengubah kehidupan mereka. Dalam hal ini, tetamu undangan menyedari bahawa ujarannya mengandungi TAM yang tinggi, namun atas faktor kuasa (*power*) selaku tetamu pakar dalam rancangan tersebut arahan dan suruhan diberikan bertujuan mencapai matlamat komunikasi dengan segera ketika itu.

University of Malaya

Selanjutnya, substrategi **membuat teguran** telah dikenal pasti dalam konteks perbuaan 16 dan 18 yang ditandai oleh perlakuan menegur pendengar secara terang-terangan. Analisis diperlihatkan melalui dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 16, iaitu (i) I-S2P-16/177/PM/258/21: ***Tak beranipun***:; dan dialog dalam konteks perbualan 18 – (v) I-S2FB-18/195/PM/293/21: ***Sia-sia***. Ungkapan *tak beranipun* dalam dialog 1 yang ditinggikan nadanya bermaksud tetamu undangan menempelak sikap pendengar terutama peniaga yang suka menipu pelanggan dengan mendakwa produk mereka hebat dan bagus namun tidak mahu bertanding ke peringkat antarabangsa untuk mendapat pengiktirafan melalui ungkapan *tak beranipun*. Begitu juga dengan ungkapan *sia-sia* dalam dialog 2 yang memperlihatkan tetamu undangan menempelak pendengar yang sering bersedih atau menangis untuk perkara-perkara yang tidak berfaedah seperti menonton filem Hindustan berbanding mengenang dosa-dosa terhadap Allah Taala. Teguran dalam kasus ini disampaikan secara langsung tanpa mempertimbangkan kehendak muka pendengar atas faktor kuasa dan peranan selaku pemberi nasihat dalam rancangan bual bicara. TAM dalam hal ini berupaa diterima oleh pendengar disebabkan status dan kepakaran tetamu undangan untuk memberi kesedaran kepada khalayak pendengar.

3.4.3 Substruktur Set Ketiga

Substruktur set ketiga dibahagiakan kepada 6 konteks perbualan yang mengandungi enam soalan kiriman pendengar di laman sesawang facebook IKIMfm, iaitu konteks perbualan 20, 21, 22, 23, 24 dan 25. Setiap konteks perbualan mengandungi ujaran pengacara, tetamu undangan tetap dan pengirim seperti yang dipaparkan dalam Jadual 3.27 di bawah.

University of Malaya

Jadual 3.27: Struktur Isi - Substruktur Set Ketiga dan Konteks Perbualan

Substruktur	KP	Peserta Perbualan	Topik
Set Ketiga	20	Prof. Muhaya Pengacara Maslina FB9- Puteri Jamilah	Memastikan Diri Tenang Menghadapi Tugas Sebagai Pelajar,
	21	Prof. Muhaya Pengacara Maslina FB10- Solehah T	Tenang Ketika Menguruskan Rumah tangga.
	22	Prof. Muhaya Pengacara Maslina FB11- Monaliza Sahari	Didik Diri Melupakan Perkara Yang Telah Lepas.
	23	Prof. Muhaya Pengacara Maslina FB12- Khadijah Marzuki	Mengatasi Sikap Sukar Menerima Teguran.
	24	Prof. Muhaya Pengacara Maslina FB13- Zul Bahari	Bersikap Menyendiri Untuk Elak Mengata Orang Sekeliling.
	25	Prof. Muhaya Pengacara Maslina FB14- Ibnu Nasrun	Memupuk Kerjasama Suami Isteri Membina Keluarga.
JUMLAH	**6**		

FB9 Pengirim kesembilan, dan seterusnya mengikut urutan

Berdasarkan Jadual 3.27 di atas, enam konteks perbualan yang terdapat dalam substruktur set ketiga terdiri daripada konteks perbualan 20 yang mengandungi soalan daripada pengirim kesembilan (FB9), iaitu Puteri Jamilah mengenai cara memastikan diri tenang menghadapi tugas sebagai pelajar. Konteks perbualan 21 pula mengandungi soalan daripada pengirim kesepuluh (FB10), iaitu Solehah T tentang cara bersikap tenang ketika menguruskan rumah tangga. Konteks perbualan 22 mengandungi soalan daripada pengirim kesebelas (FB11), iaitu Monaliza Sahari mengenai cara mendidik diri melupakan perkara yang telah lepas.

Seterusnya, konteks perbualan 23 mengandungi soalan daripada pengirim ke-12 (FB12), iaitu Khadijah Marzuki mengenai cara mengatasi sikap sukar menerima teguran. Konteks perbualan 24 pula mengandungi soalan pengirim ke-13 (FB13), iaitu Zul Bahari tentang perlakuan bersikap menyendiri untuk mengelak perbuatan mengata orang sekeliling. Konteks perbuaan 25 pula mengandungi soalan daripada pengirim ke-14, iaitu Ibnu Nasrun tentang cara memupuk kerjasama suami isteri membina

University of Malaya

keluarga.

Kajian mendapati peserta perbualan mengaplikasi **tiga pola** dalam MPKSM, iaitu Pola A, Pola B dan Pola C. Pola A diaplikasi dalam bentuk **Pola A variasi kedua y**ang mengandungi Pola Teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim PK. **Pola B** pula diaplikasi dalam bentuk **Pola B variasi pertama** yang mengandungi pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan kombinasi pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan maksim PK. **Pola C** diaplikasi dalam bentuk **Pola C variasi pertama** yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim PK. Maklumat ini dapat dilihat dalam jadual 3.28 di bawah.

Jadual 3.28: Struktur Isi - Substruktur Set Ketiga : Pola Teras dan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
20	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Relevan }	31	20.0
21	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti / Kualiti / Relevan / Cara }	27	17.5
22	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti / Kualiti / Cara }	13	8.0
23	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Kualiti / Cara }	29	19.0
24	Pola C / V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti / Kualiti / Relevan / Cara }	27	17.5
25	Pola B / V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti / Kualiti / Relevan / Cara }	27	17.5
JUMLAH KESELURUHAN			**154**	**100**

V1 - Variasi Pertama Pola
V2 - Variasi Kedua Pola

University of Malaya

Berdasarkan Jadual 3.28 di atas, Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 diikuti dengan padanan maksim PK dianalisis dalam dua konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 20 dan 23. Konteks perbualan 20 mengaplikasi pola A variasi kedua dengan padanan dua maksim (Kuantiti dan Relevan) dengan jumlah dialog sebanyak 31 (20.0%) manakala konteks perbualan 23 mengaplikasi pola yang sama dengan padanan tiga maksim, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti dan Cara melalui 29 (19.0%) dialog.

Selain itu, pola B variasi pertama yang mempunyai kombinasi tiga pola, iaitu pola teras P2 (Strategi Berekod dengan Penyesuaian Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif), pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan satu maksim PK, iaitu maksim Relevan diaplikasi oleh peserta konteks perbualan 25 mewakili 27 (17.5%) jumlah dialog.

Selanjutnya, pola C variasi pertama diaplikasi oleh tiga konteks perbualan, iaitu 21, 22 dan 24 dengan jumlah dan padanan maksim yang berbeza. Konteks perbualan 21 dan 24 memperlihatkan aplikasi terhadap pola C variasi pertama diikuti padanan tiga maksim, iaitu Kuantiti, Relevan dan Cara dengan masing-masing mewakili jumlah dialog sebanyak 27 (17.5%). Konteks perbualan 22 pula mengaplikasi pola C variasi pertama dengan padanan maksim Relevan melalui 13 (8.0 %) jumlah dialog.

Secara keseluruhannya, Pola C variasi pertama diaplikasi dengan jumlah tertinggi berbanding pola-pola lain, iaitu melibatkan tiga konteks perbualan dengan jumlah dialog sebanyak 67 (43.5%). Jumlah kedua tertinggi ialah penggunaan Pola A variasi kedua yang dianalisis dalam dua konteks perbualan mewakili sebanyak 60 (38.9%) jumlah dialog. Seterusnya, Pola B variasi pertama pula mewakili jumlah terendah dalam analisis satu konteks perbualan mewakili 27 (17.5%) jumlah dialog. Kajian turut memperlihatkan pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif dan

University of Malaya

Kesantunan Negatif terdapat dalam kesemua pola yang diaplikasi oleh peserta serta mendominasi ujaran peserta.

Analisis setiap konteks perbualan dalam substruktur set ketiga yang dinyatakan akan dibincangkan dalam subtopik selanjutnya dengan memperlihatkan secara terperinci pola strategi dan maksim yang diaplikasi oleh setiap peserta. Analisis ini akan dilakukan mengikut susunan pola berdasarkan MPKSM, iaitu Pola A variasi kedua (konteks perbualan 20 dan 23) dan Pola B variasi pertama (konteks perbualan 25), dan Pola C variasi pertama (konteks perbualan 21, 22 dan 24) .

3.4.3.1 Substruktur Set Ketiga – Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim

Pola A variasi kedua yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Strategi Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan dua maksim PK telah dipatuhi oleh dua konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 20 dan 23. Hasil dapatan dipaparkan dalam Jadual 3.29 di bawah.

Jadual 3.29: Substruktur Set Ketiga - Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
20	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Relevan }	31	51.6
23	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti / Kualiti / Cara }	29	48.3
JUMLAH KESELURUHAN			**60**	**100**

V2 Variasi kedua pola

University of Malaya

Jadual 3.29 menunjukkan Pola A variasi kedua dengan padanan dua maksim PK (Kuantiti dan Relevan) diaplikasi oleh konteks perbualan 20 dengan mewakili 31 (51.6%) jumlah dialog. Pola A variasi kedua diikuti padanan maksim Kualiti, Relevan dan Cara diaplikasi oleh konteks perbualan 23 dengan 29 (48.3%) jumlah dialog. Ini menjadikan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis sebanyak 60 (100%). Analisis mengenai dapatan ini akan dibincangkan dalam subtopik yang berikut.

(a) **Substruktur Set Ketiga – Konteks Perbualan 20 dan Konteks Perbualan 23**

Konteks perbualan 20 dan 23 yang mengaplikasi Pola A Variasi Kedua diikuti dengan padanan tiga maksim PK (Kuantiti, Kualiti, dan Relevan) mengandungi soalan yang dikemukakan daripada pengirim ke-9 dan ke-12. Paparan dapatan dalam Jadual 3.30 yang berikut hanya memaparkan sebahagian daripada analisis keseluruhan data kajian, iaitu contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan bagi substrategi dalam strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif dan maksim PK. Dapatan keseluruhan dapat dilihat dalam **Lampiran A (xviii) dan (xxi)**. Jadual 3.30 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

University of Malaya

Jadual 3.30: Konteks Perbualan 20 dan Konteks Perbualan 23 - Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	2	3	4	5
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Memberi perhatian	Menunjukkan perasaan syukur	Alhamdulillah	I-S3-23/261/PM/293/21: **Alhamdulillah**
	Melebihkan perhatian	Memuji secara tidak langsung	1. Terkejut saya mendengar ya 2. Sebegitu cara Prof lakukan.	I-S3FB-20/196/PC/260/21: **Terkejut saya mendengar ya** apabila Prof ceritakan. Aa:: sebabkan Mas aa:: tak terfikir ya, **sebegitu cara Prof lakukan**.
	Meningkatkan minat pendengar	Menarik perhatian pendengar	Apa saya buat?	I-S3FB-20/220/PM/293/21: Jadi,saya nak belajar. **Apa saya buat?** Bila ayah saya tengah dok beraya dengan orang, *tape recorder* saya akan *record* nota saya. Saya baca nota saya.
	Mengandaikan perkara yang membawa kesamaan	Memperlihatkan persamaan dengan lawan tutur	1. Saya pun nak berkongsilah saya punya pengalaman 2. Saya nak berkongsi dengan semua orang	I-S3FB-20/216/PM/293/21: Biasalah, **saya pun nak berkongsilah saya punya pengalaman sebagai pelajar dulu**, Mas. I-S3FB-20/219/PM/293/21: Jadi, **saya dulu saya belajar** sa: **saya nak berkongsi dengan semua orang.**
Maksim	Relevan	Memberikan maklumat yang berkaitan dengan topik	1. Sebagai pelajar dulu 2. Saya belajar	
Kesantunan Positif	Meningkatkan kefahaman terhadap kehendak pendengar	Mengandaikan perasaan seseorang	mungkin kita kata kita tak perlukan jurnal sebenarnya	I-S3-23/232/PC/260/21: Kadang-kadang **mungkin kita kata kita tak perlukan jurnal.** Sebenarnya **macam Prof kata** bila kita tulis tu, kita baca esok tu, kita baca balik jurnal kita tu.
Maksim	Kualiti	Memberikan maklumatyang sahiih dan benar	Macam Prof kata..	
Kesantunan Positif	Bersikap optimis	Mendorong	1. Kita meaning nak berubah 2. saya akan amik tindakan.	I-S3-23/251/PM/293/21: **Kita meaning nak berubah,** Mas. I-S3-23/254/PM/293/21: So, **saya akan amik tindakan.**

University of Malaya

Jadual 3.30, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar	Melibatkan penutur dan pendengar ke dalam perbualan	1. Saya, diri sayalah.... 2. kita kategorikan diri kita ni orang yang mana.	I-S3-23/253/PM/293/21: Tujuan Islam itu Indah ni ya. **Saya, diri sayalah.** Okey, kita kategorikan diri kita ni orang yang mana. So, kal- lepas dengar ceramah ni, **ohh, saya orang yang ni. Oh, saya nak arah macam ni**.
Maksim	Cara	Memberikan contoh yang jelas	1. ohh, saya orang yang ni. 2. Oh, saya nak arah macam ni.	
Kesantunan Negatif	Menggunakan kata-kata pelunak	Memberi dorongan	1. Biasalah 2. berkongsilah	I-S3FB-20/216/PM/293/21: **Biasalah.** Saya pun nak **berkongsilah** saya punya pengalaman sebagai pelajar dulu, Mas.
Kesantunan Negatif	Memberi penghormatan	Memuliakan seseorang	Prof	I-S3FB-20/196/PC/260/21: Terkejut saya mendengar ya apabila **Prof** ceritakan. Aa:: sebabkan Mas aa:: tak terfikir ya. Sebegitu cara **Prof** lakukan.

Berdasarkan Jadual 3.30, **tujuh substrategi** dalam **Strategi Kesantunan Positif** yang diaplikasi dalam kedua-dua konteks perbualan, iaitu substrategi (i) memberi perhatian melalui perlakuan menghargai pendengar, (ii) melebihkan perhatian terhadap pendengar melalui tindakan memuji pendengar, (iii) meningkatkan minat pendengar melalui perlakuan menarik perhatian pendengar, (iv) mengandaikan perkara yang membawa kesamaan melalui perlakuan menunjukkan persamaan, (v) meningkatkan kefahaman terhadap kehendak penutur dan pendengar melalui tindakan memahami perasaan penutur dan pendengar, (vi) berhati-hati/ bersikap optimis melalui perbualan memberi dorongan kepada lawan tutur, dan (vii) meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar yang ditandai oleh perlakuan melibatkan penutur dan pendengar ke dalam perbualan. Seterusnya, **tiga maksim PK** turut dipadankan dalam ujaran peserta,

University of Malaya

iaitu maksim Kualiti, Relevan dan Cara.

Substrategi **memberi perhatian** dikenal pasti dalam konteks perbualan 23 yang ditandai oleh perlakuan tetamu undangan menghargai tindakan pengacara pengacara dengan bersyukur kepada Allah Taala seperti analisis dialog I-S3-23/261/PM/293/21: *Alhamdulillah*. Dialog ini menginterpretasikan penghargaan atas tindakan positif yang dilakukan oleh pengacara menggunakan ungkapan berciri keislaman, iaitu *Alhamdulillah*. Strategi ini menunjukkan bahawa penutur menyenangi dan menghargai tindakan pengacara sekali gus berupaya memenuhi kehendak muka positif pengacara.

Seterusnya, substrategi **melebihkan perhatian** dikenal pasti dalam konteks perbualan 20 yang ditandai oleh tindakan pengacara memuji tetamu undangan secara tidak langsung seperti dalam analisis dialog I-S3FB-20/196/PC/260/21: ***Terkejut saya mendengar ya*** *apabila Prof ceritakan. Aa:: sebabkan Mas aa:: tak terfikir ya,* ***sebegitu cara Prof lakukan***. Pengacara memuji cara tetamu undangan menguruskan masa dan beban tugas yang dihadapi ketika bergelar pelajar dalam usaha memberi contoh dan nasihat kepada pendengar melalui ungkapan *terkejut saya mendengar ya* yang memulai pujian serta diakhiri dengan ungkapan *tak terfikir ya, sebegitu cara Prof lakukan*. Strategi ini berupaya memenuhi kehendak muka positif tetamu undangan apabila pengalaman yang dikongsi medapat perhatian daripada pengacara.

Selain itu, substrategi **meningkatkan minat pendengar** dikenal pasti dalam konteks perbualan 20 melalui perlakuan menarik perhatian pendengar dengan mendorong perasaan ingin tahu mereka melalui pertanyaan seperti analisis dialog I-S3FB-20/220/PM/293/21: *Jadi,saya nak belajar.* ***Apa saya buat?*** *Bila ayah saya tengah dok beraya dengan orang, tape recorder saya akan record nota saya. Saya baca nota saya*. Ungkapan *apa saya buat?* memperlihatkan tetamu undangan

mendorong perasaan ingin tahu pendengar terhadap pengalaman dirinya sendiri dalam menguruskan masa dan beban tugas sebagai pelajar dengan baik. Strategi ini dapat memenuhi kehendak muka positif khalayak pendengar dengan menyesuaikan TAM, iaitu suruhan secara tidak langsung supaya pendengar turut melakukan tindakan yang sama seperti mana pengalaman yang dikongsi oleh tetamu undangan.

Selanjutnya, substrategi **mengandaikan perkara yang membawa kesamaan** diaplikasi oleh peserta dalam konteks perbualan 20 yang ditandai oleh tindakan memperlihatkan persamaan pengalaman dengan pendengar seperti analisis dua dialog oleh tetamu undangan, iaitu (i) I-S3FB-20/216/PM/293/21: *Biasalah,* ***saya pun nak berkongsilah saya punya pengalaman sebagai pelajar dulu****, Mas*; dan dialog (ii) I-S3FB-20/219/PM/293/21: *Jadi,* ***saya dulu saya belajar*** *sa:* ***saya nak berkongsi dengan semua orang***. Kedua-dua dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan memanifestasikan usaha untuk memelihara kehendak muka positif pendengar dengan memperlihatkan persamaan dengan masalah yang dihadapi oleh pendengar. Tetamu undangan cuba memahami kesulitan menghadapi tekanan ketika belajar seperti mana yang dihadapi oleh pendengar dengan memperlihatkan pengalaman yang sama pernah dilaluinya. Dalam dialog yang sama, tetamu undangan didapati turut mematuhi **maksim Relevan** apabila memberikan jawapan yang berkaian dengan soalan yang dikemukakan oleh pendengar melalui penggunaan ungkapan sebagai pelajar dulu dan saya belajar. Maklumat ini berupaya meningkatkan kefahaman pendengar dengan perbincangan yang sedang dilakukan dan memperlihatkan kerjasama yang tinggi oleh penutur.

Selain itu, peserta juga dikenal pasti mengaplikasi substrategi **meningkatkan kefahaman terhadap kehendak pendengar** dengan diikuti oleh padanan **maksim**

Kualiti dalam konteks perbualan 23 yang ditandai oleh perlakuan mengandaikan perasaan pendengar dan memberikan maklumat yang sahih seperti analisis dialog yang diujarkan oleh pengacara, iaitu I-S3-23/232/PC/260/21: *Kadang-kadang* ***mungkin kita kata kita tak perlukan jurnal. Sebenarnya****, m****acam Prof kata*** *bila kita tulis tu, kita baca esok tu, kita baca balik jurnal kita tu*. Dialog ini menunjukkan pengacara cuba memahami perasaan pendengar yang tidak gemar mencatat setiap perkara yang mereka lakukan pada setiap hari di dalam jurnal menggunakan ungkapan *mungkin kita kata kita tak perlukan jurnal*. Strategi ini dapat memenuhi kehendak muka positif pendengar agar difahami dan diberi perhatian dalam komunikasi. Setelah menunjukkan sikap memahami, pengacara mematuhi **maksim Kualiti** dengan merujuk tetamu undangan untuk menyokong ujarannya mengenai manfaat menulis jurnal, iaitu seseorang boleh membaca kembali dan bermuhasabah diri menggunakan ungkapan *macam Prof kata*. Maklumat ini memperlihatkan usaha tetamu undangan menyediakan maklumat yang sahih dan tidak menyebut sesuatu yang tidak diketahui kebenarannya oleh khalayak pendengar. Oleh itu, penggunaan strategi dan maksim dalam dialog ini memanifestasikan usaha menyantuni pendengar dengan memberi kerjasama dalam menyediakan perbincangan yang jelas, mudah difahami dan bermanfaat.

Seterusnya, peserta dalam konteks perbualan 23 juga dikenal pasti mengaplikasi substrategi **bersikap optimis** yang ditandai oleh perlakuan mendorong pendengar seperti analisis dua dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan, iaitu (i) I-S3-23/251/PM/293/21: ***Kita 'meaning' nak berubah,*** *Mas.*; dan (ii) I-S3-23/254/PM/293/21: *So,* ***saya akan amik tindakan***. Kedua-dua dialog yang diberi memperlihatkan tetamu undangan mendorong pendengar supaya mengambil tindakan untuk mengubah diri ke arah kebaikan menggunakan ungkapan *kita 'meaning' nak berubah* dan ungkapan *saya akan amik tindakan*. Strategi ini menunjukkan usaha

untuk memenuhi kehendak muka positif pendengar dengan tidak menegur mereka secara langsung serta menjaga hubungan baik antara mereka.

Seterusnya, peserta dalam konteks perbualan 23 dikenal pasti mengaplikasi substrategi **meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar** diikuti dengan padanan **maksim Cara** yang ditandai oleh perlakuan melibatkan penutur dan pendengar ke dalam perbualan dan memberikan maklumat berupa contoh yang jelas mengenai perbincangan seperti analisis dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan, iaitu I-S3-23/253/PM/293/21: *Tujuan Islam itu Indah ni ya.* ***Saya, diri sayalah.*** *Okey,* ***kita kategorikan diri kita ni orang yang mana***. *So, kal- lepas dengar ceramah ni,* ***ohh, saya orang yang ni. Oh, saya nak arah macam ni***. Dialog ini menginterpretasikan suruhan supaya pendengar melibatkan diri ke dalam perbualan dengan berkongsi cerita dan pengalaman diri penutur sendiri menggunakan ungkapan *saya, diri sayalah* dan menyuruh pendengar menilai diri mereka berada dalam kategori manusia yang bagaimana menggunakan ungkapan *kita kategorikan diri kita ni orang yang mana*. Penggunaan strategi ini bertujuan memenuhi kehendak muka positif pendengar supaya diberi perhatian dan disenangi dalam perbualan dan dalam masa yang sama memelihara keharmonian dalam komunikasi. Dalam dialog yang sama, tetamu undangan mengaplikasi **maksim Cara** dengan memberikan maklumat berupa contoh yang jelas supaya pendengar memahami cara mengenali dan menentukan matlamat diri menggunakan ungkapan *ohh, saya orang yang ni* dan ungkapan *ohh, saya nak arah macam ni*. Penggunaan strategi dan maksim dalam dialog ini secara jelasmemperlihatkan usaha yang tinggi untuk mengelakkan konflik dalam perbualan di samping menyediakan maklumat yang bermanfaat dalam perbincangan.

Selain strategi Kesantunan Positif, peserta juga didapati mengaplikasi **Strategi Kesantunan Negatif** melalui **dua substrategi,** iaitu (i) menggunakan kata-kata

pelunak melalui perlakuan menegur secara lembut, dan (ii) memberi penghormatan yang ditandai oleh perlakuan memuliakan pendengar.

Substrategi **menggunakan kata-kata pelunak** dikenal pasti dalam kedua-dua konteks perbualan dan ditandai oleh tindakan tetamu undangan memberi dorongan kepada pendengar. Analisis diperlihatkan melalui dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 20, iaitu I-S3FB-20/216/PM/293/21: ***Biasalah.*** *Saya pun nak* ***berkongsilah*** *saya punya pengalaman sebagai pelajar dulu, Mas*. Tetamu undangan menggunakan unsur kelembutan terhadap ujarannya melalui penggunaan partikel *–lah* dalam ungkapan *biasalah* dan *berkongsilah*. Penggunaan partikel ini dapat melembutkan nasihat dan suruhan serta memelihara kehendak muka negatif pendengar dan penutur sendiri.

Seterusnya, peserta dalam konteks perbualan 20 didapati mengaplikasi substrategi **memberi penghormatan** yang dikenal pasti melalui tindakan memuliakan lawan tutur dalam perbualan seperti analisis dialog I-S3FB-20/196/PC/260/21: *Terkejut saya mendengar ya apabila* ***Prof*** *ceritakan. Aa:: sebabkan Mas aa:: tak terfikir ya. Sebegitu cara* ***Prof*** *lakukan*. Dalam dialog ini, pengacara bermaksud menunjukkan rasa teruja dengan tindakan yang dilakukan oleh tetamu undangan untuk mencapai kecemerlangan dalam pelajaran. Situasi ini mengimplikasikan rasa hormat yang cukup tinggi oleh penutur di mata khalayak pendnegar sekali gus menandai kesantunan dalam kasus yang diwakili.

University of Malaya

3.4.3.2 Substruktur Set Ketiga – Pola B Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Pola B variasi pertama yang mengandungi kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Strategi Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim Relevan telah dipatuhi oleh konteks perbualan 25 seperti yang terdapat dalam paparan Jadual 3.31 di bawah.

Jadual 3.31: Substruktur Set Ketiga – Pola B Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
25	Pola B/ V1	P2 < Positif / Negatif > +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	27	100
JUMLAH KESELURUHAN			**27**	**100**

V1 Variasi pertama pola

Jadual 3.31 menunjukkan Pola B variasi pertama diikuti dengan padanan maksim Relevan diaplikasi oleh konteks perbualan 25 sahaja dengan mewakili sebanyak 27 (100%) jumlah dialog. Analisis mengenai penggunaan strategi dan maksim dalam konteks perbualan yang dinyatakan terdapat dalam subtopik yang berikut.

(a) **Substruktur Set Ketiga – Konteks Perbualan 25**

Konteks perbualan 25 yang memperlihatkan aplikasi terhadap Pola B variasi pertama diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) mengandungi soalan kiriman pengirim ke-14, iaitu Ibnu Nasrun mengenai masalah memupuk kerjasama antara suami dan isteri dalam membina keluarga. Paparan dapatan dalam Jadual 3.32 yang berikut hanya memaparkan sebahagian daripada analisis keseluruhan data kajian, iaitu contoh-contoh yang memperlihatkan

University of Malaya

perbezaan dalam substrategi bagi strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif , Strategi Tanpa Rekod, Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dan maksim PK. Dapatan keseluruhan dapat dilihat dalam **Lampiran A (xxiii)**. Jadual 3.32 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

Jadual 3.32: Konteks Perbualan 25 – Pola teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) = { Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Melebihkan perhatian	Memperlihatkan simpati	Ya Allah	I-S3FB-25/254/PC/260/21: **Ya Allah.**
Kesantunan Positif	Meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar	Membuat suruhan	Saya menyeru kepada diri saya dan keluarga	I-S3FB-25/277/PM/293/21: **Saya menyeru kepada diri saya dan keluarga c**arilah aktiviti yang *bonding time.*
Kesantunan Negatif	Menggunakan kata-kata pelunak	Memberi cadangan	Saya cadangkan buat mesyuarat keluarga	I-S3FB-25/275/PM/293/21: Okey, **saya cadangkan** buat mesyuarat keluarga. Dan, **mesyuarat tu bukan formallah** ada *secretary* bukan. **Tetapi kita pilih waktu yang seronok. Masa kita pergi *family outing* ke dan sebagainya. Eh, jom! *Shall we disscuss something or not*? Okey, *you* rasa *you* suka bahagian mana?**
Maksim	Kuantiti		1. Dan mesyuarat tu bukan formallah 2. Kita pilih waktu yang seronok 3. Masa kita pergi family outing ke	
	Cara	Memberikan contoh yang jelas	1. Eh, jom. Shall we discuss something or not? 2. You rasa you suka bahagian mana?	

University of Malaya

Jadual 3.32, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) + { Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Maksim	Kualiti	Memberikan maklumat yang sahih	Satu lagi tok guru sebut	I-S3FB-25/284/PM/293/21: Aa:: **dalam lasik pasang**, dal- mana pasang. **Mana-mana pasang**. Dan ada *tape* lain daripada telaga biru dan sebagainya. **Kita pasang zikrullah** pasal ( ) satu sebutpun. **Satu lagi tok guru sebut** adakan tasbih.
Kesantunan Negatif	Tidak merujuk penutur dan pendengar	Menyuruh	dalam lasik pasang mana-mana pasang	
Tanpa Rekod	Membuat sindiran	Menegur	dah dekat nak mati	I-S3FB-25/281/PM/293/21: Ha, **macam mana** ni? Ada ke orang yang dah dewasa 40-an 50-an yang patut baca, bertaubat, **dah dekat nak mati** dok main *video game* lagi?
Berekod Tanpa Penyesuaian	Memberi arahan	Memberi arahan secara terang-terangan	Cari:	I-S3FB-25/279/PM/293/21: Ha, **cari:** Mana dan macam mana.

Berdasarkan Jadual 3.32, **Strategi Kesantunan Positif** memperlihatkan pengaplikasian terhadap **dua substrategi**, iaitu (i) melebihkan perhatian, (ii) dan (iii) meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar.

Substrategi **melebihkan perhatian** yang dikenal pasti oleh perlakuan memperlihatkan simpati terhadap lawan tutur seperti analisis dialog yang diujarkan oleh pengacara, iaitu I-S3FB-25/254/PC/260/21: ***Ya Allah***. Dialog ini menginterpretasikan usaha pengacara untuk memperlihatkan rasa belas dan simpati terhadap pengalaman tetamu undangan yang pernah diundang untuk bermain permainan video di laman sosial oleh segelintir sahabat yang kurang peka dengan usia dan tahap kesesuaian mereka menggunakan ungkapan berciri keislaman, iaitu *ya Allah*. Strategi ini berupaya memenuhi kehendak muka positif tetamu undangan agar

University of Malaya

diberikan perhatian , disenangi dan diterima dalam perbualan sekali gus menandai kesantunan dalam konteks yang diwakili.

Selanjutnya, peserta dikenal pasti mengaplikasi substrategi **meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar** yang ditandai oleh perlakuan menyuruh pendengar melakukan sesuatu tindakan seperti analisis dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan, iaitu I-S3FB-25/277/PM/293/21: ***Saya menyeru kepada diri saya dan keluarga c****arilah aktiviti yang 'bonding time'.* Dialog ini memanifestasikan usaha menyuruh pendengar supaya meluangkan masa yang dapat mengeratkan ikatan kekeluargaan menggunakan ungkapan *kepada diri saya* dan *keluarga*. Tetamu undangan menggunakan strategi ini kerana menyedari suruhan yang disampaikan berkemungkinan mengandungi TAM yang akan mengancam muka pendengar maka ia disesuaikan dengan melibatkan dirinya sendiri serta penutur ke dalam suruhan tersebut.

Selain strategi Kesantunan Positif, peserta juga mengaplikasi **Strategi Kesantunan Negatif** pula diaplikasi melalui **dua substrategi,** iaitu (ii) menggunakan kata-kata pelunak, dan (ii) tidak merujuk penutur dan pendengar. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti **padanan tiga maksim PK**, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti dan Cara.

Selanjutnya, peserta juga dikenal pasti mengaplikasi substrategi **menggunakan kata-kata pelunak** diikuti dengan maksim PK, iaitu **maksim Kuantiti** dan **maksim Cara** yang dikenal pasti melalui perlakuan memberi cadangan kepada lawan tutur supaya melakukan sesuatu tindakan seperti analisis dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan,iaitu I-S3FB-25/275/PM/293/21: *Okey,* ***saya cadangkan*** *buat mesyuarat keluarga. Dan,* ***mesyuarat tu bukan formallah*** *ada 'secretary' bukan.* ***Tetapi kita pilih waktu yang seronok. Masa kita pergi family outing ke dan sebagainya. Eh, jom!***

'Shall we disscuss something or not?' ***Okey, 'you' rasa 'you' suka bahagian mana***. Dialog ini bermaksud cadangan kepada pendengar supaya memupuk kerjasama antara ahli keluarga dengan mengadakan mesyuarat keluarga menggunakan ungkapan s*aya cadangkan* diikuti ungkapan *buat mesyuarat keluarga*. Ungkapan ini berupaya melembutkan cadangan sekali gus memenuhi kehendak muka negatif pendengar, iaitu bebas untuk memilih sama ada ingin melakukan tindakan yang diminta atau sebaliknya.

Selain itu, **maksim Kuantiti** turut dipatuhi yang ditandai oleh perlakuan memberi maklumat yang berinformatif kepada pendengar, iaitu mesyuarat keluarga tidak perlu formal dan boleh dilakukan pada waktu percutian keluarga menggunakan ungkapan *mesyuarat tu bukan formallah ada 'secretary' bukan,* ungkapan *kita pilih waktu yang seronok,* dan ungkapan *masa kita pergi family outing ke.* **Maksim Cara** pula dipatuhi oleh tetamu undangan dalam dialog yang diperlihatkan melalui tindakan memberi contoh ujarann yang boleh digunakan oleh pendengar untuk mengajak ahli keluarga bekerjasama, iaitu (i) *Eh, jom*, dan (ii) *Okey, 'you' rasa 'you' suka bahagian mana?*. Maklumat-maklumat ini menepati maksim Cara kerana berciri jelas dan tersusun agar mudah diikuti oleh pendengar.

Seterusnya, peserta dikenal pasti mengaplikasi substrategi **tidak merujuk penutur dan pendengar** yang ditandai oleh perlakuan menyuruh seperti analisis dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan, iaitu I-S3FB-25/284/PM/293/21*: Aa:: **dalam lasik pasang**, dal- mana pasang. **Mana-mana pasang**. Dan ada tape lain daripada telaga biru dan sebagainya. Kita pasang zikrullah pasal ( ) satu sebutpun. **Satu lagi tok guru sebut** adakan tasbih*. Dialog ini memanifestasikan usaha menyuruh pendengar supaya sentiasa mendengar zikir-zikir agar sentiasa mengingati Allah menggunakan ungkapan yang tidak merujuk sama ada penutur yang memberi suruhan

atau pendengar yang disuruh melalui ungkapan *dalam lasik pasang* dan ungkapan *mana-mana pasang*. Selain itu, dalam dialog yang sama tetamu undangan didapati turut mematuhi **maksim Kualiti** yang ditandai oleh perlakuan merujuk kata-kata tok guru untuk menyokong suruhan yang dilakukan menggunakan ungkapan *satu lagi tok guru sebut* diikuti ungkapan *adakan tasbih*. Ungkapan in berciri jelas, sahih dan diketahui benar serta mencerminkan penutur tidak berkata sesuatu yang tidak pasti atau diketahuinya benar.

Selain strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif, peserta dikenal pasti turut mengaplikasi **Strategi Tanpa Rekod** diaplikasi oleh peserta melalui **satu substrategi**, iaitu substrategi membuat sindiran.

Substrategi **membuat sindiran** yang ditandai oleh tindakan menegur pendengar secara tidak langsung seperti analisis dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan, iaitu I-S3FB-25/281/PM/293/21: *Ha,* ***macam mana*** *ni? Ada ke orang yang dah dewasa 40-an 50-an yang patut baca, bertaubat,* ***dah dekat nak mati*** *dok main video game lagi?*. Dialog ini mengimplikasikan usaha menegur pendengar yang telah berusia tetapi tidak memanfaatkan masa untuk membuat kebaikan atau beramal kepada Allah Taala sebaliknya masih leka dengan hal-hal dunia melalui ungkapan berbentuk sindiran, iaitu *dah dekat nak mati* diikuti ungkapan pertanyaan tidak langsung *dok main video lagi?*. Sindiran digunakan oleh tetamu undangan memperlihatkan usaha yang tinggi untuk memelihara muka pendengar agar seolah-olah tidak berlaku sebarang ancaman sebaliknya ancaman yang dilakukan adalah secara terselindung. Situasi ini didapati cukup santun dan memperlihatkan sikap berhemah serta berhati-hati penutur dalam perbualan agar tidak berlaku konflik di kemudian hari.

University of Malaya

Selain itu, peserta juga dikenal pasti mengaplikasi **Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian** melalui **satu substrategi**, iaitu substrategi **memberi arahan** yang ditandai oleh perlakuan menyuruh seseorang melakukan sesuatu perkara secara terang-terangan dengan tujuan mencapai matlamat komunikasi dengan segera.

Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian melalui substrategi **memberi arahan** yang ditandai oleh perlakuan memberi arahan secara terang-terangan seperti analisis dialog I-S3FB-25/279/PM/293/21: *Ha,* ***cari:.*** Dialog ini mengimplikasikan arahan secara terang-terangan kepada pendengar supaya berusaha mencari masa berharga bersama-sama ahli keluarga menggunakan ungkapan *cari:*. Penggunaan strategi ini memperlihatkan tetamu undangan tidak memperlihatkan usaha untuk menyesuaikan TAM demi mencapai matlamat komunikasinya ketika itu.

3.4.3.3 Substruktur Set Ketiga – Pola C Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Pola C variasi pertama yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Strategi Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim PK telah dipatuhi oleh tiga konteks perbualan dalam substruktur set ketiga, iaitu konteks perbualan 21, 22 dan 24. Hasil dapatan ini dapat dilihat dalam Jadual 3.33 di bawah.

University of Malaya

Jadual 3.33: Substruktur Set Ketiga - Pola C Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Konteks Perbualan	Bentuk Pola/Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
21	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	27	37.5
22	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Cara }	13	18.0
24	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	27	37.5
JUMLAH KESELURUHAN			**72**	**100**

V1 Variasi pertama pola

Jadual 3.33 menunjukkan dua konteks, iaitu konteks perbualan 21 dan 24 dalam substruktur set ketiga bual bicara mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan padanan keempat-empat maksim PK, iaitu Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara dengan masing-masing mewakili 27 (37.5%) jumlah dialog. Konteks perbualan 22 mengaplikasi pola C variasi pertama diikuti dengan padanan tiga maksim PK, iaitu Kuantiti, Kualiti dan Cara melalui 13 (18.0%) jumlah dialog menjadikan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi kasus ini sebanyak 72 (100%). Analisis mengenai penggunaan strategi dan maksim dalam konteks perbualan yang dinyatakan akan dibincangkan dalam subtopik yang berikut.

(a) Substruktur Set Ketiga : Konteks Perbualan 21, 22 dan 24

Pola C variasi pertama diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara yang diaplikasi oleh konteks perbualan 21, 22 dan 24 mengandungi soalan pengirim ke-10, 11 dan 13. Paparan dapatan dalam

University of Malaya

Jadual 3.34 yang berikut hanya memaparkan sebahagian daripada analisis keseluruhan data kajian, iaitu contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan bagi substrategi dalam Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif, Strategi Tanpa Rekod dan maksim PK. Dapatan keseluruhan dapat dilihat dalam **Lampiran A (xix), (xx) dan (xxii)**. Jadual 3.34 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

Jadual 3.34: Konteks Perbualan 21, 22 dan 24 - Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Meningkatkan minat pendengar	Menarik perhatian pendengar	Sorang satu golongan, dia kata apa?	I-S3FB-21/230/PM/293/21: Sorang satu golongan, **dia kata apa?** Cuba bayangkan awak sedang senaman masa house keeping. Dia vacum, kemas rumah.
Maksim	Cara	Memberikan contoh situasi	Cuba bayangkan awak sedang senaman	
Maksim	Relevan	Memberikan maklumat berkaitan	Macam buat senaman tu.	I-S3FB-21/236/PM/293/21: Macam buat senaman tu.
Kesantunan Positif	Mengandaikan perkara yang membawa kesamaan	Memperlihatkan persamaan dengan pendengar	Saya dulu pun..	I-S3-24/272/PM/293/21: **Saya dulu pun** ee:: rimasnya: Sekarang tak. Saya suka tengok.

University of Malaya

Jadual 3.34, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Negatif	Menggunakan kata-kata pelunak	Memberi dorongan	1. kita mesti 2. kalau kita makan pun 3. Jadi sendiri buatpilihan	I-S3FB-21/233/PM/293/21: Sebab itu, **kita mesti** hidup dengan kesedaran. **Kalau kita makan pun dengan kesedaran**. I-S3FB-21/234/PM/293/21: Baik makanan zat, **makan vitamin mahal-mahal** tapi **menghasilkan hormon yang happy, hormon yang seronok yang menyihatkan badan**, **awet muda dan sihat** dan sebagainya. **Jadi**, **sendiri buat pilihan y**ang menentukan fikiran dan emosi kita
Maksim	Kuantiti	Memberikan maklumat yang berinformatif	1. makan vitamin mahal-mahal 2. menghasilkan hormon yang happy 3. hormon yang seronok yang menyihatkan badan 4. awet muda dan sihat	
Kesantunan Negatif	Berhati-hati/ bersikap pesimis	Menegur sikap negatif seseorang	1. orang sebut tension, takut, sebut susah 2. sia-sia je awak sebut takut.	I-S3FB-21/233/PM/293/21: Sebab tu saya, **orang sebut tension, takut, sebut susah,** saya kata apa? Awak ni **sia-sia je awak sebut takut.**
Tanpa Rekod	Membuat sindiran	Menegur sikap seseorang	Masing-masing manusia ni nak bajet bagus *control macho*,	I-S3FB-21/240/PM/293/21: **Masing-masing manusia ni nak bajet bagus *control macho*,** nanti orang kata apa penampilan. Allah ya Tuhanku. **Allah maha melihat**, Mas jenis niat kita.
Maksim	Kualiti	Memberikan maklumat yang sahih	Allah ya Tuhanku. Allah maha melihat	
Tanpa Rekod	Menggunakan perumpamaan/ kiasan	Mendorong	Dunia dalaman yang tenang macam air	I-S3-24/265/PM/293/21: Kita nak, kita panggil **dunia dalaman yang tenang macam air** yang walau di luar macam mana pun kita masih.

Jadual 3.34 di atas memperlihatkan **dua substrategi** dalam **Strategi Kesantunan Positif** yang diaplikasi dalam ketiga-tiga konteks perbualan ialah substrategi (i) meningkatkan minat pendengar, dan (ii) mengandaikan perkara yang membawa kesamaan. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan **tiga maksim PK**, iaitu maksim Relevan dan Cara.

University of Malaya

Substrategi **meningkatkan minat pendengar** diaplikasi oleh peserta dalam konteks perbualan 21 dan 24 yang dikenal pasti melalui perlakuan menarik perhatian pendengar ketika berbual. Analisis diperlihatkan melalui dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 21, iaitu I-S3FB-21/230/PM/293/21: *Sorang satu golongan,* ***dia kata apa?*** *Cuba bayangkan awak sedang senaman masa house keeping. Dia vacum, kemas rumah*. Dalam dialog ini, tetamu undangan bermaksud menyuruh pendengar supaya menganggap aktiviti mengemas rumah sebagai suatu senaman yang boleh memberi ketenangan dengan cuba menarik perhatian mereka ke dalam perbincangan melalui ungkapan *dia kata apa?*. Strategi ini dapat memenuhi kehendak muka positif pendengar supaya diterima dan diberi perhatian dengan menyesuaikan TAM, iaitu menyuruh secara tidak langsung supaya pendengar melakukan tindakan yang sama seperti mana cerita yang dikongsi oleh tetamu undangan. Selain itu, dalam dialog yang sama, tetamu undangan didapati mematuhi **maksim Cara** apabila memberikan maklumat yang jelas mengenai cara mengatasi ketidaksabaran menghadapi kerja-kerja rumah tangga melalui ungkapan *cuba bayangkan awak sedang senaman*. Penggunaan strategi dan maksim dalam dialog ini didapati berupaya meningkatkan kefahaman pendengar terhadap perbincangan dan mencerminkan kesantunan penutur dalam kasus yang diwakili.

Seterusnya, peserta didapati turut mematui **maksim Relevan** yang dikenal pasti melalui perlakuan memberikan maklumat yang mempunyai perkaitan dengan perbincangan yang dilakukan seperti analisis dialog oleh tetamu undangan, iaitu I-S3FB-21/236/PM/293/21: *Macam buat senaman tu*. Dialog ini menunjukkan tetamu undangan melanjutkan ujaran yang menjelaskan seseorang boleh membuat pergerakan seperti senaman ketika melakukan kerja-kerja harian di rumah melalui ungkapan *macam buat senaman tu*. Maklumat ini memperlihatkan kesinambungan daripada

University of Malaya

ujaran yang dilakukan sebelumnya dan memberikan kefahaman yang lebih baik kepada pendengar seterusnya berciri santun.

Selain strategi Kesantunan Positif, peserta turut dikenal pasti mengaplikasi **Strategi Kesantunan Negatif** melalui **dua substrategi,** iaitu (i) menggunakan kata-kata pelunak, dan (ii) berhati-hati/ bersikap pesimis.

Substrategi **menggunakan kata-kata pelunak** dikenal pasti melalui perlakuan menyuruh, menegur dan memberi dorongan kepada pendengar dalam ketiga-tiga konteks perbualan. Analisis diperlihatkan melalui dua dialog oleh tetamu undangan dalam konteks perbualan 21, iaitu (i) I-S3FB-21/233/PM/293/21: *Sebab itu,* ***kita mesti*** *hidup dengan kesedaran.* ***Kalau kita makan pun dengan kesedaran***; dan (ii) I-S3FB-21/234/PM/293/21: *Baik makanan zat,* ***makan vitamin mahal-mahal*** *tapi* ***menghasilkan hormon yang happy, hormon yang seronok yang menyihatkan badan****,* ***awet muda dan sihat*** *dan sebagainya.* ***Jadi****,* ***sendiri buat pilihan y****ang menentukan fikiran dan emosi kita*. Penggunaan kata-kata pelunak dalam dialog 1 dan 2, iaitu *kita mesti*, *kalau kita makan pun*, dan ungkapan *sendiri buat pilihan* menggambarkan suruhan dan cadangan yang lembut, tidak memaksa dan berupaya memenuhi kehendak muka negatif pendengar agar bebas daripada sebarang paksaan.

Aplikasi padanan **maksim Kuantiti** pula dikenal pasti dalam dialog 2 melalui perlakuan memberikan maklumat yang berinformasi dan jelas menggunakan ungkapan *makan vitamin mahal-mahal*, ungkapan *menghasilkan hormon yang happy, hormon yang seronok yang menyihatkan badan*, dan ungkapan *awet muda dan sihat*. Maklumat-maklumat ini didapati mencukupi dan jelas serta mudah difahami oleh pendengar, iaitu pilihan adalah di tangan mereka sendiri sama ada ingin memperoleh kebaikan atau keburukan dalam hidup. Situasi ini mencerminkan sikap santun yang tinggi bagi konteks yang diwakili.

University of Malaya

Selain mengaplikasi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif, peserta juga didapati turut mengaplikasi **Strategi Tanpa Rekod** diaplikasi melalui **dua substrategi**, iaitu substrategi (i) membuat sindiran yang ditandai oleh perlakuan menegur sikap pandengar dalam perbualan, dan (ii) menggunakan perumpamaan/ kiasan dalam teguran. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan **maksim Kualiti**.

Substrategi **membuat sindiran** dikenal pasti dalam konteks perbualan 21 dan 22 melalui perlakuan menegur sikap lawan tutur dalam perbualan. Analisis diperlihatkan melalui dialog tetamu undangan dalam konteks perbualan 21, iaitu I-S3FB-21/240/PM/293/21: ***Masing-masing manusia ni nak bajet bagus 'control macho'****, nanti orang kata apa penampilan. Allah ya Tuhanku.* ***Allah maha melihat****, Mas jenis niat kita*. Dialog ini memanifestasikan teguran ke atas sikap segelintir pendengar yang terlalu menjaga penampilan diri di hadapan manusia berbanding Allah S.W.T dan berlagak baik menggunakan ungkapan sindiran, iaitu *Masing-masing manusia ni nak bajet bagus 'control macho'.* Sindiran digunakan bertujuan menegur sikap mengagung-agungkan penghargaan manusia berbanding Allah Taala. Penggunaan sindiran memperlihatkan usaha penutur untuk memelihara muka pendengar seolah-olah tidak berlaku sebarang ancaman sebaliknya ancaman yang dilakukan adalah tersembunyi dan demi kebaikan pendengar. Dalam dialog yang sama, tetamu undangan didapati turut mematuhi **maksim Kualiti** apabila memberikan maklumat yang sahih dan diketahui kebenarannya dengan merujuk kekuasaan Allah Taala untuk menyokong teguran yang dilakukan menggunakan ungkapan *Allah ya Tuhanku* dan ungkapan *Allah maha melihat.* Penggunaan strategi dan maksim dalam dialog ini memperlihatkan usaha yang cukup tinggi untuk memelihara keharmonian dalam perbualan dan mengelakkan konflik selain kerjasama yang baik dalam menyediakan isi perbincangan yang boleh dimanfaat dan difahami dengan mudah oleh

khalayak pendengar.

Substrategi **menggunakan perumpamaan/ kiasan** pula dikenal pasti dalam konteks perbualan 24 yang ditandai oleh tindakan memberi dorongan kepada pendengar supaya melakukan perubahan dalam hidup seperti analisis dalam dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan, iaitu I-S3-24/265/PM/293/21: *Kita nak, kita panggil* ***dunia dalaman yang tenang macam air*** *yang walau di luar macam mana pun kita masih*. Dialog ini bermaksud tetamu undangan ingin mendorong pendengar supaya mencapai keadaan ketenangan emosi yang cukup tinggi tanpa sebarang pergolakan dengan mengenepikan segala pengaruh negatif daripada persekitaran atau orang sekeliling menggunakan perumpamaan melalui ungkapan *dunia dalaman yang tenang macam air*. Strategi ini digunakan kerana tetamu undangan menyedari dorongan yang dilakukan turut mengandungi indikatur suruhan yang berkemungkinan mengandungi TAM dan boleh mengancam muka pendengar. Maka, untuk membebaskan dirinya daripada dilihat memberi ancaman secara langsung ke atas pendengar, ungkapan tidak langsung atau perumpamaan digunakan untuk menyembunyikan ancaman dan mengelakkan konflik yang mungkin berlaku.

3.5 Analisis Data: Struktur Penutup Bual Bicara

Struktur pengenalan dibahagikan kepada tiga substruktur, iaitu prakesimpulan, saranan dan penghargaan. Setiap satu substruktur ini masing-masingnya mempunyai satu konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 26, 27 dan 28. Kesemua konteks perbualan pula hanya mengandungi ujaran pengacara dan tetamu undangan tetap sahaja. Maklumat tersebut dipaparkan dalam Jadual 3.35 di bawah.

University of Malaya

Jadual 3.35: Substruktur dan Konteks Perbualan bagi Struktur Penutup Bual Bicara

Bil	Substruktur	Konteks Perbualan	Peserta
1	Prakesimpulan	Konteks Perbualan 26	Pengacara Tetamu undangan tetap
2	Saranan	Konteks Perbualan 27	
3	Penghargaan	Konteks Perbualan 28	

Ketiga-tiga konteks perbualan ini mengaplikasikan dua pola MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua. Konteks perbualan 26 dan 28 mengaplikasi Pola A variasi kedua. Konteks perbualan 27 mengaplikasikan Pola A variasi pertama. Maklumat ini dapat dilihat dalam Jadual 3.36 di bawah.

Jadual 3.36 : Struktur Penutup - Pola Teras P2 dan Maksim

Peserta	Substruktur/ Konteks Perbualan	Pola / Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
Pengacara & Tetamu undangan	PRK/ Konteks Perbualan 26	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti Relevan }	9	47.3
	SRN/ Konteks Perbualan 27	Pola A / V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti Kualiti Relevan }	4	21.0
	PHG/ Konteks Perbualan 28	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Relevan }	6	31.5
JUMLAH KESELURUHAN				**19**	**100**

PRK Prakesimpulan
SRN Saranan
PHG Penghargaan

V1 Variasi pertama pola
V2 Variasi kedua pola

Berdasarkan Jadual 3.36 di atas, Pola A variasi kedua diikuti padanan maksim Kualiti dan Relevan diaplikasi oleh substruktur pramukadimah (konteks perbualan 26) mewakili 9 (47.3%) jumlah dialog. Pola A variasi pertama diikuti padanan maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan diaplikasi oleh konteks perbualan 27 melalui 4 (21.0%)

University of Malaya

dialog. Sementara Pola A variasi kedua diikuti padanan maksim Kuantiti dan Relevan diaplikasi oleh konteks perbualan 28 diwakili oleh 6 (31.5%) dialog.

Analisis setiap substruktur berserta konteks perbualan yang dinyatakan akan dibincangkan dalam subtopik selanjutnya dengan memperlihatkan secara terperinci pola strategi dan maksim yang diaplikasi oleh setiap peserta perbualan. Analisis ini akan dilakukan mengikut susunan pola berdasarkan MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua.

3.5.1 Pola A Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Pola A variasi pertama, iaitu pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan kombinasi pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diaplikasi dalam struktur penutup bual bicara diikuti dengan padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan. Maklumat mengenai hal yang dinyatakan terdapat dalam Jadual 3.37 di bawah.

Jadual 3.37: Struktur Penutup - Pola A Variasi Pertama dan Padanan Maksim

Substruktur/ Konteks Perbualan	Bentuk Pola/ Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
SRN/ Konteks Perbualan 27	Pola A / V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti / Kualiti / Relevan }	4	100
JUMLAH KESELURUHAN			**4**	**100**

SRN Saranan
V1 Variasi pertama pola

University of Malaya

Berdasarkan Jadual 3.37 di atas, Pola A variasi pertama diikuti padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan diaplikasi oleh satu konteks perbualan sahaja, iaitu konteks perbualan 27 yang mengandungi ujaran mengenai saranan yang mengandungi nasihat, peringatan dan permohonan maaf daripada pengacara dan tetamu undangan mewakili jumlah dialog sebanyak 4 (100%). Analisis mengenai strategi dan maksim yang digunakan dalam pola ini terdapat dalam subtopik selanjutnya.

3.5.1.1 Substruktur Saranan – Konteks Perbualan 27

Pola A variasi pertama diikuti dengan padanan tiga maksim PK (Kuantiti, Kualiti dan Relevan) yang diaplikasi oleh konteks perbualan 27 mengandungi perbincangan mengenai nasihat, peringatan dan permohonan maaf terhadap khalayak pendengar ketika mengakhiri rancangan melibatkan ujaran oleh pengacara dan tetamu undangan. Paparan dapatan dalam Jadual 3.38 yang berikut hanya memaparkan sebahagian daripada analisis keseluruhan data kajian, iaitu contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan bagi substrategi dalam strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif, Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dan maksim PK. Dapatan keseluruhan dapat dilihat dalam Lampiran A (xxv). Jadual 3.38 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

University of Malaya

Jadual 3.38 : Substruktur Saranan – Konteks Perbualan 27: Pola Teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti / Kualiti / Relevan }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Melebihkan perhatian	Memuji pendengar	Seperti biasa, **banyak ilmu kita perolehi** dengan segmen *Islam itu Indah*.	PT-SRN-27/6/PC/ 10/3: Seperti biasa, **banyak ilmu kita perolehi** dengan segmen *Islam itu Indah*. Walaupun Prof, **banyak lagi soalan daripada facebook** kami tak sempat nak jawab dan sebagainya.
Maksim	Kuantiti	Memberikan maklumat yang berinformatif	banyak lagi soalan daripada facebook	
Kesantunan Positif	Menggunakan Persamaan/ pengelompokan	Merujuk golongan pendakwah	Dan kepada pendakwah sekelian	PT-SRN-27/5/PM/ 9/3: **Dan kepada pendakwah sekelian**, kalau boleh kita dakwah lillahi taala.Yalah, bagus tak bagus.
Kesantunan Negatif	Menggunakan kata-kata pelunak	Memberi cadangan	1. Jangan sampai 2. Jangan jadikan 3. Tolong *share*	PT-SRN-27/5/PM/ 9/3: **Jangan sampai** perniagaan kita menjadi suatu sebab kita mendapat kemurkaan Allah. **Jangan jadikan** wang itu tujuan kita tapi suatu alat kepada kita.
Maksim	Kualiti	Memberikan maklumat yang sahih	Kemurkaan Allah	

University of Malaya

Jadual 3.38, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 〈 Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti / Kualiti / Relevan }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Negatif	Permohonan Maaf	Memohon maaf secara langsung	1. ..saya mintak maaf 2. Kalau ada salah... 3. Berikan saya teguran	PT-SRN-27/5/PM/ 9/3: Dan, **saya mintak maaf** pada semua orang yang lebih tua daripada saya, kalau saya berkasar. Dan juga kepada para ustazah dan ustaz, **kalau ada salah** saya harap terima. Berikan saya teguran**.** Wallahualam. PT-SRN-27/6/PC/10/3: Walaupun Prof, banyak lagi soalan daripada facebook **kami tak sempat nak jawab** dan sebagainya.
		Memohon maaf secara tidak langsung	kami tak sempat nak jawab..	
Maksim	Kualiti	Memberi maklumat yang sahih	Wallahualam	
Berekod Tanpa Penyesuaian	Membut suruhan	Menyuruh secara terang-terangan	1. Jaga-jaga sikit *2. Share*	PT-SRN-27/5/PM/ 9/3: Dan bagi semua peniaga-peniaga terutama makanan kesihatan yang komplen yang yang *claim* perubatan-perubatan, **jaga-jaga sikit**. PT-SRN-27/6/PM/9 /3: ***Share.***

Berdasarkan Jadual 3.38 di atas, **Strategi Kesantunan Positif** memperlihatkan peserta perbualan mengaplikasi mengaplikasi **dua substrategi**, iaitu (i) melebihkan perhatian dan (ii) menggunakan persamaan/ pengelompokan. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan **tiga maksim PK**, iaitu maksim Kuantiti dan Kualiti.

Substrategi **melebihkan perhatian** dikenal pasti melalui perlakuan memuji pendengar seperti analisis dialog oleh pengacara, iaitu PT-SRN-27/6/PC/ 10/3 menggunakan ungkapan ...***banyak ilmu kita perolehi***... Ungkapan ini menginterpretasikan pengacara berbangga dan memuji sumbangan ilmu yang telah diberikan oleh tetamu undangan sepanjang perbincangan dalam rancangan bual bicara. Dalam dialog yang sama, pengacara juga didapati turut mematuhi **maksim Kuantiti** ditandai oleh perlakuan memberi maklumat yang berinformatif mengenai sambutan

University of Malaya

daripada pendengar terhadap rancangan berkenaan apabila menerima jumlah kiriman soalan yang banyak melalui ungkapan *banyak lagi soalan daripada 'facebook'*.

Selanjutnya, peserta juga dikenal pasti mengaplikasi substrategi **menggunakan persamaan/ pengelompokan** yang ditandai oleh perlakuan memberi peringatan kepada pendengar seperti analisis dialog oleh tetamu undangan, iaitu PT-SRN-27/5/PM/ 9/3: ***Dan kepada pendakwah sekelian***.... Ungkapan ini bermaksud penutur menyuruh para pendakwah supaya menjalankan tanggungjawab berdakwah dengan niat yang ikhlas kerana Allah Taala. Strategi ini didapati mencerminkan kesantunan kerana persamaan yang digunakan berupaya mendekatkan hubungan penutur dengan pendengar dan membuat mereka rasa dihargai dalam perbualan.

Selain strategi Kesantunan Positif, peserta dalam konteks perbualan 27 juga didapati mengaplikasi **Strategi Kesantunan Negatif** pula diaplikasi melalui **dua substrategi,** iaitu (i) menggunakan kata-kata pelunak, dan (ii) memohon maaf. Strategi ini diapikasi dengan diikuti padanan maksim Kualiti.

Substrategi **menggunakan kata-kata pelunak** yang ditandai oleh perlakuan memberi cadangan, menyuruh dan menegur sikap lawan tutur seperti analisis dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan, iaitu PT-SRN-27/5/PM/ 9/3 melalui ungkapan *Jangan sampai*…, ungkapan *Jangan jadikan*... Ungkapan *jangan* memperlihatkan tetamu undangan menyuruh pendengar supaya mengelakkan diri melakukan perniagaan yang dimurkai oleh Allah Taala serta menjadikan wang sebagai alat mencapai tujuan hidup yang diberkati. Dialog yang dianalisis memperlihatkan usaha tetamu undangan memberi cadangan pendengar dengan menyesuaikan TAM untuk memenuhi kehendak muka negatif pendengar melalui penggunaan kata-kata pelunak sebagai unsur perlembutan.

Tetamu undangan didapati turut mematuhi **maksim kualiti** dalam dialog yang sama ditandai perbuatan memberi maklumat yang sahih dan benar dalam ungkapan yang merujuk kekuasan Allah Taala, iaitu *kemurkaan Allah* dan ungkapan pengakuan kehendak penutur sendiri, iaitu *memang saya nak pencen kubur saya*. Ungkapan-ungkapan ini berciri benar dan sahih serta memperlihatkan usaha penutur untuk tidak berkata sesuatu yang tidak dipastikan kebenarannya.

Selain itu, peserta juga didapati mengaplikasi **Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian** melalui substrategi **membuat suruhan** yang ditandai oleh perlakuan menyuruh lawan tutur secara terang-terangan dalam perbualan seperti analisis dua dialog oleh tetamu undangan, iaitu (i) PT-SRN-27/5/PM/ 9/3 menggunakan ungkapan …**jaga-jaga sikit**…; dan (ii) PT-SRN-27/6/PM/9 /3: ***Share***. Dialog 1 menginterpretasikan maksud tetamu undangan untuk menyuruh para peniaga supaya berjaga-jaga apabila memberi kenyataan berkenaan produk kesihatan demi keselamatan pengguna menggunakan ungkapan *jaga-jaga sikit*. Dialog 2 bermaksud tetamu undangan menyuruh pendengar supaya berkongsi kenyataannya di laman sosial facebook menggunakan ungkapan *'share'*. Kedua-dua ungkapan dalam dua dialog ini didapati berunsur ketegasan kerana mengandungi arahan yang lebih langsung dan jelas. Penutur menggunakan strategi ini bertujuan mencapai matlamat komunikasi dengan segera berbanding usaha untuk menyesuaikan TAM dan memelihara muka pendengar.

3.5.2 Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim

Analisis memperlihatkan Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim PK telah dipatuhi oleh dua substruktur dengan dua konteks perbualan dalam struktur penutup seperti yang dipaparkan dalam Jadual 3. 39 di bawah.

University of Malaya

Jadual 3.39: Struktur Pengenalan – Pola A Variasi Kedua dan Padanan Maksim

Substruktur/ Konteks Perbualan	Bentuk Pola/ Variasi	Pola Teras P2 dan Maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
PRK / Konteks Perbualan 26	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti Relevan }	9	60.0
PHG/ Konteks Perbualan 28	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Relevan }	6	40.0
JUMLAH KESELURUHAN			**15**	**100**

PRK Prakesimpulan
PHG Penghargaan
V2 Variasi kedua pola

Berdasarkan Jadual 3.39 di atas, Pola A variasi kedua dengan diikuti padanan maksim Kualiti dan Relevan diaplikasi oleh substruktur pramukadimah (konteks perbualan 26) mewakili sebanyak 9 (60.0%) dialog. Pola A variasi kedua dengan diikuti padanan maksim Kuantiti dan Relevan diaplikasi oleh substruktur penghargaan (konteks perbualan 28) melalui jumlah dialog sebanyak 6 (40.0%). Analisis mengenai strategi dan maksim yang digunakan dalam pola ini akan dibincangkan dalam subtopik selanjutnya.

3.5.2.1 Substruktur Prakesimpulan – Konteks Perbualan 26 dan Konteks Perbualan 28

Pola A variasi kedua diikuti dengan padanan dua maksim PK (Kualiti dan Relevan) yang diaplikasi oleh substruktur prakesimpulan (konteks perbualan 26) dan substruktur penghargaan (konteks perbualan 28) mengandungi perbincangan mengenai prakesimpulan dan penghargaan untuk menamatkan rancangan oleh pengacara dan tetamu undangan. Paparan dapatan dalam Jadual 3.40 yang berikut hanya memaparkan sebahagian daripada analisis keseluruhan data kajian, iaitu contoh-contoh yang memperlihatkan perbezaan bagi substrategi dalam strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif dan maksim PK. Dapatan keseluruhan dapat dilihat dalam

University of Malaya

Lampiran A (xxiv) dan (xxvi). Jadual 3.40 mengandungi lima kolum, iaitu kolum 1 - strategi, kolum 2 - substrategi, kolum 3 - implikatur, kolum 4 - ungkapan/ujaran, dan kolum 5 - dialog.

Jadual 3.40: Substruktur Prakesimpulan – Konteks Perbualan 26 dan Konteks Perbualan 28 : Pola teras P2 dan Maksim

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 ⟨ Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi/ Maksim	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Positif	Memberi Perhatian	Memberi Penghargaan	Terima kasih tahniah	PT-PKS-26/1/PC/10 /3: Jadi **terima kasih** banyak kepada Prof, bersama dengan kita pada hari ini. PT-PHG-28/7/PM/9 /3: Mas, saya lupa. Saya nak ucapkan **tahniah** pada PLUS.
Kesantunan Positif	Memberikan tawaran/janji	Berjanji kepada seseorang	Kita akan kembali...	PT-PHG-28/10/PC/10/3: **Kita akan kembali** bersama Prof pada minggu hadapan.
Kesantunan Negatif	Menggunakan Kata-kata Pelunak	Memberi cadangan kepada seseorang	Kalau boleh...	PT-PKS-26/3/PM/9 /3: Yang penting saya berdoa pada Allah Subhanahuwa Taala **kalau boleh kita mencari ketenangan** dengan **memberi ketenangan** kepada orang lain.

University of Malaya

Jadual 3.40, sambungan

Pola Teras P2 dan Maksim				
P2 ⟨ Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Strategi/ Maksim	**Substrategi**	**Implikatur**	**Ungkapan/ Ujaran**	**Dialog**
Kesantunan Negatif	Berhati-hati/ bersikap pesimis	Mengkritik pihak tertentu	Saya bukan nak bertanding Tak suka pun tak apa Tak jemput pun tak apa	PT-PKS-26/1/PM/9 /3: **Saya bukan nak bertanding** dalam pilihan raya suruh orang pilih saya PT-PKS-26/2/PM/9 /3: Orang **tak suka pun tak apa**, Mas.. PT-PKS-26/3/PM/9 /3: Ha, **tak nak jemput pun tak apa**
	Memohon maaf	Meminta maaf secara langsung	1. Mintak maaf 2. Macam garang siki	PT-PKS-26/1/PM/9 /3: Aa: sebelum tu, **mintak maaf**. Saya **macam garang sikit** hari ni ya? Baru ni, **pesakit saya kata.** Dia kata apa? Prof, Prof sekarang agak tegas dia kata macam tu. Saya kata **mintak maaf**, saya ni cakap apa orang perlu dengar.
Maksim	Kualiti	Memberikan maklumat yang benar	Pesakit saya kata	
Kesantunan Negatif	Tidak merujuk penutur dan pendengar	Membuat suruhan	Ucap tahniah kepada pihak PLUS...	PT-PHG-28/9/PM/9 /3: **Ucap tahniah kepada pihak PLUS** kerana memberi suatu prasarana yang baik. Dan disebabkan PLUS ada tempat yang macam tu, dapat orang bersolat.
Maksim	Relevan	Memberikan maklumat yang berkaitan	Dan disebabkan PLUS ada tempat yang macam tu, dapat orang bersolat.	

Jadual 3.40 memperlihatkan **Strategi Kesantunan Positif** diaplikasi melalui **dua substrategi**, iaitu (i) memberi perhatian yang dikenal pasti melalui perlakuan menghargai pendengar, dan (ii) memberi tawaran/ berjanji yang dikenal pasti melalui perlakuan berjanji kepada lawan tutur.

Subsrategi **memberi perhatian** dikenal pasti dalam konteks perbualan 26 yang diperlihatkan melalui tindakan menghargai pendengar seperti analisis dialog oleh pengacara, iaitu PT-PKS-26/1/PC/10 /3 melalui ungkapan ...***terima kasih***.... Dialog ini

University of Malaya

menginterpretasikan usaha pengacara untuk memelihara kehendak muka positif tetamu undangan dengan menghargai kehadirannya ke rancangan bual bicara menggunakan ungkapan *terima kasih*.

Selanjutnya, peserta dalam konteks perbualan 28 didapati mengaplikasi substrategi **memberikan tawaran/ berjanji** yang ditandai oleh perlakuan berjanji secara tidak langsung terhadap lawan tutur seperti analisis dialog yang diujarkan oleh pengacara, iaitu PT-PHG-28/10/PC/10/3: ***Kita akan kembali*** *bersama Prof pada minggu hadapan*. Dialog ini bermaksud suruhan ke atas pendengar supaya kekal mengikuti rancangan berkenaan pada minggu hadapan dengan berjanji menggunakan ungkapan kita akan kembali diikuti ungkapan bersama Prof pada minggu hadapan. Strategi ini mengimplikasikan rasa senang hati kepada pendengar dan menggambarkan peranan mereka sangat penting bagi rancangan tersebut. Situasi ini memperlihatkan ciri kesantunan yang jelas dalam melakukan suruhan agar keharmonian dalam perbualan sentiasa terpelihara.

Selain strategi Kesantunan Positif, peserta didapati mengaplikasi **Strategi Kesantunan Negatif** melalui **tiga substrategi,** iaitu (i) menggunakan kata-kata pelunak yang ditandai oleh perlakuan memberi nasihat menggunakan kata berlapik, (ii) berhati-hati/ bersikap pesimis yang ditandai oleh perlakuan menegur dengan menekankan sikap negatif sama ada diri sendiri atau orang lain dalam perbualan, dan (iii) memohon maaf yang diperlihatkan melalui perlakuan meminta maaf secara langsung atau tidak langsung dalam perbualan. Strategi ini diaplikasi dengan diikuti padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan.

Substrategi **menggunakan kata-kata pelunak** dikenal pasti dalam kedua-dua konteks perbualan yang ditandai oleh perlakuan memberi cadangan kepada pendengar.

Analisis diperlihatkan melalui dialog oleh tetamu undangan dalam konteks perbualan 26, iaitu PT-PKS-26/3/PM/9 /3 melalui ungkapan *...**kalau boleh** kita **mencari ketenangan** dengan **memberi ketenangan** kepada orang lain*. Dialog ini bermaksud cadangan supaya pendengar memberi ketenangan kepada orang lain terlebih dahulu jika ingin mendapatkan ketenangan dengan menggunakan kata-kata pelunak seperti *kalau boleh*. Ungkapan ini berciri santun kerana dapat melembutkan cadangan dan memenuhi kehendak muka negatif pendengar untuk tidak dipaksa.

Seterusnya, substrategi **berhati-hati/ bersikap pesimis** dikenal pasti dalam konteks perbualan 26 yang ditandai oleh perbuatan memperakui tindakan sendiri seperti analisis tiga dialog oleh tetamu undangan, iaitu (i) PT-PKS-26/2/PM/9 /3: ***Orang tak suka pun tak apa**, Mas*.; (ii) PT-PKS-26/3/PM/9 /3: *Ha, **tak nak jemput pun tak apa***.; dan (iii) PT-PKS-26/1/PM/9 /3: ***Saya bukan nak bertanding dalam pilihanraya** suruh orang pilih saya*. Ketiga-tiga dialog memperlihatkan tetamu undangan bermaksud memperakui ketegasan yang ditunjukkan ketika menegur dan menasihati pendengar sepanjang perbincangan menggunakan ungkapan *orang tak suka pun tak apa*, *tak nak jemput pun tak apa* dan ungkapan *saya bukan nak bertanding dalam pilihanraya*. Ungkapan-ungkapan ini menunjukkan kewibawaan penutur selaku tetamu pakar dalam rancangan berkenaan.

Selain itu, substrategi **memohon maaf** pula dikenal pasti dalam konteks perbualan 26 yang ditandai oleh perbuatan meminta maaf secara langsung daripada lawan tutur dalam perbualan seperti analisis dialog yang diujarkan oleh tetamu undangan, iaitu PT-PKS-26/1/PM/9 /3 melalui ungkapan *mintak maaf* dan ungkapan *...saya macam garang sikit hari ni ya?*. Dialog ini bermaksud tetamu undangan ingin menunjukkan rasa kesal kerana bersikap tegas ketika perbincangan dan berkemungkinan mengguris hati pendengar. Ungkapan ini mengambarkan sikap

rendah diri tetamu undangan di mata khalayak pendengar. **Maksim Kualiti** juga diaplikasi dalam dialog yang sama ditandai maklumat yang sahih dan diketahui benar untuk menyokong permohonan maaf apabila merujuk kata-kata pesakit yang memperakui ketegasannya menggunakan ungkapan *pesakit saya kata* dan ungkapan *dia kata macam tu*. Maklumat ini memperlihatkan usaha penutur untuk berkata sesuatu yang diketahui akan kebenarannya berserta bukti untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pendengar yang menandai kerjasama dalam komunikasi yang berlaku.

3.6 Rumusan

Secara keseluruhannya, aturan dan susunan dialog setiap peserta perbualan dalam ketiga-tiga struktur utama rancangan bual bicara telah mematuhi empat pola dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama diikuti dengan padanan maksim-makism tertentu PK.

Pola A variasi pertama diaplikasi oleh tiga konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 4, 10 dan 27 mewakili 44 (6.0%) jumlah dialog manakala Pola A variasi kedua diaplikasi oleh lapan konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 1, 6, 12, 17, 20, 23, 26 dan 28 mewakili sebanyak 140 atau 19.1% jumlah dialog. Selain itu, Pola B variasi pertama diaplikasi oleh sepuluh konteks perbualan (5, 7, 9, 13, 14, 15, 16, 18, 19 dan 25) dengan 418 (57.2%) jumlah dialog sementara Pola C variasi pertama memperlihatkan aplikasi oleh tujuh konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 2, 3, 8, 11, 21, 22 dan 28 melibatkan 128 (17.5%) jumlah dialog.

Dapatan ini juga membuktikan pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif dengan padanan maksim tertentu PK mendominasi keseluruhan ujaran peserta untuk mencerminkan kesantunan dalam wacana yang diwakili. Dapatan ini juga secara tidak langsung membuktikan bahawa

kedua-dua model B&L dan Grice telah diaplikasikan untuk membentuk kesantunan ujaran setiap peserta dalam rancangan bual bicara.

Seterusnya, dapatan ini memberi interpretasi bahawa MPKSM berupaya menggambarkan kesantunan berbahasa setiap peserta perbualan melalui pola-pola tertentu yang terhasil melalui padanan kedua-dua strategi kesantunan B&L dan maksim PK Grice. Keempat-empat pola, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama diikuti dengan padanan maksim PK yang dianalisis dalam 28 konteks perbualan bagi rancangan bual bicara ini didapati signifikan kerana berupaya menzahirkan kesantunan sebenar peserta perbualan secara lebih komprehensif dan holistik.

Kesantunan positif diaplikasi melalui 12 substrategi, iaitu substrategi (i) memberi perhatian, (ii) melebihkan perhatian, (iii) meningkatkan minat pendengar, (iv) menggunakan persamaan/pengelompokan, (v) memberi persetujuan, (vi) mengelakkan ketidaksetujuan, (vii) mengandaikan perkara yang membawa kesamaan, (viii) meningkatkan kefahaman terhadap kehendak pendengar, (ix) memberi tawaran/ berjanji, (x) bersikap optimis), (xi) meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar, dan (xii) memberikan pertanyaan/ meminta alasan. Kesemua substrategi ini ditandai oleh perlakuan seperti mengalu-alukan pendengar, menjawab salam, berterima kasih, memuji, menarik perhatian lawan tutur, bersetuju secara langsung atau tidak langsung, mencari persetujuan/sokongan, memberi dorongan, bersikap memahami pendengar, berjanji, dan bertanya untuk mendapatkan maklumat.

Penggunaan strategi Kesantunan Positif oleh peserta dalam bual bicara merupakan satu manifestasi kepada usaha mewujudkan hubungan yang akrab antara mereka dengan usaha mencipta suasana yang kondusif sekali gus bertujuan mengelakkan konflik sepanjang perbualan. B&L (1987, p.102) mengatakan penutur yang

menggunakan strategi Kesantunan Positif disebabkan keinginan untuk melakukan penyesuaian terhadap TAM dengan cara menyelamatkan muka dan menjaga muka lawan tutur. Dalam hal ini, penyesuaian terhadap TAM dilakukan oleh peserta perbualan dengan menunjukkan bahawa penutur mempunyai keinginan yang sama seperti mana yang diingini oleh lawan tutur, iaitu mewujudkan keakraban dan mengelakkan konflik yang banyak diperlihatkan melalui perlakuan menjawab salam, berterima kasih, memuji dan bersetuju dengan lawan tutur untuk mencerminkan sikap rendah diri yang Islami. Menurut Zulkifly (2009, p.102-103), menjawab salam bagi masyarakat Melayu yang beragama Islam ialah perlakuan yang dapat menyemai perasaan kasih sayang, mencipta persaudaraan, serta mencerminkan sikap rendah diri seseorang manakala tindakan berterima kasih sebagai adab yang baik serta memberikan keceriaan dan kebahagiaan selain mencerminkan kesantunan penuturnya.

Sementara Behnam dan Amizadeh (2011, p.76) menyatakan perlakuan memuji mempunyai kecenderungan melaksanakan fungsi efektif seperti mewujudkan hubungan baik dan persefahaman dalam komunikasi dan hal yang sama berlaku dalam kasus analisis ini. Begitu juga dengan perlakuan bersetuju kepada lawan tutur yang diaplikasi untuk menunjukkan sokongan dan melancarkan komunikasi dalam bual bicara ini. B&L (1987, p.112) mengatakan salah satu usaha menyesuaikan TAM ialah dengan mencari dan mengusahakan persetujuan terhadap lawan tutur dengan mengulang sebahagian ujaran. Situasi ini memaparkan usaha yang tinggi oleh penutur untuk mengekalkan keharmonian sepanjang perbualan dan mengelakkan konflik.

Strategi Kesantunan Negatif pula diaplikasi melalui enam substrategi, iaitu substrategi (i) memberikan ungkapan secara tidak langsung, (ii) menggunakan kata-kata pelunak, (iii) berhati-hati/ bersikap pesimis, (iv) memberi penghormatan, (v) memohon maaf dan (vi) tidak merujuk penutur dan pendengar. Kesemua substrategi ini

diperlihatkan oleh peserta bual bicara menerusi tindakan melembutkan teguran, suruhan, permintaan dan cadangan, memohon maaf serta menunjukkan penghormatan yang mencerminkan usaha untuk tidak menyinggung perasaan pendengar dan memelihara kebebasan mereka untuk tidak diganggu demi menghindari konflik dalam komunikasi. Penggunaan ungkapan berlapik untuk melembutkan nasihat dan teguran memperlihatkan kesedaran peserta untuk memenuhi peranan selaku tetamu pakar yang berhemah, bertimbang rasa dan berperibadi mulia di mata pendengar. B&L (1987, p.150) menyatakan penggunaan pelunak (kata berlapik) diperoleh dari kehendak untuk tidak mengandaikan dan tidak memaksa pendengar. Dalam rancangan sebegini, pematuhan terhadap topik perbincangan merupakan salah satu ciri kesantunan bagi menjamin kelancaran komunikasi. Ini selari dengan pandangan Rohaidah et al. (2013, p.175), iaitu strategi kesantunan dalam genre perbincangan media seperti televisyen memerlukan setiap pemeran mematuhi topik agar memudahkan pengerusi mengawal sesuatu perbincangan.

Sementara itu, perbuatan memohon maaf secara tidak langsung oleh peserta mencerminkan peribadi yang mulia dan usaha yang tinggi untuk mengelakkan perbalahan dalam perbincangan. Menurut Ala'Eddin, Marlyna, Ashinida dan Mouad (2015, p.95) perlakuan memohon maaf penting dalam perbualan untuk mengurangkan tindakan yang boleh menyakitkan hati serta menjaga keharmonian sosial.

Secara jelas, strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif mencerminkan usaha yang tinggi dalam kalangan peserta untuk mewujudkan keakraban, memelihara keharmonian dan mengelakkan konflik dengan memilih ujaran yang cenderung memperlihatkan persetujuan, mengelakkan sebarang ketidaksetujuan, melembutkan ujaran agar pendengar tidak berkecil hati sebaliknya menerima segala nasihat dan teguran yang disampaikan dengan senang hati. Dapatan ini selari dengan kajian oleh

University of Malaya

Siti Nurbaya dan Azirah (2011) yang mendapati peserta perbualan cenderung menggunakan ujaran tidak langsung (*hedge*) untuk mengurangkan ancaman muka terhadap pendengar apabila berlaku perbezaan pendapat untuk mewujudkan keharmonian dalam perbualan.

Sementara itu, Strategi Tanpa Rekod pula memanifestasikan kehendak untuk menjaga muka pendengar dengan menyembunyikan ancaman melalui empat substrategi, iaitu substrategi (i) menggunakan ungkapan secara berlebihan, (ii) membuat sindiran, (iii) menggunakan perumpamaan/ kiasan, dan (iv) mengemukakan pertanyaan berbentuk retorik. Sub-substrategi ini diperlihatkan melalui tindakan menyembunyikan ancaman yang berlaku agar langsung tidak disedari oleh pendengar melalui sindiran dan perumpamaan/ kiasan. Selain itu, teguran turut disampaikan dengan melontarkan persoalan kepada pendengar supaya mereka berfikir aau bermuhasabah mencerminkan perilaku yang santun sepanjang komunikasi berlangsung kerana benar-benar dapat memelihara muka pendengar daripada di malukan secara terang-terangan. Penggunaan strategi ini didapati mengandungi nilai kesantunan yang cukup tinggi kerana memperlihatkan usaha yang tinggi untuk menjaga perasaan pendengar sekali gus menghindari konflik dalam komunikasi.

Selanjutnya, Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian (*badly*) yang mengandungi TAM pula digunakan melalui tiga substrategi, iaitu substrategi (i) memberi arahan secara terang-terangan, dan (ii) memberi teguran secara terang-terangan, (iii) memberi peringatan secara terang-terangan. Penggunaan strategi ini hanya melibatkan dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan yang sedar mereka memiliki kuasa *(power)* ke atas pendengar selaku pengendali rancangan dan tetamu pakar. Hal ini menyebabkan TAM hanya berlaku dalam kasus tertentu kerana kewujudannya yang tidak dapat dielakkan atas faktor kuasa pengacara dan tetamu undangan dalam

University of Malaya

memastikan peserta mematuhi topik perbincangan, menjimatkan waktu siaran dan menyampaikan nasihat kepada pendengar. Kajian juga mendapati TAM tidak dianggap sebagai ancaman yang tinggi oleh pendengar bahkan boleh diterima sebagai sesuatu nasihat dan peringatan yang berguna daripada seorang pakar untuk dimanfaatkan dalam kehidupan mereka. Hal ini membuktikan wujudnya keperluan yang sangat tinggi dalam diri setiap peserta perbualan untuk memelihara kehendak muka masing-masing dengan sentiasa bersikap menyantuni khalayak demi memastikan situasi bebas konflik tercapai.

Di samping itu, kajian ini membuktikan bahawa pematuhan terhadap maksim-maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara berupaya menambah kejelasan, ketepatan dan kesinambungan maklumat yang diberikan oleh tetamu undangan sepanjang komunikasi berlangsung serta meningkatkan keyakinan pendengar terhadap isi perbincangan. Padanan keempat-empat maksim terhadap strategi B&L ini mencerminkan kerjasama yang tinggi oleh tetamu undangan dalam usaha meningkatkan kefahaman pendengar mengenai topik perbincangan dengan penyediaan maklumat yang berinformatif, maklumat yang betul dan sahih, maklumat yang sentiasa berkaitan dengan topik perbincangan serta maklumat yang tersusun. Pemanggil dan pengirim yang mempunyai jarak sosial lebih rendah daripada tetamu undangan mengaplikasi makism-makism dalam PK untuk memanifestasikan usaha memberikan maklumat yang mencukupi, sahih dan benar agar permintaan mereka dapat difahami dengan baik dan tidak menimbulkan kekeliruan. Dapatan ini menyokong kajian oleh Winarsih (2009) dan Nor Mokhtar (2016) bahawa kehadiran maksim PK membolehkan komunikasi berlaku secara berterusan dengan andaian pendengar sedang memberikan kerjasama yang diingini. Nor Zainiyah (2016, p.235) turut mengatakan bahawa apabila berhadapan dengan pendengar yang berstatus lebih

University of Malaya

tinggi, penutur cenderung melakukan permintaan dengan mempertimbangkan aplikasi terhadap maksim PK melalui penyediaan maklumat yang mencukupi, benar dan saling berkaitan untuk memastikan permintaan mereka difahami, diterima dengan senang hati dan tidak ditolak .

Tetamu undangan juga didapati cenderung memberikan maklumat yang melebihi kehendak soalan pemanggil/pengirim supaya perbincangannya memberi manfaat kepada seramai mungkin khalayak pendengar yang mengikuti siaran ketika itu. Situasi ini bertepatan dengan Hutchby (2006, p.102) yang mengatakan bahawa nasihat dalam rancangan bual bicara radio mewakili konteks awam, iaitu tempat masyarakat mendapatkan nasihat mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan mereka. Justeru, pendengar yang meminta nasihat bukan satu-satunya individu yang menerima manfaat daripada nasihat yang diminta sebaliknya perlu berkongsi dengan pendengar yang lain. Hal ini kerana nasihat diberikan dalam konteks wujudnya khalayak yang turut menumpang dengar (*overhearing audience*) dan mereka memainkan peranan yang cukup signifikan bagi sesebuah rancangan sebegini.

Secara jelas, rancangan bual bicara berbentuk panggilan masuk (*phone-in*) yang mempunyai ciri kekangan masa serta kehadiran khalayak yang turut menumpang dengar (*over hearer audience*) didapati menjadi antara faktor yang signifikan dalam mempengaruhi pemilihan strategi kesantunan peserta perbualan. Kesedaran akan hal ini menjadikan mereka memilih untuk sentiasa bersikap santun dengan mempamerkan kerjasama sepanjang perbualan demi memastikan matlamat penyiaran tercapai.

University of Malaya

BAB 4: PENGGUNAAN POLA KOMBINASI STRATEGI DAN MAKSIM KESANTUNAN BERBAHASA RANCANGAN BUAL BICARA

4.1 Pendahuluan

Bab ini akan menganalisis tentang penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim berdasarkan Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM) dalam rancangan bual bicara *Celik Mata Reset Minda Orang yang Tenang*. Jumlah penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim berdasarkan struktur telah diperoleh dalam analisis yang dilakukan dalam bab 3. Dapatan analisis telah memperlihatkan penggunaan empat pola kombinasi strategi dan maksim. Empat pola tersebut ialah Pola A dengan kedua-dua variasi, iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama serta Pola C variasi pertama.

Oleh itu, bab ini akan menganalisis penggunaan keempat-empat pola yang diaplikasi oleh peserta perbualan dalam kesemua konteks perbualan dengan memaparkan variasi-variasi pola yang terhasil, iaitu dari aspek dapatan kajian yang memperlihatkan kecenderungan penggunaan pola yang tertentu oleh peserta perbualan berdasarkan dua situasi, iaitu (i) penggunaan pola dan variasi yang sama oleh semua peserta dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada menggunakan salah satu variasi atau kedua-duanya, (ii) penggunaan pola yang berbeza dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada menggunakan salah satu variasi atau kedua-duanya. Selain itu, turut dianalisis ialah faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan dan penggunaan pola setiap peserta perbualan dalam konteks-konteks perbualan yang diwakili.

University of Malaya

4.2 Data Analisis

Dapatan analisis ini memperlihatkan peserta perbualan mengaplikasi empat pola dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama. Perincian mengenai aplikasi pola dipaparkan dalam Jadual 4.1 di bawah melalui enam kolum, iaitu kolum 1 - pola/variasi, kolum 2 - konteks perbualan, kolum 3 - Pola Teras P2 dan Maksim, kolum 4 - jumlah konteks perbualan, kolum 5 - jumlah dialog (Σ) dan kolum 6 - jumlah peratusan (%).

Jadual 4.1: Penggunaan MPKSM dalam Bual Bicara

1		2	3	4	5	6
Pola/ Variasi		**Konteks Perbualan**	**Pola Teras P2 dan Maksim**	**Jumlah Konteks Perbualan**	**Σ Dialog**	**%**
Pola A	V1	4, 10, 27	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	3	44	6.0
	V2	1, 6, 12, 17, 20, 23, 26, 28	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	8	140	19.1
Pola B	V1	5, 7, 9, 13, 14 15, 16, 18, 19, 25	P2 < Positif / Negatif + P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	10	419	57.2
Pola C	V1	2, 3, 8, 11, 21, 22, 24	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	7	128	17.5
JUMLAH KESELURUHAN				**28**	**731**	**100**

V1 Variasi pertama pola
V2 Variasi kedua pola
Σ Jumlah
% Peratus

Berdasarkan Jadual 4.1, data yang dianalisis bagi bab ini melibatkan 28 konteks perbualan dengan jumlah keseluruhan dialog sebanyak 731 dan memperlihatkan aplikasi terhadap empat pola dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama. Kesemua pola

University of Malaya

mempunyai keempat-empat padanan maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara.

Pola A variasi pertama melibatkan analisis terhadap tiga konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 4, 10 dan 27 serta mewakili 44 (6.0%) jumlah dialog manakala Pola A variasi kedua mengandungi analisis terhadap lapan konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 1, 6, 12, 17, 20, 23, 26 dan 28 mewakili sebanyak 140 atau 19.1% jumlah dialog. Pola B variasi pertama pula mewakili analisis sepuluh konteks perbualan (5, 7, 9, 13, 14, 15, 16, 18, 19 dan 25) dengan jumlah dialog sebanyak 419 atau 57.2%. Akhir sekali, Pola C variasi pertama mewakili jumlah penggunaan dialog sebanyak 128 (17.5%) daripada analisis tujuh konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 2, 3, 8, 11, 21, 22, dan 24.

Dapatan turut memperlihatkan aplikasi terhadap Pola B variasi pertama mencatat jumlah penggunaan tertinggi melalui sepuluh konteks perbualan diikuti Pola A variasi kedua dengan lapan konteks perbualan dan Pola C variasi pertama dengan tujuh konteks perbualan manakala aplikasi terhadap Pola A variasi pertama pula dianalisis sebagai jumlah terendah dengan hanya mewakili tiga konteks perbualan.

Jumlah aplikasi bagi setiap pola ditentukan oleh **jumlah keseluruhan konteks perbualan yang diwakili** dan bukan berdasarkan jumlah dialog yang terdapat dalam keseluruhan konteks perbualan. Hal ini disebabkan jumlah dialog dalam kajian ini merujuk bentuk ujaran lisan oleh seorang peserta/ahli panel yang boleh menyamai jumlah satu ayat ataupun lebih dalam sesuatu konteks perbualan.

4.3 Penggunaan MPKSM Dalam Struktur Pengenalan Bual Bicara

Dapatan analisis Bab 3 telah memperlihatkan bahawa struktur pengenalan bual bicara yang mengandungi empat substruktur dan empat konteks perbualan, iaitu

prapengenalan (PPG) – KP1, pramukadimah (PMK) – KP2, isi mukadimah (IM) – KP3 dan rumusan mukadimah (RM) – KP4 mengaplikasi tiga pola dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola C variasi pertama yang dipadankan dengan maksim PK ketika mengatur ujaran masing-masing. Maklumat mengenai pengunaan pola dipaparkan melalui enam kolum dalam Jadual 4.2 di bawah, iaitu kolum 1 - struktur, kolum 2 – substruktur, kolum 3 - konteks perbualan (KP), Kolum 4 - bentuk pola/ variasi, kolum 5 - pola teras P2 dan maksim, kolum 6 - jumlah dialog dan kolum 7 - peratus (%).

Jadual 4.2 : Penggunaan MPKSM dalam Struktur Pengenalan Bual Bicara

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
PGN	PPG	1	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	4	7.1
	PMK	2	Pola C / V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	13	23.2
	IM	3	Pola C / V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kualiti, Relevan, Cara }	18	32.1
	RM	4	Pola A / V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }	21	37.5
JUMLAH KESELURUHAN					**56**	**100**

ST	Struktur	IM	Isi mukadimah
SST	Substruktur	RM	Rumusan mukadimah
PGN	Pengenalan	V1	Variasi pertama pola
KP	Konteks perbualan	V2	Variasi kedua pola
PPG	Prapengenalan	Σ	Jumlah dialog
PMK	Pramukadimah	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.2, konteks perbualan 1 dalam substruktur prapengenalan mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu pola teras P2 diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili 4 dialog (7.1%). Seterusnya,

University of Malaya

konteks perbualan 2 dalam substruktur pramukadimah mengaplikasi Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, iaitu kombinasi pola teras P2 dan pola opsyenal P3 diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) melalui analisis 13 (23.2%) dialog. Selanjutnya, substruktur isi mukadimah (konteks perbualan 3) mengaplikasi Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu kombinasi pola teras P2 dan pola opsyenal P3 diikuti dengan padanan tiga maksim PK (Kualiti, Relevan dan Cara) mewakili 18 (32.1%) jumlah dialog. Substruktur rumusan mukadimah (konteks perbualan 4) pula mengaplikasi Pola A variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi kombinasi pola teras P2 dan pola opsyenal P1 diikuti dengan padanan tiga maksim PK (Kuantiti, Kualiti dan Relevan) melalui analisis jumlah dialog sebanyak 21 (37.5%). Berdasarkan jumlah tersebut, Pola C variasi pertama memperlihatkan kecenderungan penggunaan tertinggi, diikuti penggunaan Pola A variasi pertama manakala Pola A variasi kedua mencatat penggunaan terendah bagi kasus yang dianalisis.

4.3.1 Analisis Struktur Pengenalan: Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta Dalam Empat Substruktur

Analisis ini dilakukan untuk menganalisis kecenderungan penggunaan MPKSM berdasarkan peserta bagi struktur pengenalan yang melibatkan empat substruktur, iaitu substruktur prapengenalan (konteks perbualan 1), substruktur pramukadimah (konteks perbualan 2), substruktur isi mukadimah (konteks perbualan 3) dan substruktur rumusan mukadimah (konteks perbualan 4). Penggunaan pola yang dirujuk oleh setiap peserta akan dipaparkan dalam Jadual 4.3 dengan membahagikan setiap maklumat dalam jadual tersebut kepada lapan kolum, iaitu kolum 1 - Struktur, kolum 2 – Substruktur, kolum 3 - konteks perbualan, kolum 4 - bentuk pola/ variasi, kolum 5 -

peserta, kolum 6 - variasi pola teras P2 dan maksim, kolum 7 - jumlah dialog (Σ) dan kolum 8 - peratus (%).

Jadual 4.3: Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta dalam Struktur Pengenalan

1	2	3	4	5	6	7	8
ST	**SST**	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**P**	**Variais Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
PGN	PPG	KP1	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	2	3.5
				PM	P2 — Positif	2	3.5
	PMK	KP2	Pola C/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	7	12.5
			Pola C/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kualiti Relevan Cara }	6	10.7
	IM	KP3	Pola C/ V2	PC	P2 — Positif	9	16.0
			Pola C/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kualiti Relevan Cara }	9	16.0
	RM	KP4	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Relevan }	10	17.8
			Pola A/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kualiti Relevan }	11	19.6
Σ KESELURUHAN						**56**	**100**

ST	Struktur	P	Peserta
SST	Substruktur	PC	Pengacara - Maslina
PPG	Prapengenalan	PM	Tetamu undangan - Prof. Muhaya
PMK	Pramukadimah	V1	Variasi pertama pola
IM	Isi mukadimah	V2	Variasi kedua pola
RM	Rumusan mukadimah	Σ	Jumlah
KP	Konteks perbualan	%	Peratus

University of Malaya

Berdasarkan Jadual 4.3, pengaplikasian terhadap tiga pola dalam empat substruktur dengan empat konteks perbualan bagi struktur pengenalan (rujuk subtopik 4.3), iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola C variasi pertama diikuti padanan maksim-maksim PK tertentu, memperlihatkan berlakunya variasi pola lain dalam MPKSM berdasarkan peserta yang terlibat.

KP1 (substruktur prapengenalan) yang mengaplikasi Pola A variasi kedua memperlihatkan dua peserta, iaitu pengacara (PC) dan tetamu undangan (PM) mengaplikasi pola tersebut dengan dua variasi yang berbeza. PC mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan maksim Kuantiti dengan jumlah kekerapan sebanyak 2 (3.5%). PM mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantuan Positif) sahaja tanpa padanan mana-mana maksim PK mewakili jumlah kekerapan 2 (3.5%). Kedua-dua peserta mencatat jumlah kcenderungan penggunaan yang sama bagi kasus yang diwakili.

Seterusnya, **KP2** (substruktur pramukadimah) juga memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama, peserta mengaplikasi kedua-dua variasi Pola C dalam MPKSM, iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. PC mengaplikasi Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan maksim Kuantiti dengan jumlah kekerapan sebanyak 7 (12.5%). PM mengaplikasi Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi kombinasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kualiti, Relevan dan Cara melalui 6 (10.7%) jumlah kekerapan. PC yang mengaplikasi Pola C variasi kedua mencatat jumlah kekerapan tertinggi diikuti oleh PM dengan Pola C variasi pertama.

University of Malaya

Selain itu, **KP3** (substruktur isi mukadimah) turut memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama, PC dan PM mengaplikasi kedua-dua variasi Pola C dalam MPKSM, iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. PC mengaplikasi Pola C variasi kedua, iaitu pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif sahaja tanpa padanan mana-mana maksim PK mewakili kekerapan sebanyak 9 (16.0%). PM mengaplikasi Pola C variasi pertama secara ekonomis yang mengandungi kombinasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kualiti, Relevan dan Cara melalui 9 (16.0%) jumlah kekerapan. Jumlah ini menjadikan kedua-dua peserta mencatat jumlah kekerapan yang sama dalam konteks yang diwakili.

Selanjutnya, **KP4** (substruktur rumusan mukadimah) menunjukkan peserta mengaplikasi Pola A dengan kedua-dua variasi dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua oleh kedua-dua peserta dalam pengaplikasian terhadap Pola variasi pertama. PC mengaplikasi Pola A variasi kedua secara ekonomis yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Relevan mewakili jumlah kekerapan sebanyak 10 (17.8%). PM mengaplikasi Pola A variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi kombinasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan dua maksim PK, iaitu maksim Kualiti dan Relevan melalui 11 (19.6%) jumlah kekerapan. PM mencatat penggunaan tertinggi diikuti PC bagi konteks ini.

Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi struktur pengenalan bual bicara ialah 56 dialog. Analisis mendapati penggunaan strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif, Strategi Tanpa Rekod dan Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian

University of Malaya

dalam setiap aplikasi pola oleh peserta perbualan memperlihatkan perbezaan dari aspek pemilihan substrategi dan padanan maksim serta kekerapan penggunaannya. Hal ini menyebabkan wujudnya situasi **penggunaan pola dan variasi yang sama** oleh semua peserta dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada menggunakan salah satu variasi (KP1) atau kedua-duanya (KP2, KP3 dan KP4).

Kasus yang memperlihatkan tumpang tindih antara dua variasi pola yang sama dalam pengaplikasian terhadap Pola A variasi pertama melibatkan KP4 berlaku disebabkan terdapat dialog peserta yang langsung tidak mengaplikasi P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) sedangkan P1 merupakan pola opsyenal yang menjadi unsur pilihan bagi pembentukan Pola A variasi pertama dalam MPKSM. Bagi kasus yang melibatkan KP2 dan KP3 yang mengaplikasi Pola C variasi pertama pula, berlaku pengaplikasian terhadap variasi kedua pola berkenaan, iaitu Pola C variasi kedua disebabkan terdapat dialog tertentu peserta yang tidak mengaplikasi P3 sebagai pola opsyenal, iaitu unsur pilihan bagi pembentukan Pola C variasi pertama.

Maka, berdasarkan prinsip pengaplikasian MPKSM, dengan mengambil kira prinsip Induk Yang Sama (rujuk Bab 2 dalam subtopik 2.5.3.3) pola yang sesuai dan terhampir bagi mewakili kasus **dialog tanpa pola opsyenal P1** dalam Pola A variasi pertama ialah Pola A variasi kedua manakala kasus **dialog tanpa pola opsyenal P3** dalam Pola C variasi pertama ialah Pola C variasi kedua.

Situasi ini berlaku disebabkan setiap konteks perbualan mempunyai matlamat komunikasi yang berbeza, iaitu menyampaikan prapengenalan, pramukadimah, isi mukadimah dan rumusan mukadimah kepada khalayak pendengar. Maka, penggunaan strategi dan maksim yang berbeza juga dimanfaatkan oleh pengacara dan tetamu undangan untuk mencapai matlamat masing-masing. Penggunaan kepelbagaian variasi

University of Malaya

bagi empat pola berdasarkan MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua **oleh setiap peserta** dalam sruktur pengenalan yang dirujuk akan diperincikan dalam subtopik berikutnya.

4.3.1.1 Analisis Struktur Pengenalan: Penggunaan MPKSM Dalam Empat Substruktur – Pengacara

Analisis mendapati pengacara mengaplikasi dua variasi pola, iaitu (i) Pola A variasi kedua dalam pengaplikasian terhadap Pola A variasi pertama, dan (ii) Pola C variasi kedua dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama melibatkan empat substruktur dengan empat konteks perbualan (KP1, 2, 3 dan 4) dalam struktur pengenalan. Pola tersebut diaplikasi dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza. Perincian mengenai analisis ini akan dibincangkan dalam subtopik dengan memaparkan empat jadual yang berasingan bagi mewakili empat substruktur, iaitu Jadual 4.4, 4.5, 4.6, dan 4.7 dengan setiap jadual mewakili satu substruktur dan satu konteks perbualan. Maklumat dalam setiap jadual dibahagikan kepada tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – substruktur, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – bentuk pola/ variasi, kolum 5 – variasi pola teras P2 dan maksim, kolum 6 – jumlah dialog (Σ) dan kolum 7 – peratus (%).

(a) Substruktur Prapengenalan – Pengacara

Analisis mendapati pengacara yang mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam substruktur prapengenalan (rujuk subtopik 4.3.1) telah membentuk dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 1 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dalam Jadual 4.4 di bawah.

University of Malaya

Jadual 4.4: Substruktur Prapengenalan – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
PGN	PPG	1	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	50.0
				P2 — Positif	1	50.0
Σ KP1					2	**100**

ST	Struktur	KP	Konteks perbualan
PGN	Pengenalan	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
PPG	Prapengenalan	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.4, substruktur prapengenalan dengan **konteks perbualan 1** menunjukkan pengaplikasian terhadap Pola A variasi kedua terbentuk daripada dua variasi pola yang sama oleh pengacara, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili kekerapan sebanyak 1 (50.0%) jumlah dialog, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa diikuti padanan mana-mana maksim PK melalui kekerapan sebanyak 1 (50.0%) jumlah dialog. Analisis turut mendapati walaupun kedua-dua variasi pola menunjukkan jumlah kekerapan yang sama banyak, pengacara memperlihatkan kecenderungan terhadap aplikasi strategi kesantunan positif yang hadir dalam kedua-dua variasi pola. Hal ini membuktikan pengacara cuba memenuhi tanggungjawab untuk memulai bual bicara dengan mewujudkan keakraban dan hubungan baik dengan pendengar untuk mencapai matlamat penerbitan rancangan.

(b) Substruktur Pramukadimah – Pengacara

Analisis mendapati pengacara yang mengaplikasi Pola C variasi pertama dalam substruktur pramukadimah (rujuk subtopik 4.3.1) telah membentuk dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 2 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dipaparkan dalam Jadual 4.5 di bawah.

University of Malaya

Jadual 4.5: Substruktur Pramukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variais Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
PGN	PMK	2	Pola C/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	14.3
				P2 — Positif	6	85.7
Σ KP1					**7**	**100**

ST	Struktur	KP	Konteks perbualan
PGN	Pengenalan	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
PMK	Pramukadimah	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.5, substruktur pramukadimah dengan **konteks perbualan 2** memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama, pengacara membentuk dua variasi bagi pola yang sama, iaitu Pola C variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili kekerapan sebanyak 1 (14.3%) dialog, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa diikuti padanan mana-mana maksim PK melalui jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 6 (85.7%) dialog. Pengacara lebih cenderung mengaplikasi strategi Kesantunan Positif yang dimanifestasikan melalui perlakuan bersetuju secara langsung atau tidak langsung. Ini membuktikan kesedaran pengacara menjalankan peranan selaku pengendali rancangan, iaitu menyokong dan memberi perhatian terhadap mukadimah yang disampaikan oleh tetamu undangan.

(c) Substruktur Isi Mukadimah – Pengacara

Analisis mendapati pengacara yang mengaplikasi Pola C variasi kedua dalam substruktur pramukadimah (rujuk subtopik 4.3.1) dengan membentuk variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 3 seperti mana dipaparkan dalam Jadual 4.6 di bawah.

University of Malaya

Jadual 4.6: Substruktur Isi Mukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variais Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
PGN	IM	3	Pola C/ V2	P2 — Positif	9	100
Σ KP1					9	**100**

ST	Struktur	IM	Isi Mukadimah
PGN	Pengenalan	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
KP	Konteks perbualan	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.6, **KP3 (substruktur isi mukadimah)** memperlihatkan pengacara mengaplikasi Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa diikuti padanan mana-mana maksim PK mewakili jumlah kekerapan sebanyak 9 (100%) dialog. Situasi ini menunjukkan kecenderungan pengacara terhadap perlakuan bersetuju secara langsung dan tidak langsung dalam mengiterpretasikan usaha untuk tidak mengganggu ujaran tetamu undangan agar mukadimah yang disampaikannya dapat dimanfaatkan oleh khalayak pendengar.

(d) Substruktur Rumusan Mukadimah – Pengacara

Analisis mendapati Pola A variasi kedua yang diaplikasi oleh pengacara dalam substruktur rumusan mukadimah (rujuk subtopik 4.3.1) terbentuk daripada dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 4 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti mana dipaparkan dalam Jadual 4.7 di bawah.

University of Malaya

Jadual 4.7: Substruktur Rumusan Mukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variais Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
PGN	RM	4	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	1	10.0
				P2 - Positif { + Kuantiti / Relevan }	9	90.0
Σ KP1					**10**	**100**

ST	Struktur	RM	Rumusan mukadimah
PGN	Pengenalan	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
KP	Konteks perbualan	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.7, **KP4 (substruktur rumusan mukadimah)** memperlihatkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua yang terbentuk daripada dua variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa diikuti oleh padanan mana-mana maksim PK melalui kekerapan sebanyak 1 (10.0%) jumlah dialog, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan maksim Kuantiti dan Relevan mewakili jumlah kekerapan sebanyak 9 (90.0%) dialog. Situasi ini menunjukkan pengacara menyedari peranannya selaku pengendali rancangan dengan memberikan maklumat mengenai nombor talian untuk dihubungi dan alamat laman sosial stesen radio untuk pendengar menghantar soalan berserta syarat-syarat yang perlu dipatuhi ketika membuat panggilan sebagai rumusan kepada pengenalan rancangan dan isyarat memulakan soal-jawab pemanggil/ pengirim.

Berdasarkan jumlah yang diberikan, kekerapan penggunaan keseluruhan oleh pengacara yang dianalisis dalam struktur pengenalan ialah 28 (100%). Analisis mendapati pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan kekerapan penggunaan sebanyak 12 (42.8%) diikuti Pola C variasi kedua yang mencatat penggunaan tertinggi, iaitu sebanyak 16 (57.1%) jumlah dialog. Selain itu, analisis

University of Malaya

turut mendapati variasi pola yang berlaku dalam empat substruktur bagi struktur pengenalan menepati **satu situasi**, iaitu penggunaan pola dan variasi yang sama dalam satu konteks perbualan yang sama melibatkan KP1, 2, 3 dan 4.

4.3.1.2 Analisis Struktur Pengenalan: Penggunaan MPKSM Dalam Empat Substruktur – Tetamu Undangan

Analisis mendapati tetamu undangan mengaplikasi empat variasi pola dalam pengaplikasian terhadap tiga pola berdasarkan MPKSM bagi struktur pengenalan, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola C variasi pertama dengan jumlah kekerapan yang berbeza melibatkan empat substruktur dengan empat konteks perbualan (KP1, 2, 3 dan 4). Variasi pola tersebut ialah, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. Perincian mengenai analisis ini akan dibincangkan dalam subtopik berikutnya dengan memaparkan empat jadual yang berasingan, iaitu Jadual 4.8, 4.9, 4.10, dan 4.11 dengan setiap jadual mewakili satu subsruktur dan satu konteks perbualan. Maklumat dalam setiap jadual dibahagikan kepada tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – substruktur, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – bentuk pola/ variasi, kolum 5 – variasi pola teras P2 dan maksim, kolum 6 – jumlah dialog dan kolum 7 – peratus.

(a) Substruktur Prepengenalan – Tetamu Undangan

Analisis mendapati tetamu undangan yang mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam substruktur prapengenalan (rujuk subtopik 4.3.1) telah membentuk satu variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 1 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dalam Jadual 4.8 di bawah.

University of Malaya

Jadual 4.8: Substruktur Prapengenalan – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
PGN	PPG	1	Pola A/ V2	P2 – Positif	2	100.0
Σ KP1					**2**	**100**

ST	Struktur	KP	Konteks perbualan
PGN	Pengenalan	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
PPG	Prapengenalan	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.8, substruktur prapengenalan dengan **konteks perbualan 1** menunjukkan pengaplikasian terhadap Pola A variasi kedua oleh tetamu undangan terbentuk daripada satu variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi kesantunan Positif sahaja) tanpa padanan mana-mana maksim PK melalui kekerapan penggunaan sebanyak 2 (100.0%) jumlah dialog. Ini membuktikan kepatuhan tetamu undangan terhadap kuasa pengacara selaku pengendali rancangan dengan memperlihatkan persetujuan secara langsung dan tidak langsung ketika diperkenalkan kepada khalayak pendengar melalui persetujuan secara langsung agar komunikasi berlangsung secara harmoni dan mencapai matlamat yang dingini oleh pihak penerbit.

(b) Substruktur Pramukadimah – Tetamu Undangan

Analisis mendapati tetamu undangan yang mengaplikasi Pola C variasi pertama dalam substruktur pramukadimah (rujuk subtopik 4.3.1) telah membentuk dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 2 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dipaparkan dalam Jadual 4.9 di bawah.

University of Malaya

Jadual 4.9: Substruktur Pramukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
PGN	PMK	2	Pola C/ V1	P – Positif (+P3) { + Kualiti Relevan }	4	66.6
			Pola C / V2	P2 – Positif { + Cara }	2	33.3
Σ KP1					**6**	**100**

ST	Struktur	KP	Konteks perbualan
PGN	Pengenalan	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
PMK	Pramukadimah	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.9, **KP2** (substruktur pramukadimah) memperlihatkan dalam aplikasi terhadap Pola C variasi pertama, kedua-dua variasi Pola C dalam MPKSM digunakan oleh tetamu undangan, iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. Pola C variasi pertama yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan positif sahaja) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan tiga dua maksim PK (Kualiti dan Relevan) diaplikasi dengan jumlah kekerapan sebanyak 4 (66.6%). Pola C variasi kedua, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti dengan padanan maksim Cara mewakili kekerapan penggunaan yang sama, iaitu 2 (33.3%). Pola C variasi pertama mencatat penggunaan tertinggi diikuti Pola C variasi kedua bagi kasus yang diwakili. Dalam kasus ini, kecenderungan penggunaan strategi kesantunan positif sahaja menunjukkan keinginan untuk memelihara kehendak muka positif lawan tutur di peringkat awal bual bicara melalui substrategi menarik minat pendengar melalui ungkapan seperti *Saya pilih tajuk hari ni Mas,* ***tiba-tiba saya teringat****.* Strategi Tanpa Rekod pula menginterpretasikan usaha menyembunyikan ancaman, iaitu teguran atau rasa ketidakpuasan hati terhadap pendengar melalui aplikasi terhadap substrategi memberikan pertanyaan berbentuk retorik dengan ungkapan ***kenapa*** *manusia nak cari rumah molek, isteri baik? Semua nak* ***pasal apa ya****.* Kecenderungan penggunaan

University of Malaya

maksim Relevan dalam kasus ini pula memperlihatkan usaha tetamu undangan menyampaikan teguran yang mempunyai kaitan dengan topik yang bakal diketengahkan apabila menggunakan ungkapan seperti *ketenangan*, *ketenangan dalaman* dan *orang yang tenang*.

Situasi ini membuktikan bahawa tetamu undangan bersikap berhati-hati ketika menyampaikan pramukadimah kepada khalayak pendengar agar ujarannya dapat menarik perhatian, diterima dengan senang hati sekali gus memelihara hubungan baik dengan mereka.

(c) Substruktur Isi Mukadimah – Tetamu Undangan

Analisis mendapati tetamu undangan yang mengaplikasi Pola C variasi pertama dalam substruktur isi mukadimah (rujuk subtopik 4.3.1) telah membentuk dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 3 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dipaparkan dalam Jadual 4.10 di bawah.

Jadual 4.10: Substruktur Isi Mukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variais Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
PGN	IM	3	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Relevan Cara }	2	22.2
				P2 – Positif (+P3) { + Kuantiti }	2	22.2
			Pola C/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti Cara }	2	22.2
				P2 < Positif / Negatif	3	33.3
Σ KP1					**9**	**100**

ST	Struktur	V1	Variasi pertama pola
PGN	Pengenalan	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
KP	Konteks perbualan	%	Peratus
IM	Isi Mukadimah		

University of Malaya

Bedasarkan Jadual 4.10, **KP3 (substruktur isi mukadimah)** menunjukkan dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama, kedua-dua variasi Pola C dalam MPKSM digunakan oleh tetamu undangan, iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. Pola C variasi pertama diaplikasi melalui dua variasi, iaitu Pola C yang mengandungi (i) kombinasi antara pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim Relevan dan Cara mewakili 2 (22.2%) jumlah kekerapan, dan (ii) kombinasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) dan pola opsyenal P3 diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan sebanyak 2 (22.2%).

Aplikasi terhadap Pola C variasi kedua juga memperlihatkan dua variasi, iaitu Pola C variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan dua maksim PK (Kualiti dan Cara) melalui 2 (22.2%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) sahaja tanpa diikuti padanan mana-mana maksim PK mewakili 3 (33.3%) jumlah kekerapan. Pola C variasi kedua mencatat penggunaan tertinggi, iaitu 5 (55.5%) diikuti Pola C variasi pertama dengan kekerapan sebanyak 4 (44.4%) dialog

Dalam kasus ini, penggunaan kombinasi pola teras P2 dengan pola opsyenal P3 memperlihatkan kesedaran tetamu undangan untuk mewujudkan hubungan baik dengan khalayak pendengar apabila cenderung mengaplikasi substrategi meningkatkan minat pendengar (Kesantunan Positif) melalui dialog P-IM-3/13/PM/28/4: *...Ini satu* ***sistem kepercayaan saya yang saya buat****, dan dialog* P-IM-3/9/PM/28/4: …***saya kata, saya suruh*** *istighfar*, dan substrategi menggunakan kata-kata pelunak (Kesantunan Negatif) seperti *pada sayalah* dan ungkapan *kalau* dalam dialog P-IM-3/5/PM/28/4: *Untuk kehidupan saya,* ***kalau saya rasa tak tenang*** *maknanya saya banyak dosa,*

ketika menyampaikan nasihat. Kecenderungan terhadap Strategi Tanpa Rekod diperlihatkan melalui penggunaan sindiran ketika menegur seperti dalam dialog P-IM-3/9/PM/28/4: *…Kita ni kalau* ***dengan Allah tak takut langsung,*** *dengan benda lain takut sangat,* dan penggunaan pertanyaan berbentuk retorik seperti dalam dialog P-IM-3/2/PM/28/4: ***Macam mana nak dapat dia?*** *Beri pada orang*. Aplikasi terhadap substrategi ini diikuti dengan kecenderungan terhadap aplikasi maksim Cara yang menggambarkan maklumat yang tersusun dan jelas melalui ungkapan *nombor dua*, *nombor tiga, tiga benda* dalam dialog P-IM-3/6/PM/28/4: ***Nombor dua****,… Nombor* ***tiga****, … Ha: pasal* ***bila kita ego, sombong*** *takkan tenang*, dialog P-IM-3/9/PM/28/4*: …****tiga benda*** *kita nak dalam dunia*.

Situasi menegur dan menasihati pendengar dalam kasus ini memperlihatkan tetamu undangan masih lagi dipengaruhi oleh sikap penutur Melayu yang cukup berhati-hati ketika menyampaikan sesuatu yang kurang disenangi seperti teguran walaupun berstatus lebih tinggi daripada khalayak pendengar. Orang Melayu didapati cenderung menggunakan ungkapan tidak langsung jika berhadapan dengan situasi yang boleh memberi ancaman kepada muka pendengar supaya dapat memelihara hubungan baik dan mengelakkan konflik dalam perbualan (Asmah, 2000; Awang, 2015).

(d) Substruktur Rumusan Mukadimah – Tetamu Undangan

Analisis mendapati tetamu undangan yang mengaplikasi Pola A variasi pertama dalam substruktur rumusan mukadimah (rujuk subtopik 4.3.1) telah membentuk dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 4 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dipaparkan dalam Jadual 4.11 di bawah.

University of Malaya

Jadual 4.11: Substruktur Rumusan Mukadimah – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variais Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
PGN	RM	4	Pola A/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P1)	1	9.0
			Pola A/ V2	P2 – Positif	5	45.4
				P2 – Positif { + Kualiti / Relevan }	2	18.1
				P2 – Negatif	3	27.2
Σ KP1					**11**	**100**

ST	Struktur	V1	Variasi pertama pola
PGN	Pengenalan	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
KP	Konteks perbualan	%	Peratus
RM	Rumusan Mukadimah		

Berdasarkan Jadual 4.11, **KP4 (substruktur rumusan mukadimah)** yang mengaplikasi Pola A variasi pertama memperlihatkan tetamu undangan menggunakan kedua-dua variasi Pola A dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua. Pola A variasi pertama yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diaplikasi melalui kekerapan sebanyak 1 (9.0%) dialog.

Pola A variasi kedua pula memperlihatkan aplikasi melalui tiga variasi, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa diikuti mana-mana padanan maksim PK dengan jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 5 (45.4%) dialog, (ii) pola teras P2 yang hanya mengandungi strategi Kesantunan Negatif sahaja diikuti padanan maksim Kualiti dan Relevan melalui jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 3 (18.1%) dialog, dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) tanpa diikuti mana-mana maksim PK melalui kekerapan penggunaan sebanyak 2 (27.2%) dialog. Berdasarkan jumlah yang diberi, Pola A variasi kedua mencatat penggunaan tertinggi mewakili 10 (90.7%) dialog

University of Malaya

diikuti Pola A variasi pertama.

Aplikasi Pola A variasi kedua dalam kasus ini memperlihatkan tetamu undangan berkongsi peranan dengan pengacara selaku pengendali rancangan apabila turut memberikan syarat-syarat kepada pendengar yang ingin membuat panggilan ke rancangan tersebut seperti mana pengacara. Ia dapat dilihat melalui dialog oleh tetamu undangan yang meminta izin daripada pengacara untuk menyampaikan syarat-syarat melalui aplikasi substrategi menggunakan kata-kata pelunak (Kesantunan Negatif) seperti dalam dialog P-KM-4/25/PM/28/4: ***Boleh saya*** *sebut, Mas*?, P-KM-4/25/PM/28/4: ***Kalau boleh*** *pemanggil* ***buatlah soalan*** *yang. menenangkan hati orang*, dan dialog P-KM-4/26/PM/28/4: ***Kalau boleh****,* ***mintak maaf****, kita tak nak bersyarah kita tanya soalan sahaja.*

Kajian mendapati situasi ini berlaku disebabkan tetamu undangan diundang secara tetap ke rancangan tersebut dan berasa bertanggungjawab untuk membantu tugas pengacara dalam aspek yang dinyatakan. Pengacara pula didapati bersetuju memberi laluan dan keizinan kepada tetamu undangan berbuat demikian atas faktor menghormati status tetamu undangan menggunakan kata-kata pelunak (Kesantunan Negatif) menerusi dialog P-KM-4/28/PC/28/4: *Ha: aa: dan* ***kalau boleh*** *tanya soalan tu yang berkaitan ya*. Situasi ini didapati berupaya melancarkan perjalanan bual bicara sekali gus mengoptimumkan masa siaran.

Dalam kasus ini, tetamu undangan didapati turut berkongsi peranan selaku pengendali dengan pengacara ketika membuat rumusan dengan menambah syarat-syarat yang telah diujarkan oleh pengacara kepada pendengar yang ingin membuat panggilan ke rancangan bual bicara. Oleh itu, tetamu undangan merasakan menjadi tanggungjawabnya untuk turut sama memberi peringatan kepada pendengar

agar kesilapan dapat dielakkan dan masa siaran dapat dioptimumkan.

Jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan oleh tetamu undangan yang dianalisis bagi empat substruktur dalam struktur pengenalan yang melibatkan empat konteks perbualan, iaitu KP1, 2, 3 dan 4 ialah sebanyak 28 (100%) jumlah dialog. Daripada jumlah tersebut, Pola A variasi kedua diaplikasi dengan jumlah kekerapan tertinggi, iaitu sebanyak 12 (42.8%) diikuti Pola C variasi kedua dengan jumlah kekerapan sebanyak 10 (35.7%). Pola C variasi pertama pula diaplikasi sebanyak 5 (17.8) manakala Pola A variasi pertama diaplikasi dalam jumlah terendah, iaitu 1 (3.5%) sahaja. Analisis turut mendapati variasi pola yang berlaku dalam empat konteks perbualan bagi struktur pengenalan menepati **satu situasi**, iaitu penggunaan pola dan variasi yang sama dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada salah satu variasi (KP1) atau kedua-duanya (KP2, KP3 dan KP4).

4.3.2 Analisis Struktur Pengenalan: Penggunaan MPKSM Oleh Peserta Secara Keseluruhan

Analisis mendapati pengacara memperlihatkan kecenderungan terhadap penggunaan Pola C variasi kedua manakala tetamu undangan menunjukkan kecenderungan terhadap Pola A variasi kedua dalam empat substruktur dengan empat konteks perbualan, iaitu KP1, 2, 3 dan 4 bagi struktur pengenalan. Kedua-dua pola ini mempuyai pola teras P2 yang sama, iaitu strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif diikuti padanan maksim PK tertentu. Dapatan ini membuktikan bahawa kedua-dua peserta mempunyai kesedaran yang tinggi untuk membina hubungan baik dengan khalayak pendengar ketika memulakan rancangan bertujuan menarik perhatian mereka terhadap rancangan yang dikendalikan.

Substruktur prapengenalan, pramukadimah dan isi mukadimah memperlihatkan

University of Malaya

pengacara melaksanakan peranan dan kuasa selaku pengendali rancangan tanpa gangguan dengan mengalu-alukan pendengar, memperkenalkan dan mempersilakan tetamu undangan untuk memberi mukadimah serta memperlihatkan sokongan terhadap ujaran tetamu undangan sepanjang perbualan. Dapatan ini mempunyai persamaan dengan Yee (1998) yang mengatakan bahawa dalam rancangan bual bicara radio terdapat fasa pengenalan atau *opening phase* yang dilakukan oleh pengacara, iaitu memperkenalkan rancangan, tetamu undangan dan topik perbincangan.

Bagi tetamu undangan pula, kecenderungan mengaplikasi strategi Kesantunan Positif, dan Kesantunan Negatif dalam substruktur prapengenalan, dan Strategi Tanpa Rekod dalam substruktur pramukadimah serta isi mukadimah memanifestasikan kesedaran untuk menjalankan peranan selaku tetamu pakar yang diundang secara tetap ke rancangan bual bicara undangan dengan memperlihatkan persetujuan dan keakuran terhadap permintaan pengacara supaya menyampaikan mukadimah mengenai topik perbincangan. Penggunaan substrategi memberi persetujuan, meningkatkan minat pendengar dan bersikap optimis ketika menyampaikan teguran dan peringatan menunjukkan keprihatinan tetamu undangan terhadap masalah yang dihadapi oleh pendengar. Sementara kecenderungan mengaplikasi substrategi menggunakan kata-kata pelunak dan berhati-hati/ bersikap pesimis memanifestasikan usaha untuk memelihara kepentingan lawan tutur dengan memastikan mereka bebas daripada TAM melalui penggunaan ungkapan berlapik dan penghormatan. Ini membuktikan tetamu undangan mempunyai kesedaran yang tinggi untuk tidak hanya menjalankan tugas selaku penyampai mukadimah mengenai tajuk perbincangan di awal rancangan sebaliknya turut cuba menarik perhatian mereka terhadap rancangan yang dikendalikannya.

Selain itu, analisis dalam substruktur rumusan mukadimah pula mendapati

University of Malaya

pengacara dan tetamu undangan saling berkongsi peranan selaku pengendali rancangan apabila bersama-sama membuat rumusan dengan memberikan syarat-syarat yang perlu dipatuhi pendengar ketika membuat panggilan. Kasus yang berlaku memperlihatkan tetamu undangan mencelah ujaran pengacara yang sedang memberikan syarat-syarat dengan turut memberikan syarat tambahan yang perlu dipatuhi oleh pendengar. Faktor kesedaran terhadap peranan sebagai tetamu pakar yang diundang secara tetap ke rancangan bual bicara menyebabkan tetamu undangan berasa bertanggungjawab membantu pengacara menyatakan syarat-syarat yang perlu dipatuhi oleh pendengar dalam rancangan berkenaan. Pengacara pula dalam masa yang sama memberi laluan kepada tetamu undangan disebabkan kesedaran untuk menunjukkan rasa hormat terhadap tetamu undangan yang mempunyai status lebih tinggi daripadanya (rujuk contoh dialog dalam subtopik 4.3.1.2 (d)).

Dapatan ini didapati berbeza dengan Asmah (2000, p.23) yang mengatakan bahawa di peringkat awal perbincangan, pengerusi bertanggungjawab sepenuhnya untuk memulakan perbincangan dengan membuat ucapan pengenalan, iaitu memperkenalkan penceramah, memberitahu tajuk perbincangan, memaklumkan peraturan yang perlu dipatuhi, misalnya dari segi had masa dan giliran bercakap sehinggalah menutup perbincangan. Berdasarkan analisis, pengacara masih bertanggungjawab mengendalikan pengenalan rancangan tetapi dalam masa yang sama didapati secara sedar telah berkongsi peranan dan kuasa tersebut bersama-sama dengan tetamu undangan dalam usaha menghidupkan suasana, memberi penjelasan tentang topik perbincangan serta membina hubungan baik dengan khalayak pendengar dalam rancangan yang berstatus siaran langsung ini.

University of Malaya

4.4 Penggunaan MPKSM Dalam Stuktur Isi Rancangan Bual Bicara

Analisis memperlihatkan bahawa struktur isi rancangan bual bicara mengandungi tiga substruktur, iaitu (i) substruktur set pertama (SS1) - mengandungi lapan soalan yang disusun secara berselang-seli, iaitu dua soalan pemanggil diikuti dua soalan kiriman facebook dan seterusnya, (ii) substruktur set kedua (SS2) - mengandungi tujuh soalan yang disusun secara berselang seli, iaitu satu soalan pemanggil diikuti dua soalan kiriman dan seterusnya, dan (iii) substruktur set ketiga (SS3) - mengandungi enam soalan kiriman facebook yang diatur mengikut urutan pengirim ke-9 hingga ke-14. Dua substruktur, iaitu substruktur set pertama dan set kedua melibatkan dialog pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim manakala substruktur set ketiga hanya mengandungi dialog pengacara, tetamu undangan dan pengirim sahaja.

Substruktur set pertama mengaplikasi empat pola dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama yang dipadankan dengan maksim PK tertentu. SS2 dan SS3 mengaplikasi 3 pola, iaitu Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama. Maklumat mengenai penggunaan pola dipaparkan melalui tujuh kolum dalam Jadual 4.12 di bawah, iaitu kolum 1 - substruktur (SST), kolum 2 - Bentuk Pola/ Variasi, kolum 3 - Pola Teras P2 dan Maksim , kolum 4 - konteks perbualan (KP), kolum 5 - jumlah konteks perbualan (Σ KP) dan kolum 6 - jumlah dialog (Σ) dan kolum 7 - peratus (%).

University of Malaya

Jadual 4.12: Penggunaan MPKSM dalam Struktur Isi Bual Bicara

1	2	3	4	5	6	7
SST	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Pola Teras P2 dan Maksim**	**KP**	**Σ KP**	**Σ Dialog**	**%**
SS1	Pola A/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti, Kualiti }	10	1	19	2.9
	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { – Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	6, 12	2	44	6.7
	Pola B/V1	P2 < Positif / Negatif + P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	5, 7, 9	3	135	20.6
	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { – Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	8, 11	2	28	4.2
SS2	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { – Kuantiti, Relevan }	17	1	17	2.5
	Pola B/ V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	13, 14, 15, 16, 18, 19	6	257	39.0
SS3	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { – Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	20, 23	2	60	9.1
	Pola B/ V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	25	1	27	4.1
	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	21, 22, 24	3	69	10.5
JUMLAH KESELURUHAN				**21**	**656**	**100**

SST	Substruktur	V2	Variasi kedua pola
SS1	Substruktur set pertama	KP	Konteks perbualan
SS2	Substruktur set kedua	Σ	Jumlah dialog
SS3	Substruktur set ketiga	%	Peratus
V1	Variasi pertama pola		

University of Malaya

Berdasarkan Jadual 4.12 di atas, terdapat tiga substruktur, iaitu SS1, SS2 dan SS3 dalam struktur isi mengaplikasi empat pola dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama melibatkan 21 konteks perbualan dengan 656 jumlah dialog secara keseluruhan. Berdasarkan jumlah yang dinyatakan, **Pola B variasi pertama** didapati memperlihatkan kecenderungan penggunaan tertinggi dengan aplikasi 10 konteks perbualan melalui ketiga-tiga substruktur yang mewakili sebanyak 419 (63.8%) jumlah dialog.

Pola A variasi kedua memperlihatkan penggunaan kedua tinggi dengan aplikasi lima konteks perbualan melalui ketiga-tiga substruktur dengan mencatat sebanyak 121 (18.4%) jumlah dialog. **Pola C variasi pertama** mencatat penggunaan ketiga tertinggi dengan aplikasi lima konteks perbualan melalui tiga substruktur mewakili sebanyak 97 (14.7%) jumlah dialog. **Pola A variasi pertama** pula mencatat penggunaan terendah bagi kasus yang dianalisis apabila diaplikasi oleh hanya satu konteks perbualan sahaja, iaitu konteks perbualan 10 (substruktur set pertama) dengan mencatat sebanyak 19 (2.9%) jumlah dialog. Maklumat mengenai penggunaan pola dan strategi dalam setiap substruktur dan konteks perbualan akan dipaparkan dalam analisis selanjutnya.

SS1 memperlihatkan peserta perbualan mematuhi empat pola dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama.

Pola A variasi pertama yang diikuti dengan padanan dua maksim PK (Kuantiti dan Kualiti) diaplikasi oleh peserta perbualan dalam satu konteks perbualan sahaja, iaitu konteks perbualan 10 yang mewakili sebanyak 19 (2.9%) jumlah dialog.

University of Malaya

Pola A variasi kedua diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK diaplikasi oleh peserta perbualan dalam dua konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 6 dan konteks perbualan 12 melalui jumlah dialog sebanyak 44 (6.7%).

Pola B variasi pertama pula diaplikasi oleh peserta perbualan daripada tiga konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 5, 7 dan 9 yang mewakili sebanyak 135 (20.6%) jumlah dialog. Pola C variasi pertama memperlihatkan aplikasi oleh peserta perbualan daripada dua konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 8 dan konteks perbualan 11 melalui analisis jumlah dialog sebanyak 28 (4.2%). Analisis mendapati substruktur set pertama mengaplikasi Pola B variasi pertama dengan jumlah tertinggi diikuti penggunaan kedua tertinggi, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola C variasi pertama manakala Pola A variasi pertama mencatat penggunaan terendah bagi kasus yang diwakili.

Seterusnya, **SS2** memperlihatkan peserta perbualan mengaplikasi dua pola dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama. Pola A variasi kedua diikuti dengan padanan dua maksim PK, (maksim Kuantiti dan Relevan) diaplikasi oleh peserta perbualan daripada satu konteks perbualan sahaja, iaitu konteks perbualan 17 dengan jumlah dialog sebanyak 17 (2.5%).

Pola B variasi pertama diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) pula diaplikasi oleh peserta perbualan dalam enam konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 13, 14, 15, 16, 18, dan 19 yang mewakili jumlah dialog sebanyak 257 (39.0%). Analisis mendapati substruktur set kedua mengaplikasi Pola B variasi pertama dengan jumlah tertinggi manakala penggunaan Pola A variasi kedua mencatat jumlah terendah bagi kasus ini.

University of Malaya

Selanjutnya, **SS3** memperlihatkan peserta perbualan mengaplikasi tiga pola dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama. Pola A variasi kedua diaplikasi oleh peserta perbualan dalam tiga konteks perbualan dalam substruktur set ketiga, iaitu konteks perbualan 20 dan 23 yang mewakili 60 (9.1%) jumlah dialog.

Pola B variasi pertama pula memperlihatkan aplikasi oleh peserta perbualan dalam satu konteks perbualan sahaja, iaitu konteks perbualan 25 yang mewakili sebanyak 27 (4.1%) jumlah dialog. Pola C variasi pertama yang juga diaplikasi oleh peserta perbualan dalam dua konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 21, 22 dan 24 mewakili analisis jumlah dialog sebanyak 69 (10.5%). Analisis memperlihatkan substruktur set ketiga mengaplikasi Pola C variasi pertama dengan jumlah tertinggi diikuti penggunaan kedua tertinggi, iaitu Pola A variasi kedua dan penggunaan terendah dicatat oleh Pola B variasi pertama.

4.4.1 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta – Substruktur Set Pertama

Analisis seterusnya dilakukan untuk mengenal pasti penggunaan MPKSM berdasarkan peserta bagi setiap substruktur dalam struktur isi, iaitu SS1, SS2 dan SS3. Analisis ini melibatkan SS1 dengan lapan konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 dan 12. Penggunaan pola oleh setiap peserta akan dipaparkan dalam lapan jadual yang berasingan, iaitu Jadual 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17, 4.18, 4.19, dan 4.20 dengan membahagikan setiap maklumat dalam jadual tersebut (melibatkan semua substruktur - SS1, SS2 dan SS3) kepada tujuh kolum, iaitu kolum 1 - Substruktur (SST), kolum 2 - Konteks Perbualan (KP), kolum 3 - Bentuk Pola/ Variasi, kolum 4 - peserta, kolum 5 - Variasi Pola Teras dan Maksim, kolum 6- Jumlah Dialog (Σ) dan kolum 7 - Peratus (%) .

Jadual 4.13 Penggunaan MPKSM Dalam SS1 – Konteks Perbualan 5

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variais Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS1	5	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	18	30.5
		Pola B/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kualiti / Cara }	22	37.2
		Pola A/ V2	PG1	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Relevan / Cara }	19	32.2
JUMLAH KESELURUHAN					**59**	**100**

SST	Substruktur	V1	Variasi pertama pola
SS1	Substruktur set pertama	V2	Variasi kedua pola
KP	Konteks perbualan	PG1	Pemanggil pertama - En. Husin
PC	Pengacara	Σ	Jumlah dialog
PM	Tetamu undangan	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.13 di atas, KP5 memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama, terdapat variasi pola lain dalam MPKSM yang digunakan oleh tiga peserta yang terlibat, iaitu pengacara (PC), tetamu undangan (PM) dan pemanggil pertama (PG1). PC mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang hanya mengandungi pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) sahaja mewakili jumlah dialog sebanyak 18 (30.5%). PM pula mengaplikasi Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu kombinasi pola teras P2 dan P3 serta pola opsyenal P1 dengan diikuti padanan dua daripada empat maksim PK (Kuantiti dan Cara) melalui 22 (37.2%) jumlah dialog. PG1 mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan tiga maksim PK (Kuantiti, Relevan dan Cara) dengan jumlah dialog sebanyak 19 (32.2%). PM mengaplikasi Pola B variasi pertama dengan jumlah tertinggi diikuti aplikasi Pola A variasi kedua oleh PG1 dan aplikasi terendah oleh PC.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta

University of Malaya

dalam konteks perbualan 6 dipaparkan dalam Jadual 4.14.

Jadual 4.14: Penggunaan MPKSM Dalam SS1 - Konteks Perbualan 6

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS1	6	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	8	25.8
			PM	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti, Relevan, Cara }	13	41.9
			PG2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti, Relevan }	10	32.2
JUMLAH KESELURUHAN					**31**	**100**

SST	Substruktur	V2	Variasi kedua pola
SS1	Substruktur set pertama	PG2	Pemanggil kedua -Najwa
KP	Konteks perbualan	Σ	Jumlah dialog
PC	Pengacara	%	Peratus
PM	Tetamu undangan		

Berdasarkan Jadual 4.14 di atas, KP6 memperlihatkan tiga peserta, iaitu PC, PM dan pemanggil kedua (PG2) turut mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis dengan variasi yang berbeza. PC mengaplikasi Pola A variasi kedua yang hanya mengandungi pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK mewakili jumlah dialog sebanyak 8 (25.8%). PM pula mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan padanan tiga daripada empat maksim PK (Kualiti, Relevan dan Cara) mewakili sebanyak 13 (41.9%) jumlah dialog. PG2 mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan padanan dua daripada empat maksim PK (Kualiti dan Relevan) melalui jumlah dialog sebanyak 10 (32.2%). PM didapati mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan jumlah tertinggi diikuti oleh PG2 dan PC.

Selanjutnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta

University of Malaya

dalam konteks perbualan 7 dipaparkan dalam Jadual 4.15.

Jadual 4.15: Penggunaan MPKSM Dalam SS1 - Konteks Perbualan 7

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variais Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS1	7	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	21	48.8
		Pola B/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	21	48.8
		Pola A/ V2	FB1	P2 – Positif { + Kuantiti }	1	2.3
JUMLAH KESELURUHAN					**43**	**100**

SST	Substruktur	V1	Variasi pertama pola
SS1	Substruktur set pertama	V2	Variasi kedua pola
KP	Konteks perbualan	FB1	Pengirim pertama - Fisya Sariman
PC	Pengacara	Σ	Jumlah dialog
PM	Tetamu undangan	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.15 di atas, KP7 memperlihatkan dalam aplikasi Pola B variasi pertama, terdapat variasi pola lain dalam MPKSM yang digunakan oleh tiga peserta yang terlibat, iaitu pengacara (PC), tetamu undangan (PM) dan pengirim pertama (FB1). Hanya PM didapati mengaplikasi Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat yang mengandungi kombinasi dua pola teras, iaitu P2 dan P3 dengan pola opsyenal P1 diikuti padanan keempat-empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) mewakili 21 (48.8%) jumlah dialog.

Dua lagi peserta, iaitu PC dan FB1 didapati mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis. PC mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK melalui jumlah dialog sebanyak 21 (48.8%). FB1 mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (Kesantunan Positif sahaja) diikuti dengan padanan satu (maksim Kuantiti) daripada empat maksim PK melalui jumlah dialog sebanyak 1

University of Malaya

(2.3%). PM dan PC mencatat penggunaan tertinggi melalui penggunaan Pola B variasi pertama dan Pola A variasi kedua masing-masingnya diikuti FB1 yang mencatat penggunaan terendah bagi penggunaan Pola A variasi kedua dalam kasus yang diwakili.

Maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 8 dipaparkan dalam Jadual 4.16.

Jadual 4.16: Penggunaan MPKSM Dalam SS1 - Konteks Perbualan 8

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS1	8	Pola C/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	4	44.4
		Pola C/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	4	44.4
		Pola C/ V2	FB2	P2 — Positif	1	11.1
JUMLAH KESELURUHAN					**9**	**100**

SST	Substruktur	V1	Variasi pertama pola
SS1	Substruktur set pertama	V2	Variasi kedua pola
KP	Konteks perbualan	FB2	Pengirim Kedua - Aisyah
PC	Pengacara	Σ	Jumlah dialog
PM	Tetamu undangan	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.16 di atas, KP8 memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama, kedua-dua variasi pola, iaitu variasi pertama dan kedua dalam MPKSM digunakan oleh tiga peserta yang terlibat, iaitu pengacara (PC), tetamu undangan (PM) dan pengirim kedua (FB2). PC mengaplikasi Pola C variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK melalui jumlah dialog sebanyak 4 (44.4%). PM mengaplikasi Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, iaitu kombinasi pola teras P2 dengan pola opsyenal P3 diikuti dengan padanan empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) mewakili jumlah dialog sebanyak 4 (44.4%). FB2

mengaplikasi Pola C variasi kedua, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif sahaja) tanpa padanan maksim PK melalui jumlah dialog sebanyak 1 (11.1%). PC dan PM mencatat jumlah tertinggi diikuti penggunaan terendah oleh FB2 dalam konteks tersebut.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 9 dipaparkan dalam Jadual 4.17.

Jadual 4.17: Penggunaan MPKSM Dalam SS1 - Konteks Perbualan 9

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variais Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS1	9	Pola B/ V1	PC	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1)	11	33.3
		Pola B/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti Relevan }	11	33.3
		Pola A/ V2	PG3	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	11	33.3
JUMLAH KESELURUHAN					**33**	**100**

SST	Substruktur	V1	Variasi pertama pola
SS1	Substruktur set pertama	V2	Variasi kedua pola
KP	Konteks perbualan	PG3	Pemanggil Ke-3- Laili
PC	Pengacara	Σ	Jumlah dialog
PM	Tetamu undangan	%	Peratus

Jadual 4.17 menunjukkan dalam aplikasi Pola B variasi pertama oleh KP9, terdapat variasi pola lain dalam MPKSM yang digunakan oleh tiga peserta yang terlibat, iaitu PC, PM dan pemanggil ketiga (PG3). PC dan PM mengaplikasi Pola B variasi pertama manakala PG3 mengaplikasi Pola A variasi kedua. PC mengaplikasi Pola B variasi pertama secara ekonomis, iaitu kombinasi dua pola teras, iaitu P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) tanpa padanan maksim PK mewakili 11 (33.3%) jumlah dialog. PM juga mengaplikasi Pola B variasi pertama secara ekonomis yang

University of Malaya

mengandungi kombinasi antara dua pola teras (P2 dan P3) dan pola opsyenal P1 diikuti oleh dua daripada empat maksim PK (Kuantitii dan Relevan) mewakili jumlah dialog sebanyak 11 (33.3%). Sementara itu, PG3 mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti daripada empat maksim PK melalui dialog berjumlah 11 (33.3%).

Selanjutnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 10 dipaparkan dalam Jadual 4.18.

Jadual 4.18: Penggunaan MPKSM Dalam SS1 - Konteks Perbualan 10

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS1	10	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	4	21.0
		Pola A/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif (+P1)	7	36.8
		Pola A/ V2	PG4	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }	8	42.1
JUMLAH KESELURUHAN					**19**	**100**

SST	Substruktur	V1	Variasi pertama pola
SS1	Substruktur set pertama	V2	Variasi kedua pola
KP	Konteks perbualan	PG4	Pemanggil ke-4 - En. Anuar
PC	Pengacara	Σ	Jumlah dialog
PM	Tetamu undangan	%	Peratus

Jadual 4.18 di atas menunjukkan dalam pengaplikasian terhadap Pola A variasi pertama bagi KP10, tiga peserta yang terlibat, iaitu PC, PM dan pemanggil keempat (PG4) mengaplikasi kedua-dua variasi Pola A dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis. PC didapati mengaplikasi Pola A variasi kedua yang hanya mengandungi pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK mewakili

dialog berjumlah 4 (21.0%). PM pula mengaplikasi Pola A variasi pertama, iaitu kombinasi antara pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) tanpa padanan maksim PK mewakili jumlah dialog sebanyak 7 (36.8%). Sementara itu, PG4 mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan tiga maksim PK (Kuantiti, Kualiti dan Relevan) melalui dialog berjumlah sebanyak 8 (42.1%). Penggunaan tertinggi ialah Pola A variasi kedua yang diwakili oleh PG4, diikuti PM manakala PC mencatat penggunaan terendah bagi konteks yang diwakili.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 11 dipaparkan dalam Jadual 4.19.

Jadual 4.19: Penggunaan MPKSM Dalam SS1 - Konteks Perbualan 11

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS1	11	Pola C/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	9	47.3
		Pola C/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Relevan, Cara }	9	47.3
		Pola C/ V2	FB3	P2 – Negatif { + Kuantiti }	1	5.2
JUMLAH KESELURUHAN					**19**	**100**

SST	Substruktur	V1	Variasi pertama pola
SS1	Substruktur set pertama	V2	Variasi kedua pola
KP	Konteks perbualan	FB3	Pengirim Ke-3 - Umi Waliq
PC	Pengacara	Σ	Jumlah dialog
PM	Tetamu undangan	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.19 di atas, KP11 yang mengaplikasi Pola C variasi pertama memperlihatkan tiga peserta yang terlibat, iaitu PC, PM dan pengirim ketiga (FB3) mengaplikasi pola berkenaan bagi kedua-dua variasi dalam MPKSM, iaitu variasi pertama dan variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis. PC mengaplikasi Pola C

variasi kedua, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) sahaja tanpa padanan mana-mana maksim PK mewakili 9 (47.3%) jumlah dialog. PM pula mengaplikasi Pola C variasi pertama, iaitu kombinasi antara pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan diikuti padanan tiga daripada empat maksim PK, iaitu Kuantiti, Relevan dan Cara melalui dialog berjumlah 9 (47.3%). FB3 mengaplikasi Pola C variasi kedua, iaitu pola teras P2 yang hanya mengandungi Kesatunan Negatif sahaja diikuti padanan satu maksim PK (Kuantiti) mewakili jumlah dialog sebanyak 1 (5.2%). Dua peserta, iaitu PC (Pola C variasi pertama) dan PM (Pola C variasi kedua) mencatat jumlah peratusan tertinggi manakala FB3 mencatat penggunaan terendah bagi konteks yang diwakili.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 12 dipaparkan dalam Jadual 4.20.

Jadual 4.20: Penggunaan MPKSM Dalam SS1 - Konteks Perbualan 12

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS1	12	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	6	46.1
			PM	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti, Relevan, Cara }	6	46.1
			FB4	P2 — Positif	1	7.6
JUMLAH KESELURUHAN					**13**	**100**

SST	Substruktur	V2	Variasi kedua pola
SS1	Substruktur set pertama	FB4	Pengirim Ke-4 - Nurul Syuhada
KP	Konteks perbualan	Σ	Jumlah dialog
PC	Pengacara	%	Peratus
PM	Tetamu Undangan		

Jadual 4.20 memperlihatkan KP12 yang mengaplikasi Pola A variasi kedua juga menunjukkan tiga peserta yang terlibat, iaitu PC, PM dan pengirim keempat (FB4) menggunakan pola berkenaan berdasarkan prinsip ekonomis. PC mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa

University of Malaya

padanan maksim PK melalui dialog berjumlah 6 (46.1%). PM pula mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan tiga maksim PK (Kualiti, Relevan dan Cara) mewakili 6 (46.1%) jumlah dialog. FB4 mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 yang mengandungi Kesantunan Positif sahaja tanpa padanan mana-mana maksim PK melalui jumlah dialog sebanyak 1 (7.6%). PC dan PM mewakili jumlah penggunaan tertinggi diikuti oleh FB4 yang mencatat penggunaan terendah dalam kasus yang diwakili.

Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi SS1 ialah sebanyak 226 jumlah dialog. Analisis mendapati penggunaan strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif, Strategi Tanpa Rekod dan Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dalam setiap aplikasi pola oleh peserta perbualan memperlihatkan perbezaan dari aspek pemilihan substrategi dan padanan maksim serta kekerapan penggunaannya. Hal ini menyebabkan wujudnya dua situasi penggunaan, iaitu (i) penggunaan **pola dan variasi yang sama** oleh semua peserta dalam **satu konteks perbualan yang sama**, sama ada menggunakan salah satu variasi atau kedua-duanya (KP6, KP8, KP10, KP11, KP12), (ii) penggunaan **pola dan variasi yang sama** serta **pola dan variasi yang berbeza** dalam **satu konteks perbualan yang sama**, sama ada menggunakan salah satu variasi atau kedua-duanya (KP5, KP7 dan KP9).

Kasus yang memperlihatkan tumpang tindih antara dua atau tiga variasi pola yang berbeza dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama melibatkan KP5, 7 dan 9 berlaku disebabkan terdapat dialog peserta yang langsung tidak mengaplikasi P3 (Strategi Tanpa Rekod) dan P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) dalam ujaran mereka sedangkan P3 merupakan pola teras yang menjadi unsur wajib manakala P1 sebagai unsur pilihan bagi pembentukan Pola B variasi pertama dalam MPKSM.

University of Malaya

Bagi kasus yang melibatkan KP8 dan KP11 pula, kedua-dua variasi Pola C diaplikasi oleh peserta dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama disebabkan terdapat dialog tertentu peserta yang langsung tidak mengaplikasi P3 sebagai pola opsyenal, iaitu unsur pilihan bagi pembentukan Pola C variasi pertama dalam MPKSM. Maka, berdasarkan prinsip pengaplikasian MPKSM, dengan mengambil kira prinsip Induk Yang Sama (rujuk Bab 2 dalam subtopik 2.5.3.3) pola yang sesuai dan terhampir bagi mewakili kasus **dialog tanpa pola teras P3 dan pola opsyenal P1** dalam Pola B variasi pertama ialah Pola A variasi kedua. Sementara kasus **dialog tanpa pola opsyenal P3** dalam Pola C variasi pertama ialah Pola C variasi kedua.

Penggunaan pola oleh setiap peserta dalam lapan konteks perbualan bagi SS1 seperti yang dinyatakan akan diperincikan dalam subtopik yang selanjutnya.

4.4.1.1 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Pertama – Pengacara

Analisis memperlihatkan pengacara mengaplikasi kepelbagaian variasi bagi Pola A variasi kedua dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi lapan konteks perbualan dalam SS1. Paparan Jadual 4.21 mempunyai enam kolum, iaitu kolum 1 - peserta, kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - pola/ variasi pola, kolum 4 - Variasi pola teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah kekerapan penggunaan (Σ), dan kolum 6 - peratus (%).

University of Malaya

Jadual 4.21: Penggunaan MPKSM dalam SS1- Pengacara

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Pengacara	5	Pola A/ V1	P2 — Negatif (+P1)	2	2.4
		Pola A/ V2	P2 < Positif	1	1.2
			P2 < Negatif		
			P2 — Positif	14	17.2
			P2 — Negatif	1	1.2
	Σ KP5			**18**	**22.2**
	6	Pola A/ V2	P2 < Positif	2	2.4
			P2 < Negatif		
			P2 — Positif	6	7.4
	Σ KP6			**8**	**9.8**
	7	Pola A/ V2	P2 < Positif	1	1.2
			P2 < Negatif		
			P2 — Positif	20	24.6
	Σ KP7			**21**	**25.9**
	8	Pola C/ V2	P2 < Positif	1	1.2
			P2 < Negatif		
			P2 — Positif	3	3.7
	Σ KP8			**4**	**4.9**
	9	Pola A/ V1	P2 — Positif (+P1)	1	1.2
		Pola A/ V2	P2 < Positif	2	2.4
			P2 < Negatif		
			P2 — Positif	6	7.4
			P2 — Negatif	1	1.2
		Pola B/ V2	P2 — Positif +P3	1	1.2
	Σ KP9			**11**	**13.5**

University of Malaya

Jadual 4.21, sambungan

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Pengacara	10	Pola A/ V2	P2 < Positif	1	1.2
			P2 < Negatif		
			P2 — Positif	2	2.4
			P2 — Negatif	1	1.2
	Σ KP10			**4**	**4.9**
	11	Pola C/ V2	P2 < Positif	1	1.2
			P2 < Negatif		
			P2 — Positif	8	9.8
	Σ KP11			**9**	**11.1**
	12	Pola A/ V2	P2 < Positif	1	1.2
			P2 < Negatif		
			P2 — Positif	5	6.1
Σ KP12				**6**	**7.4**
Σ KESELURUHAN KP5-12				**81**	**100**

KP	Konteks perbualan	**Σ**	Jumlah
V1	Variasi pertama pola	**%**	Peratus
V2	Variasi kedua pola		

Berdasarkan Jadual 4.21 di atas, dalam pengaplikasian empat pola bagi SS1 bual bicara, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama (rujuk subtopik 4.4.1), pengacara didapati hanya mengaplikasi **tiga pola**, iaitu Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola B variasi kedua dengan membentuk kepelbagaian variasi pola dalam lapan konteks perbualan yang terlibat dengan jumlah keseluruhan kekerapan sebanyak 81 (100%).

KP5 menunjukkan pengacara mengaplikasi dua variasi pola dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua. Pola A variasi pertama yang mengandungi kombinasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dan opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) tanpa padanan maksim PK mewakili kekerapan sebanyak 2 (2.4%). Pola

University of Malaya

A variasi kedua pula diaplikasi dalam melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua tanpa padanan maksim PK yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (1.2%) jumlah kekerapan, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui 14 (17.2%) jumlah kekerapan, dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dengan jumlah penggunaan sebanyak 1 (1.2%) menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan sebanyak 18 (22.2%).

KP6 pula memaparkan pengaplikasian Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis terbentuk daripada penggunaan dua variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 2 (2.4%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 6 (7.4%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi kasus ini ialah sebanyak 8 (9.8%).

Seterusnya, **KP7** menunjukkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua tanpa padanan maksim PK dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat. Aplikasi Pola A variasi kedua terhasil melalui dua variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (1.2%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 20 (24.6%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi kasus ini ialah sebanyak 21 (25.9%).

KP8 pula memperlihatkan pengacara mengaplikasi Pola C variasi kedua tanpa padanan maksim PK dalam pengaplikasian Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis. Pola C variasi kedua diaplikasi melalui dua variasi pola yang sama, iaitu

Pola C variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (1.2%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 3 (3.7%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP8 ialah sebanyak 4 (4.9%).

Selanjutnya, **KP9** menunjukkan terdapat tiga variasi pola lain dalam MPKSM yang digunakan oleh pengacara dalam pengaplikasian Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola B variasi kedua. Kesemua pola diaplikasi tanpa padanan maksim PK. Pola A variasi pertama yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) mewakili kekerapan penggunaan sebanyak 1 (1.2%). Pola A variasi kedua pula diaplikasi melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 2 (2.4%) jumlah kekerapan, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui 6 (7.4%) jumlah kekerapan, dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dengan jumlah penggunaan sebanyak 1 (1.2%). Pola B variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti pola teras P3 (strategi Tanpa Rekod) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) mencatat jumlah kekerapan sebanyak 1 (1.2%) menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan yang dianalisis bagi KP9 sebanyak 11 (13.5%). Pola A variasi kedua mencatat penggunaan tertinggi, iaitu 9 (11.0%) diikuti Pola B variasi kedua.

Selain itu, **KP10** pula menunjukkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam pengaplikasian Pola A variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis. Pola A variasi kedua diaplikasi tanpa padanan maksim PK melalui tiga variasi pola yang sama,

University of Malaya

iaitu (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (1.2%) jumlah kekerapan, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui 2 (2.4%) jumlah kekerapan, dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dengan jumlah penggunaan sebanyak 1 (1.2%) menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP10 sebanyak 4 (4.95).

KP11 memaparkan pengacara mengaplikasi Pola C variasi kedua dalam pengaplikasian Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis (rujuk subtopik 4.4.1). Pola C variasi kedua yang juga diaplikasi tanpa padanan maksim PK melalui dua variasi pola yang sama, iaitu (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (1.2%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah kekerapan sebanyak 8 (9.8%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP11 ialah sebanyak 9 (11.1%).

Seterusnya, **KP12** memperlihatkan pengaplikasian Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis terbentuk daripada dua variasi pola yang sama oleh pengacara, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (1.2%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah kekerapan sebanyak 5 (6.1%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP12 ialah sebanyak 6 (7.4%).

Secara keseluruhan, analisis mendapati pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua secara konsisten dalam kesemua konteks perbualan dengan satu konteks perbualan sahaja mewakili penggunaan Pola B variasi pertama, iaitu KP9. Hal ini memperlihatkan keterikatan pengacara terhadap tugas dan peranan selaku pengendali rancangan yang memberi lebih peluang kepada tetamu undangan dalam melakukan

University of Malaya

komunikasi. Pola yang diaplikasi juga didapati memperlihatkan kepelbagaian variasi yang menepati **dua situasi**, iaitu (i) penggunaan pola dan variasi yang sama dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada salah satu variasi (KP6, 7, 8, 10, 11 dan 12) atau kedua-duanya (KP5), (ii) penggunaan pola dan variasi yang berbeza dalam satu konteks perbualan yang sama (KP9).

4.4.1.2 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Pertama – Tetamu Undangan

Analisis memperlihatkan tetamu undangan mengaplikasi kepelbagaian variasi pola dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi lapan konteks perbualan dalam SS1. Paparan Jadual 4.22 mempunyai enam kolum, iaitu kolum 1 - peserta, kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - pola/ variasi pola, kolum 4 - Variasi pola teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah kekerapan penggunaan (Σ), dan kolum 6 - peratus (%).

University of Malaya

Jadual 4.22: Penggunaan MPKSM dalam SS1- Tetamu Undangan

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Tetamu Undangan	5	Pola A/ V1	P2 – Positif (+P1)	4	4.3
		Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti, Cara }	3	3.2
			P2 – Positif	12	12.9
		Pola B/ V2	P2 < Positif / Negatif +P3 { + Cara }	3	3.2
	Σ KP5			**22**	**23.6**
	6	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Cara }	2	2.1
			P2 – Positif { + Kualiti }	7	7.5
			P2 – Negatif { + Relevan }	4	4.3
	Σ KP6			**13**	**13.9**
	7	Pola A/V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	17	18.2
			P2 – Positif { + Kualiti }	1	1.0
		Pola B/ V1	P2 Negatif +P3 (+P1)	3	3.2
	Σ KP7			**21**	**22.5**
	8	Pola C/ V1	P2 Positif (+P3) +	2	2.1
		Pola C/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Relevan }	2	2.1
	Σ KP8			**4**	**4.3**
	9	Pola A/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti }	4	4.3
		Pola A/ V2	P2 – Positif	2	3.2
		Pola B/V1	P2 – Negatif +P3 (+P1)	3	3.2
		Pola B/ V2	P2 – Positif +P3	2	2.1
	Σ KP9			**11**	**11.8**

University of Malaya

Jadual 4.22, sambungan

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Tetamu Undangan	10	Pola A/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P1)	2	2.1
		Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	5	5.3
	Σ KP10			**7**	**7.5**
	11	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti }	4	4.3
			P2 – Negatif (+P3)	1	1.0
		Pola C/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Cara }	4	4.3
	Σ KP11			**9**	**9.6**
	12	Pola A/ V2	P2 – Positif { + Kuantiti Relevan Cara }	2	2.1
			P2 – Positif { + Kuantiti }	3	3.2
			P2 – Negatif { + Kualiti }	1	1.0
	Σ KP12			**6**	**6.4**
	Σ KESELURUHAN KP5-12			**93**	**100**

KP Konteks perbualan
V1 Variasi pertama pola
V2 Variasi kedua pola

Σ Jumlah
% Peratus

Jadual 4.22 menunjukkan dalam pengaplikasian empat pola, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama (rujuk subtopik 4.4.1) terdapat variasi pola yang sama dan pola yang berbeza dalam MPKSM yang digunakan oleh tetamu undangan dalam lapan konteks perbualan bagi SS1.

KP5 memperlihatkan terdapat tiga variasi pola yang berbeza diaplikasi oleh tetamu undangan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan

University of Malaya

prinsip ekonomis, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola B variasi kedua. Pola A variasi pertama yang diaplikasi mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) tanpa diikuti padanan mana-mana maksim PK mewakili jumlah kekerapan sebanyak 4 (4.3%). Pola A variasi kedua dalam kasus ini pula diaplikasi melalui dua variasi, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kualiti dan Cara mewakili jumlah kekerapan sebanyak 3 (3.2%), dan (ii) pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif sahaja tanpa diikuti padanan mana-mana maksim PK melalui 12 (12.9%) jumlah kekerapan. Sementara Pola B variasi kedua yang mengandungi kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim Cara mewakili 3 (3.2%) jumlah kekerapan. Jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan yang dianalisis dalam KP5 ialah 22 (23.6%) dengan memperlihatkan Pola A variasi kedua mencatat jumlah kekerapan tertinggi, iaitu 17 (18.2%) diikuti Pola B variasi kedua manakala jumlah terendah diwakili oleh Pola A variasi pertama.

KP6 memperlihatkan tetamu undangan mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang terbentuk melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Cara mewakili kekerapan sebanyak 2 (2.1%), (ii) pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif sahaja diikuti dengan padanan maksim Kualiti mewakili jumlah kekerapan sebanyak 7 (7.5%), dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) diikuti dengan padanan dua maksim PK (maksim Relevan dan Cara) melalui 4 (4.3%) jumlah

University of Malaya

kekerapan. Jumlah kekerapan keseluruhan bagi KP6 ialah 13 (13.9%).

Seterusnya, **KP7** memperlihatkan terdapat dua variasi pola yang berbeza diaplikasi oleh tetamu undangan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama. Pola A variasi kedua diaplikasi melalui dua variasi, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) mewakili 17 (18.2%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti dengan padanan maksim Kualiti diwakili oleh jumlah kekerapan sebanyak 1 (1.0%). Pola B variasi pertama yang mengandungi kombinasi dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) tanpa diikuti padanan mana-mana maksim PK mewakili 3 (3.2%) jumlah kekerapan menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis dalam KP7 ialah 21 (22.5%). Pola A variasi kedua mewakili aplikasi tertinggi, iaitu 18 (19.3%) diikuti Pola B variasi pertama.

Selain itu, **KP8** menunjukkan aplikasi terhadap Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis melibatkan penggunaan kedua-dua variasi pola tersebut dalam MPKSM, iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. Pola C variasi pertama yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti padanan dua maksim PK, iaitu maksim Kualiti dan Cara diaplikasi dengan jumlah kekerapan sebanyak 2 (2.1%). Sementara itu, Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti mewakili kekerapan penggunaan sebanyak 2 (2.1%). Jumlah kekerapan

keseluruhan bagi KP8 ialah 4 (4.3%) dan daripada jumlah ini, kedua-dua pola memperlihatkan jumlah kekerapan penggunaan yang sama banyak.

Selanjutnya, **KP9** memperlihatkan terdapat empat variasi pola lain dalam MPKSM yang digunakan oleh tetamu undangan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola B variasi kedua. Pola A variasi pertama diaplikasi berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu mengandungi kombinasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti satu maksim PK (Kuantiti) dengan jumlah kekerapan sebanyak 4 (4.3%). Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa padanan maksim PK mencatat jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 2 (2.1%). Sementara itu, Pola B variasi pertama pula mengandungi kombinasi dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dan P3 (Strtaegi Tanpa Rekod) serta pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) tanpa diikuti padanan mana-mana maksim PK dengan jumlah kekerapan sebanyak 3 (3.2%). Pola B variasi kedua yang diaplikasi dalam kasus ini mengandungi dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) tanpa diikuti padanan maksim PK mewakili kekerapan sebanyak 2 (2.1%). Jumlah kekerapan keseluruhan yang dianalisis dalam KP9 ialah sebanyak 11 (11.8%). Pola A variasi pertama mencatat jumlah kekerapan penggunaan tertinggi diikuti Pola B variasi pertama manakala penggunaan terendah diwakili Pola A variasi kedua dan Pola B variasi kedua.

Seterusnya, **KP10** menunjukkan aplikasi terhadap Pola A variasi pertama terhasil melalui penggunaan kedua-dua variasi Pola A dalam MKSM, iaitu Pola A varisi pertama dan Pola A variasi kedua. Pola A variasi pertama yang mengandungi

University of Malaya

kombinasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) tanpa diikuti padanan maksim PK mewakili 2 (2.1%) jumlah kekerapan. Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) sahaja tanpa padanan maksim PK menunjukkan jumlah kekerapan sebanyak 5 (5.3%) menjadikan jumlah kekerapan keseluruhan yang dianalisis dalam KP10 ialah 7 (7.5%). Pola A variasi kedua mencatat jumlah penggunaan tertinggi diikuti Pola A variasi pertama bagi kasus ini.

Selain itu, **KP11** juga menunjukkan dalam pengaplikasi terhadap Pola C variasi pertama bagi kasus ini, kedua-dua variasi bagi Pola C dalam MPKSM digunakan, iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. Pola C variasi pertama memperlihatkan aplikasi melalui dua variasi, iaitu Pola C variasi pertama yang mengandungi (i) kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan Kuantiti melalui jumlah kekerapan sebanyak 4 (4.3%), dan (ii) kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) tanpa diikuti padanan mana-mana maksim PK mewakili 1 (1.0%) jumlah kekerapan. Pola C variasi kedua, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti dan Cara melalui jumlah kekerapan sebanyak 4 (4.3%) menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis dalam KP11 ialah 9 (9.6%). Pola C variasi pertama diaplikasi dalam jumlah tertinggi, iaitu 5 (5.3%) diikuti Pola C variasi kedua.

Selanjutnya, **KP12** pula memperlihatkan pengaplikasian terhadap Pola A variasi kedua terbentuk daripada penggunaan tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti

University of Malaya

padanan maksim Kuantiti , Relevan dan Cara mewakili jumlah kekerapan 2 (2.1%), (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan maksim Kuantiti melalui 3 (3.2 %) jumlah kekerapan, dan (iii) pola teras P2 (Kesantunan Negatif sahaja) diikuti padanan maksim Kualiti dengan jumlah kekerapan sebanyak 1 (1.0%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis dalam kasus ini ialah 6 (6.4%).

Berdasarkan jumlah yang telah dipaparkan, jumlah kekerapan keseluruhan penggunaan MPKSM oleh tetamu undangan yang dianalisis dalam lapan konteks perbualan bagi SS1 ialah 93 (100%). Analisis turut memperlihatkan Pola A variasi kedua yang hadir dalam enam daripada lapan konteks perbualan (KP5, 6, 7, 9, 10 dan 12) mewakili pola tertinggi yang diaplikasi oleh tetamu undangan dalam kasus ini dengan kekerapan sebanyak 65 (69.8%) diikuti Pola C variasi pertama sebagai kedua tinggi yang dianalisis dalam KP8 dan KP11 dengan kekerapan 7 (7.5%). Pola B variasi pertama yang diaplikasi dalam dua konteks perbualan, iaitu KP7 dan KP9 dan Pola C variasi kedua (KP8 dan KP 11) mencatat jumlah ketiga tinggi dengan masing-masing mewakili jumlah kekerapan sebanyak 6 (6.4%). Seterusnya, Pola B variasi kedua (KP5 dan KP9) dengan kekerapan sebanyak 5 (5.3%) manakala Pola A variasi pertama yang dianalisis dalam KP5 dan KP10 mencatat jumlah kekerapan terendah, iaitu 4 (4.3%).

Analisis turut mendapati kepelbagaian variasi pola oleh tetamu undangan yang berlaku dalam SS1 melibatkan **dua situasi**, iaitu (i) penggunaan **pola dan variasi yang sama** dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada salah satu variasi (KP6 dan 12) atau kedua-duanya (KP8, 10 dan 11), dan (ii) penggunaan **pola berbeza** dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada salah satu variasi atau kedua-duanya, iaitu KP5, 7, dan 9.

University of Malaya

4.4.1.3 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Pertama – Pemanggil

Analisis memperlihatkan pemanggil mengaplikasi kepelbagaian variasi bagi Pola A variasi kedua dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi empat konteks, iaitu KP5, 6, 9 dan 10 dalam SS1. Paparan Jadual 4.23 mempunyai enam kolum, iaitu kolum 1 - peserta, kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - pola/ variasi pola, kolum 4 - Variasi pola teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah kekerapan penggunaan (Σ), dan kolum 6 - peratus (%).

Jadual 4.23: Penggunaan MPKSM dalam SS1- Pemanggil

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Pemanggil	5	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	2	4.1
			P2 – Positif {+ Kualiti}	5	16.6
			P2 – Positif	8	10.4
			P2 – Negatif	4	8.3
	Σ KP5			**19**	**39.5**
	6	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	1	2.0
			P2 – Positif {+ Kualiti Relevan}	5	10.4
			P2 – Positif	4	8.3
	Σ KP6			**10**	**20.8**
	9	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif {+ Kuantiti}	1	2.0
			P2 – Positif	9	18.7
			P2 – Negatif	1	2.0
	Σ KP9			**11**	**22.9**

University of Malaya

Jadual 4.23, sambungan

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Pemanggil	10	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	2	4.1
			P2 – Positif	3	6.2
			P2 – Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }	3	6.2
	Σ KP10			**8**	**10.4**
Σ KP5, 6, 9 dan 10				**48**	**100**

KP Konteks perbualan Σ Jumlah
V2 Variasi kedua pola % Peratus

Berdasarkan Jadual 4.23 di atas, dalam pengaplikasian tiga pola dalam empat konteks perbualan yang melibatkan pemanggil (KP5, 6, 9 dan 10) bagi SS1 bual bicara, iaitu

Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, dan Pola B variasi pertama (rujuk subtopik 4.4.1), pemanggil didapati hanya mengaplikasi **satu pola**, iaitu Pola A variasi kedua dengan membentuk kepelbagaian variasi pola yang sama dalam empat konteks perbualan yang dirujuk dengan jumlah keseluruhan kekerapan sebanyak 48 (100%).

KP5 memperlihatkan pemanggil mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam pengaplikasian Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat. Pola A variasi kedua diaplikasi melalui empat variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 2 (4.1%) jumlah kekerapan, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan maksim Kuantiti melalui 5 (16.6%) jumlah kekerapan, (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) mewakili 8 (10.4%) kekerapan, dan (iv) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dengan jumlah penggunaan

University of Malaya

sebanyak 4 (8.3%) menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan bagi KP5 sebanyak 19 (39.5%).

Seterusnya, **KP6** menunjukkan pengaplikasian Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis terbentuk daripada penggunaan tiga variasi pola yang sama oleh pemanggil, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (2.0%) jumlah kekerapan, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan maksim Kualiti dan Relevan melalui jumlah penggunaan sebanyak 5 (10.4%), dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) mewakili kekerapan sebanyak 4 (9.8%) menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi kasus ini ialah sebanyak 10 (20.8%).

KP9 memaparkan terdapatnya variasi pola lain dalam MPKSM yang digunakan oleh pemanggil dalam pengaplikasian Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu Pola A variasi kedua. Aplikasi Pola A variasi kedua terhasil melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti mewakili sebanyak 1 (2.0%) jumlah kekerapan, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 9 (18.7%), dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) mewakili jumlah kekerapan sebanyak 1 (2.0%) menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi kasus ini ialah sebanyak 11 (22.9%).

Seterusnya, **KP10** menunjukkan pemanggil mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam pengaplikasian Pola A variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis. Pola A variasi kedua diaplikasi melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu (i) pola teras P2

(strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 2 (4.1%) jumlah kekerapan, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui 3 (6.2%) jumlah kekerapan, dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) diikuti dengan padanan maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan mewakili jumlah penggunaan sebanyak 3 (6.2%) menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP10 sebanyak 8 (10.4%).

Secara keseluruhan, analisis mendapati pemanggil mengaplikasi Pola A variasi kedua secara konsisten dalam empat konteks perbualan yang melibatkan mereka. Hal ini memperlihatkan walaupun pemanggil mempunyai medium komunikasi secara langsung ketika menyampaikan masalah berbanding pengirim, namun komunikasi yang berlaku adalah bersifat terbatas disebabkan terdapatnya kawalan daripada pengacara dan tetamu undangan supaya mereka hanya menyampaikan perkara yang perlu atas keperluan untuk mengoptimumkan masa siaran. Pola yang diaplikasi oleh pemanggil dalam kasus ini didapati menepati **satu situasi**, iaitu penggunaan pola dan variasi yang sama oleh semua peserta dalam satu konteks perbualan yang sama, iaitu KP5, 6, 9 dan 10.

4.4.1.4 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Pertama – Pengirim

Analisis memperlihatkan pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi empat konteks, iaitu KP7, 8, 11 dan 12 dalam SS1. Paparan maklumat tersebut diberikan dalam Jadual 4.24 melalui enam kolum, iaitu kolum 1 - peserta, kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - pola/ variasi pola, kolum 4 - Variasi pola teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah kekerapan penggunaan (Σ), dan kolum 6 - peratus (%).

University of Malaya

Jadual 4.24: Penggunaan MPKSM dalam SS1- Pengirim

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Pengirim	7	Pola A/ V2	P2 — Positif { + Kuantiti }	1	25.0
	8	Pola C/ V2	P2 — Positif { + Kuantiti }	1	25.0
	11	Pola C/ V2	P2 — Negatif { + Kuantiti }	1	25.0
	12	Pola A/ V2	P2 — Positif	1	25.0
Σ KP7, 8, 11 dan 12				**4**	**100**

KP	Konteks perbualan	**Σ**	Jumlah
V2	Variasi kedua pola	**%**	Peratus

Jadual 4.24 memaparkan dalam pengaplikasian tiga pola dalam empat konteks perbualan yang melibatkan pengirim (KP7, 8, 11 dan 12) bagi SS1 bual bicara, iaitu Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama (rujuk subtopik 4.4.1), pengirim didapati mengaplikasi **dua pola**, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola C variasi kedua dalam empat konteks perbualan yang dirujuk dengan jumlah keseluruhan kekerapan sebanyak 4 (100%).

KP7 memperlihatkan pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam pengaplikasian Pola B variasi pertama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti maksim Kuantiti dengan mencatat kekerapan sebanyak 1 (25.0%).

KP8 pula memaparkan pengirim mengaplikasi Pola C variasi kedua dalam pengaplikasian Pola C variasi pertama, iaitu Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan sebanyak 1 (25.0%).

University of Malaya

Selain itu, **KP11** menunjukkan pengirim turut mengaplikasi Pola C variasi kedua dalam pengaplikasian Pola C variasi pertama, iaitu Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) diikuti maksim Kuantiti dengan jumlah kekerapan sebanyak 1 (25.0%).

Sementara **KP12** memperlihatkan pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam pengaplikasian Pola A variasi pertama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) mewakili kekerapan sebanyak 1 (25. 0%).

Secara keseluruhan, analisis mendapati pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua dan Pola C variasi kedua dalam dua konteks perbualan masing-masing. Hal ini memperlihatkan pengirim mempunyai medium komunikasi yang lebih terhad berbanding pemanggil dengan mengambil kira aspek penyuntingan atau penyesuaian yang dilakukan oleh pihak penerbit terhadap soalan yang dikirim bertujuan mengoptimumkan masa siaran. Pola yang diaplikasi oleh pengirim didapati menepati **satu situasi**, iaitu penggunaan pola dan variasi yang sama oleh semua peserta dalam satu konteks perbualan yang sama, iaitu KP7, 8, 11 dan 12.

4.4.2 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta – Substruktur Set Kedua

Analisis ini melibatkan SS2 dalam struktur isi yang mengandungi tujuh konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 13, 14, 15, 16, 17, 18 dan 19. Penggunaan pola oleh setiap peserta akan dipaparkan dalam tujuh jadual yang berasingan, iaitu Jadual 4.25, 4.26, 4.27, 4.28, 4.29, 4.30, dan 4.31.

University of Malaya

Jadual 4.25: Penggunaan MPKSM Dalam SS2 - Konteks Perbualan 13

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS2	13	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	16	36.3
		Pola B/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kualiti / Cara }	19	43.1
		Pola A/ V2	PG5	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Relevan / Cara }	9	20.4
JUMLAH KESELURUHAN					**44**	**100**

SST	Substruktur	PG5	Pemanggil ke-5: Siti Zanariah
SS2	Substruktur set kedua	V1	Variasi pertama pola
KP	Konteks perbualan	V2	Variasi kedua pola
P	Peserta	Σ	Jumlah dialog
PC	Pengacara	%	Peratus
PM	Tetamu undangan		

Jadual 4.25 di atas menunjukkan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama bagi KP13, terdapat variasi pola lain dalam MPKSM yang turut diaplikasi oleh tiga peserta yang terlibat, iaitu pengacara (PC), tetamu undangan (PM) dan pemanggil kelima (PG5). PC mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) sahaja tanpa padanan maksim PK mewakili jumlah dialog sebanyak 16 (36.3%). PM pula mengaplikasi Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu kombinasi pola teras P2 dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) serta pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) dengan diikuti padanan dua maksim PK (Kualiti dan Cara) melalui 19 (43.1%) jumlah dialog. PG5 mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti, Relevan dan Cara dengan jumlah dialog sebanyak 9 (20.4%). Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi KP13 ialah sebanyak 44 (100%). PM mengaplikasi Pola B variasi pertama dengan jumlah tertinggi diikuti aplikasi Pola A variasi kedua oleh PC

University of Malaya

dan aplikasi terendah oleh PG5.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 14 dipaparkan dalam Jadual 4.26.

Jadual 4.26: Penggunaan MPKSM dalam SS2 - Konteks Perbualan 14

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**P**	**Variasi Pola Teras dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS2	14	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	19	48.7
		Pola B/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Relevan, Cara }	19	48.7
		Pola A/ V2	FB5	P2 – Positif { + Kuantiti }	1	2.5
JUMLAH KESELURUHAN					**39**	**100**

SST	Substruktur	FB5	Pengirim ke-5: Wan Norisah
SS2	Substruktur set kedua	V1	Variasi pertama pola
KP	Konteks perbualan	V2	Variasi kedua pola
P	Peserta	Σ	Jumlah dialog
PC	Pengacara	%	Peratus
PM	Tetamu undangan		

Jadual 4.26 memaparkan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama oleh KP14, terdapat variasi pola lain dalam MPKSM yang turut diaplikasi oleh tiga peserta yang terlibat, iaitu PC, PM dan pengirim ke-5 (FB5). PC mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK melalui 19 (48.7%) jumlah dialog. PM pula mengaplikasi Pola C variasi pertama, iaitu kombinasi antara pola teras P2, pola teras P3 dan pola opsyenal P3 (strategi Tanpa Rekod) diikuti padanan maksim Kuantiti, Relevan dan Cara mewakili jumlah dialog sebanyak 19 (48.7%) sementara FB5 mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan maksim Kuantiti dengan mencatat jumlah dialog sebanyak 1 (2.5%). Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi KP14 ialah sebanyak 39 (100%). PC dan PM mencatat penggunaan tertinggi diikuti FB5 yang mencatat jumlah terendah.

University of Malaya

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 15 dipaparkan dalam Jadual 4.27.

Jadual 4.27: Penggunaan MPKSM Dalam SS2 - Konteks Perbualan 15

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**P**	**Variasi Pola Teras dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS2	15	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	16	45.7
		Pola B/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti / Kualiti }	17	49.0
		Pola A/ V2	FB6	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Kualiti }	2	5.7
JUMLAH KESELURUHAN					**35**	**100**

SST	Substruktur	FB6	Pengirim ke-6: Siti Ija
SS2	Substruktur set kedua	V1	Variasi pertama pola
KP	Konteks perbualan	V2	Variasi kedua pola
P	Peserta	Σ	Jumlah dialog
PC	Pengacara	%	Peratus
PM	Tetamu undangan		

Jadual 4.27 memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama oleh KP15, terdapat variasi pola lain dalam MPKSM yang digunakan oleh tiga peserta yang terlibat, iaitu PC, PM dan pengirim ke-6 (FB6), iaitu Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama. PC mengaplikasi Pola A variasi yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa diikuti maksim PK mewakili jumlah dialog sebanyak 16 (45.7%). PM pula memperlihatkan aplikasi terhadap Pola B variasi pertama, iaitu kombinasi pola teras P2, pola teras P3 (strategi Tanpa Rekod) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti maksim Kuantiti dan Kualiti melalui jumlah dialog sebanyak 17 (49.0%). FB6 mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti dan Kualiti dengan 2 (5.7%) jumlah dialog. Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi KP15 ialah sebanyak 35 (100%). PM mencatat jumlah penggunaan yang tertinggi diikuti PC manakala FB6

University of Malaya

yang mewakili penggunaan terendah.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 16 dipaparkan dalam Jadual 4.28.

Jadual 4.28: Penggunaan MPKSM Dalam SS2 - Konteks Perbualan 16

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**P**	**Variasi Pola Teras dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS2	16	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	19	25.0
		Pola B/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	34	44.7
		Pola A/ V2	PG6	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Cara }	23	30.2
JUMLAH KESELURUHAN					**76**	**100**

SST	Substruktur	PG6	Pemanggil ke-6: En. Zulkifli
SS2	Substruktur set kedua	V1	Variasi pertama pola
KP	Konteks perbualan	V2	Variasi kedua pola
P	Peserta	Σ	Jumlah dialog
PC	Pengacara	%	Peratus
PM	Tetamu undangan		

Berdasarkan Jadual 4.28, KP16 memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama, terdapat variasi pola lain dalam MPKSM yang digunakan oleh tiga peserta yang terlibat, iaitu PC, PM dan pemanggil keenam (PG6). PC mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) sahaja tanpa padanan maksim PK mewakili jumlah dialog sebanyak 19 (25.0%). PM pula mengaplikasi Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, iaitu kombinasi pola teras P2 dan P3 serta pola opsyenal P1 dengan diikuti padanan empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) melalui 34 (44.7%) jumlah dialog. PG6 mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan tiga maksim PK (Kuantiti, Kualiti dan Cara) dengan jumlah dialog sebanyak 23 (30.2%).

University of Malaya

Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi KP16 ialah sebanyak 76 (100%). PM mengaplikasi Pola B variasi pertama dengan jumlah tertinggi diikuti aplikasi Pola A variasi kedua oleh PG6 dan aplikasi terendah oleh PC.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 17 dipaparkan dalam Jadual 4.29.

Jadual 4.29: Penggunaan MPKSM Dalam SS2 - Konteks Perbualan 17

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**P**	**Variasi Pola Teras dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS2	17	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	8	47.0
			PM	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	8	47.0
			FB7	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	6.0
JUMLAH KESELURUHAN					**17**	**100**

SST	Substruktur	PM	Tetamu undangan
SS2	Substruktur set kedua	FB7	Pengirim ke-7: Zuraidah Husin
KP	Konteks perbualan	V2	Variasi kedua pola
P	Peserta	Σ	Jumlah dialog
PC	Pengacara	%	Peratus

Jadual 4.29 memperlihatkan tiga peserta dalam KP17, iaitu PC, PM dan pengirim ketujuh (FB7) mengaplikasi Pola A variasi kedua melalui tiga variasi pola yang sama. PC mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK melalui 8 (47.0%) jumlah dialog. PM mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara mewakili 8 (47.0%) jumlah dialog. Sementara FB7 mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti dengan jumlah dialog sebanyak

University of Malaya

1 (6.0%) menjadikan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis dalam KP17 ialah 17 (100%). PC dan PM mencatat jumlah tertinggi diikuti FB7 yang mencatat penggunaan terendah bagi kasus ini.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 18 dipaparkan dalam Jadual 4.30.

Jadual 4.30: Penggunaan MPKSM Dalam SS2 - Konteks Perbualan 18

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**P**	**Variasi Pola Teras dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS2	18	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti }	16	47.0
		Pola B/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	16	47.0
		Pola A/ V2	FB8	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	2	6.0
JUMLAH KESELURUHAN					**34**	**100**

SST	Substruktur	PC	Pengacara
SS2	Substruktur set kedua	PM	Tetamu undangan
KP	Konteks perbualan	FB8	Pengirim ke-8: Ibunda Latif
P	Peserta	Σ	Jumlah dialog
V1	Variasi pertama pola	%	Peratus
V2	Variasi kedua pola		

Berdasarkan Jadual 4.30, KP18 memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama, terdapat variasi pola lain dalam MPKSM yang digunakan oleh tiga peserta yang terlibat, iaitu PC, PM dan pengirim ke-8 (FB8). PC mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti dan Kualiti mewakili jumlah dialog sebanyak 16 (47.0%). PM pula mengaplikasi Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat yang, iaitu kombinasi pola teras P2 dan P3 serta pola opsyenal P1 dengan diikuti padanan empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) melalui 16 (47.0%) jumlah dialog.

University of Malaya

Sementara itu, FB8 mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti dengan jumlah dialog sebanyak 1 (6.0%) menjadikan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi KP18 ialah sebanyak 34 (100%). PC yang mengaplikasi Pola A variasi kedua dan PM dengan Pola B variasi pertama mencatat penggunaan tertinggi diikuti aplikasi Pola A variasi kedua oleh FB8 mewakili aplikasi terendah bagi kasus ini.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 19 dipaparkan dalam Jadual 4.31.

Jadual 4.31: Penggunaan MPKSM Dalam SS2 - Konteks Perbualan 19

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**P**	**Variasi Pola Teras dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS2	19	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	10	34.4
		Pola B/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti / Kualiti / Cara }	12	41.3
		Pola A/ V2	PG7	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Kualiti / Relevan }	7	24.1
JUMLAH KESELURUHAN					**29**	**100**

SST	Substruktur	PG7	Pemanggil ke-7: Mak Ju
SS2	Substruktur set kedua	V1	Variasi pertama pola
KP	Konteks perbualan	V2	Variasi kedua pola
P	Peserta	Σ	Jumlah dialog
PC	Pengacara	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.31, KP19 memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama, terdapat variasi pola lain dalam MPKSM yang digunakan oleh tiga peserta yang terlibat, iaitu PC, PM dan pemanggil ke-7 (PG7). PC mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) sahaja

University of Malaya

tanpa diikuti padanan maksim mewakili jumlah dialog sebanyak 10 (34.4%). PM pula mengaplikasi Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu kombinasi pola teras P2 dan P3 serta pola opsyenal P1 dengan diikuti padanan tiga maksim PK (Kuantiti, Kualiti dan Cara) melalui 12 (41.3%) jumlah dialog. PG7 mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan dengan jumlah dialog sebanyak 7 (24.1%). Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi KP19 ialah sebanyak 29 (100%). PM dengan Pola B variasi pertama mencatat penggunaan tertinggi diikuti aplikasi Pola A variasi kedua oleh PC manakala PG7 mewakili aplikasi terendah bagi kasus ini.

Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi SS2 ialah sebanyak 274 jumlah dialog. Analisis mendapati penggunaan strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif, Strategi Tanpa Rekod dan Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dalam setiap aplikasi pola oleh peserta perbualan memperlihatkan perbezaan dari aspek pemilihan substrategi dan padanan maksim serta kekerapan penggunaannya. Hal ini menyebabkan wujudnya **dua situasi** penggunaan, iaitu (i) penggunaan **pola dan variasi yang sama** oleh semua peserta **dalam satu konteks perbualan yang sama**, iaitu KP17, dan (ii) penggunaan **pola dan variasi yang sama** serta **pola dan variasi yang berbeza** dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada menggunakan salah satu variasi atau kedua-duanya (KP13, 14, 15, 16, 18 dan 19).

Kasus yang memperlihatkan tumpang tindih antara dua atau tiga variasi pola yang berbeza dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama melibatkan enam konteks perbualan, iaitu KP13, 14, 15, 16, 18 dan 19 berlaku disebabkan terdapat dialog peserta yang langsung tidak mengaplikasi P3 (Strategi Tanpa Rekod) dan P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) dalam ujaran mereka sedangkan pembentukan Pola B variasi pertama dalam MPKSM memerlukan P3 selaku pola teras yang

menjadi unsur wajib manakala P1 sebagai unsur pilihan. Maka, berdasarkan prinsip pengaplikasian MPKSM, dengan mengambil kira prinsip Induk Yang Sama (rujuk Bab 2 dalam subtopik 2.5.3.3) pola yang sesuai dan terhampir bagi mewakili kasus dialog peserta yang **tidak mengaplikasi pola teras P3 dan pola opsyenal P1** dalam Pola B variasi pertama ialah Pola A variasi kedua.

Penggunaan pola oleh setiap peserta dalam lapan konteks perbualan bagi SS2 seperti yang dinyatakan akan diperincikan dalam subtopik yang selanjutnya.

4.4.2.1 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Kedua – Pengacara

Analisis memperlihatkan pengacara mengaplikasi kepelbagaian variasi bagi Pola A variasi kedua dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi tujuh konteks perbualan dalam SS2. Paparan Jadual 4.32 mempunyai enam kolum, iaitu kolum 1 - peserta, kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - pola/ variasi pola, kolum 4 - variasi pola teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah kekerapan penggunaan (Σ), dan kolum 6 - peratus (%).

University of Malaya

Jadual 4.32 : Penggunaan MPKSM dalam SS2 – Pengacara

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Pengacara	13	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	1	0.9
			P2 — Positif	14	13.4
			P2 — Negatif	1	0.9
	Σ KP13			**16**	**15.5**
	14	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	1	0.9
			P2 — Positif	18	17.3
	Σ KP14			**19**	**18.2**
	15	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	1	0.9
			P2 — Positif	15	14.5
	Σ KP15			**16**	**15.5**
	16	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	3	2.8
			P2 — Positif	15	14.5
			P2 — Negatif	1	0.9
	Σ KP16			**19**	**18.2**
	17	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	1	0.9
			P2 — Positif	7	6.7
	Σ KP17			**8**	**7.6**
	18	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Kualiti }	3	2.8
			P2 — Positif { + Kualiti }	3	2.8
			P2 — Positif	9	8.6
			P2 — Negatif	1	0.9
	Σ KP18			**16**	**15.5**
	19	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	1	0.9
			P2 — Positif	9	8.6
	Σ KP19			**10**	**9.6**
Σ KESELURUHAN KP13 - 19				**104**	**100**

KP Konteks perbualan **Σ** Jumlah

V2 Variasi kedua pola **%** Peratus

University of Malaya

Berdasarkan Jadual 4.32, dalam pengaplikasian dua pola bagi SS2 bual bicara, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama (rujuk subtopik 4.4.2) pengacara didapati hanya mengaplikasi **satu pola** ketika mengatur ujaran dalam kasus ini, iaitu Pola A variasi kedua dengan membentuk **kepelbagaian variasi pola yang sama** untuk mencapai matlamat komunikasi mewakili jumlah keseluruhan kekerapan sebanyak 104 (100%).

KP13 menunjukkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua tanpa padanan maksim PK dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat. Aplikasi terhadap Pola A variasi kedua terhasil melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (0.9%) jumlah kekerapan, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 14 (13.4%), dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) mewakili 1 (0.9%) jumlah dialog menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi kasus ini ialah sebanyak 16 (15.5%).

KP14 juga memperlihatkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua tanpa padanan maksim PK dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis. Aplikasi Pola A variasi kedua terhasil melalui dua variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (0.9%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 18 (17.3%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP14 ialah sebanyak 19 (18.2%).

University of Malaya

Seterusnya, **KP15** memaparkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua tanpa padanan maksim PK dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis. Aplikasi Pola A variasi kedua terhasil melalui dua variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (0.9%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 15 (14.5%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP15 ialah sebanyak 16 (15.5%).

Selain itu, **KP16** turut memperlihatkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua tanpa padanan maksim PK dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat. Aplikasi Pola A variasi kedua terhasil melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 3 (2.8%) jumlah kekerapan, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 15 (14.5%), dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) mewakili jumlah dialog sebanyak 1 (0.9%) menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP16 ialah sebanyak 19 (18.2%).

KP17 pula memaparkan pengaplikasian Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip tepat terbentuk daripada penggunaan dua variasi pola yang sama oleh pengacara, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (0.9%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 7 (6.7%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi kasus ini ialah sebanyak 8 (7.6%).

University of Malaya

Selanjutnya, **KP18** memperlihatkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat. Aplikasi Pola A variasi kedua terhasil melalui empat variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti dan Kualiti mewakili sebanyak 3 (2.8%) jumlah kekerapan, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti dengan padanan maksim Kualiti melalui jumlah penggunaan sebanyak 3 (2.8%) dialog, (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa padanan maksim PK mewakili 9 (8.6%) dialog dan (iv) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) tanpa padanan maksim PK melalui 1 (0.9%) dialog. Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP18 ialah sebanyak 16 (15.5%) dialog.

Analisis bagi **KP19** pula memperlihatkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua tanpa padanan maksim PK dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat. Aplikasi Pola A variasi kedua terhasil melalui dua variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (0.9%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 9 (8.6%) menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP19 ialah sebanyak 10 (9.6%).

Secara keseluruhannya, aplikasi terhadap Pola A variasi kedua oleh pengacara dalam kasus ini menepati **satu situasi**, **iaitu penggunaan pola dan variasi yang sama** dalam **satu konteks perbualan yang sama**, iaitu KP13, 14, 15, 16, 17, 18 dan 19.

Kasus yang dianalisis memperlihatkan berlakunya tumpang tindih antara variasi pola yang berbeza dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama melibatkan

University of Malaya

enam konteks perbualan, iaitu KP13, 14, 15, 16 dan 19. Hal ini disebabkan kesemua dialog pengacara dalam konteks perbualan berkenaan langsung tidak mengaplikasi P3 (Strategi Tanpa Rekod) dan P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) sedangkan P3 merupakan pola teras yang menjadi unsur wajib manakala P1 sebagai unsur pilihan bagi pembentukan Pola B variasi pertama dalam MPKSM. Maka, berdasarkan prinsip pengaplikasian MPKSM, dengan mengambil kira prinsip Induk Yang Sama (rujuk Bab 2 dalam subtopik 2.5.3.3) pola yang sesuai dan terhampir bagi mewakili kasus yang dinyatakan ialah Pola A variasi kedua.

4.4.2.2 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Kedua – Tetamu Undangan

Analisis memperlihatkan tetamu undangan mengaplikasi kepelbagaian variasi pola dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi tujuh konteks perbualan dalam SS2. Paparan Jadual 4.33 mempunyai enam kolum, iaitu kolum 1 - peserta, kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - pola/ variasi pola, kolum 4 - Variasi pola teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah kekerapan penggunaan (Σ), dan kolum 6 - peratus (%).

Jadual 4.33 : Penggunaan MPKSM dalam SS2 – Tetamu Undangan

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Tetamu Undangan	13	Pola A/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P1)	4	3.2
		Pola A/ V2	P2 – Positif { + Kuantiti Cara }	6	4.8
			P2 – Negatif { + Kualiti Relevan Cara }	3	2.4
		Pola B/ V2	P2 – Negatif +P3 { + Kuantiti Kualiti }	6	4.8
	Σ KP13			**19**	**15.2**

Jadual 4.33, sambungan

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Tetamu Undangan	14	Pola A/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Cara }	1	0.8
		Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Relevan Cara }	4	3.2
			P2 – Positif + { Kuantiti }	3	2.4
			P2 – Negatif + { Kuantiti }	3	2.4
		Pola B/V2	P2 < Positif / Negatif +P3 { + Kuantiti Relevan }	8	6.4
	Σ KP14			**19**	**15.2**
	15	Pola A/ V1	P2 – Negatif (+P1) { + Kualiti }	2	1.6
		Pola A/ V2	P2 – Positif	9	7.2
			P2 – Negatif { + Kuantiti }	4	3.2
		Pola B/ V2	P2 < Positif / Negatif +P3 { + Kuantiti }	2	1.6
	Σ KP15			**17**	**13.6**
	16	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	4	3.2
			P2 – Positif	16	12.8
			P2 – Negatif { + Kuantiti }	6	4.8
		Pola B/ V1	P2 – Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti }	3	2.4
		Pola B/ V2	P2 – Negatif +P3 { + Kualiti Relevan }	5	4.0
	Σ KP16			**34**	**27.2**
	17	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Kualiti Cara }	2	1.6
			P2 – Positif { + Kuantiti }	4	3.2
			P2 – Negatif { + Kuantiti Relevan }	2	1.6
	Σ KP17			**8**	**6.4**

University of Malaya

Jadual 4.33, sambungan

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Tetamu Undangan	18	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti / Cara }	4	3.2
		Pola B/ V1	P2 — Negatif +P3 (+P1)	3	2.4
		Pola B/ V2	P2 < Positif / Negatif +P3 { + Kualiti }	6	4.8
			P2 — Positif +P3 { + Cara }	3	2.4
	Σ KP18			**16**	**12.8**
	19	Pola A/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti }	5	4.0
		Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	3	2.4
		Pola B/ V2	P2 — Negatif +P3 { + Kuantiti / Kualiti / Cara }	4	3.2
	Σ KP19			**12**	**9.6**
	Σ KESELURUHAN KP13-19			**125**	**100**

KP Konteks perbualan
V1 Variasi pertama pola
V2 Variasi kedua pola
Σ Jumlah
% Peratus

Berdasarkan Jadual 4.33 di atas, dalam pengaplikasian dua pola bagi SS2 bual bicara, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama (rujuk subtopik 4.4.2) terdapat variasi pola yang sama dan variasi pola yang berbeza dalam MPKSM digunakan oleh tetamu undangan dalam tujuh konteks perbualan bagi SS2.

KP13 memperlihatkan terdapat tiga variasi pola yang berbeza diaplikasi oleh tetamu undangan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola B variasi kedua. Pola A variasi pertama yang diaplikasi mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) tanpa diikuti padanan maksim PK mewakili jumlah kekerapan sebanyak 4 (3.2%). Pola A variasi kedua dalam kasus ini pula diaplikasi melalui dua

University of Malaya

variasi, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti dan Cara mewakili jumlah kekerapan sebanyak 6 (4.8%), dan (ii) pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Negatif sahaja diikuti dengan padanan maksim Kualiti, Relevan dan Cara melalui 3 (2.4%) jumlah kekerapan. Sementara itu, Pola B variasi kedua yang mengandungi kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti dan Kualiti mewakili 6 (4.8%) jumlah kekerapan. Jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan yang dianalisis dalam KP13 ialah 19 (15.2%). Pola A variasi kedua mencatat jumlah kekerapan tertinggi, iaitu 9 (7.2%) diikuti Pola B variasi kedua manakala jumlah terendah diwakili oleh Pola A variasi pertama.

Selain itu, **KP14** juga memperlihatkan terdapat tiga variasi pola yang berbeza diaplikasi oleh tetamu undangan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola B variasi kedua. Pola A variasi pertama, iaitu kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim Cara diaplikasi sebanyak 1 (0.8%) penggunaan. Pola A variasi kedua diaplikasi melalui tiga variasi, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti, Relevan dan Cara mewakili 4 (3.2%) dialog, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti dengan maksim Kuantiti melalui 3 (2.4%) dialog, dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti menerusi 3 (2.4%) jumlah dialog. Pola B variasi kedua yang mengandungi kombinasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod)

diikuti padanan maksim Kuantiti, Relevan dan Cara mewakili 8 (6.4%). Pola A variasi kedua diaplikasi dengan jumlah tertinggi diikuti Pola B variasi kedua menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan bagi KP14 ialah sebanyak 19 (15.2%) dialog.

Seterusnya, analisi memaparkan dalam pengaplikasian Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis oleh **KP15**, terdapat tiga variasi pola yang berbeza diaplikasi oleh peserta. Pola tersebut ialah Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola B variasi kedua. Pola A variasi pertama yang diaplikasi mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan maksim Kualiti mewakili jumlah kekerapan sebanyak 2 (1.6%). Pola A variasi kedua dalam kasus ini pula diaplikasi melalui dua variasi, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa diikuti padanan maksim PK dengan jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 9 (7.2%), dan (ii) pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Negatif sahaja diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili 4 (3.2%) jumlah kekerapan. Sementara Pola B variasi kedua yang mengandungi kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili 2 (1.6%) jumlah kekerapan. Pola A variasi kedua mencatat penggunaan tertinggi, iaitu dengan jumlah kekerapan sebanyak 13 (10.4%) diikuti Pola A variasi pertama dan Pola B variasi kedua menjadikan kekerapan keseluruhan penggunaan bagi KP15 ialah sebanyak 125 (100%) jumlah dialog.

Selanjutnya, **KP16** menunjukkan dalam pengaplikasian Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, tetamu undangan mengaplikasi tiga variasi pola yang berbeza, iaitu Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola B variasi kedua

University of Malaya

dengan jumlah keseluruhan kekerapan sebanyak 34 (27.2%) dialog. Pola A variasi kedua diaplikasi melalui tiga variasi, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti melalui 4 (3.2%) jumlah dialog, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa diikuti padanan maksim PK mewakili 16 (12.8%) jumlah dialog, dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) diikuti padanan maksim Kuantiti dan Cara mewakili 6 (4.8%) dialog. Pola B variasi pertama, iaitu kombinasi dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti melalui kekerapan penggunaan sebanyak 3 (2.4%) dialog. Sementara itu, Pola B variasi kedua, iaitu kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti padanan maksim Kualiti dan Relevan mewakili 5 (4.0%) jumlah dialog. Kasus menunjukkan Pola A variasi kedua diaplikasi dengan jumlah tertinggi, iaitu 26 (20.8%) diikuti Pola B variasi kedua dan Pola B variasi pertama.

Selain itu, **KP17** memperlihatkan tetamu undangan mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip tepat yang terhasil melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti, Kualiti dan Cara mewakili kekerapan sebanyak 2 (1.6%), (ii) pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif sahaja diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan sebanyak 4 (3.2%), dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) diikuti dengan padanan dua maksim PK (Kuantiti dan Relevan) melalui 2 (1.6%) jumlah kekerapan menjadikan jumlah kekerapan keseluruhan bagi KP17 ialah sebanyak 8 (6.4%) dialog.

University of Malaya

KP18 pula memperlihatkan terdapat tiga variasi pola yang berbeza diaplikasi oleh tetamu undangan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, iaitu Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola B variasi kedua. Pola A variasi kedua diaplikasi melalui pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kualiti dan Cara mewakili 4 (3.2%) dialog. Pola B variasi pertama diaplikasi melalui kombinasi dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) tanpa diikuti padanan maksim PK mewakili 3 (2.4%) jumlah dialog. Sementara itu, Pola B variasi kedua diaplikasi melalui dua variasi, iaitu Pola B variasi kedua yang mengandungi (i) kombinasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim Kualiti dengan jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 6 (4.8%) dialog, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) dan pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti padanan maksim Cara melalui 3 (2.4%) jumlah kekerapan sekali gus mewakili penggunaan tertinggi dalam kasus ini, iaitu 9 (7.2%) diikuti Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama sebagai pola terendah. Jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan bagi KP17 ialah sebanyak 16 (12.8%) dialog.

Seterusnya, **KP19** juga memaparkan terdapat tiga variasi pola yang berbeza diaplikasi oleh tetamu undangan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola B variasi kedua. Pola A variasi pertama yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan maksim Kuantiti mewakili kekerapan penggunaan sebanyak 5 (4.0%) dialog. Pola A variasi kedua yang

mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan dua maksim PK (Kuantiti dan Kualiti) mewakili 3 (2.4%) jumlah dialog. Sementara itu, Pola B variasi kedua yang mengandungi kombinasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dengan pola teras P3 diikuti dengan padanan masim Kuantiti, Kualiti dan Cara mencatat jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 4 (3.2%). Pola A variasi pertama menunjukkan penggunaan tertinggi dalam kasus ini diikuti pola B variasi kedua. Pola A variasi kedua mencatat penggunaan terendah menjadikan jumlah kekerapan penggunaan keseluruhan bagi K19 adalah sebanyak 12 (9.6%) dialog.

Berdasarkan perbincangan di atas, jumlah kekerapan keseluruhan penggunaan MPKSM oleh tetamu undangan yang dianalisis dalam tujuh konteks perbualan bagi SS2 ialah sebanyak 125 (100%) dialog. Analisis turut memperlihatkan Pola A variasi kedua mendominasi keseluruhan ujaran tetamu undangan dalam SS2 apabila hadir dalam semua konteks perbualan sekali gus mewakili jumlah penggunaan tertinggi dalam kasus ini dengan kekerapan sebanyak 71 (56.8%) dialog diikuti Pola B variasi kedua yang dianalisis dalam enam konteks perbualan, iaitu KP13, 14, 15, 16, 18 dan 19 melalui kekerapan penggunaan sebanyak 31 (24.8%) dialog. Pola B variasi pertama yang diaplikasi dalam tiga konteks perbualan, iaitu KP14, KP16 dan KP18 mencatat jumlah ketiga tinggi mewakili jumlah kekerapan sebanyak 12 (9.6 %) manakala Pola A variasi pertama mencatat penggunaan terendah melalui 11 (8.8%) dialog.

Analisis turut mendapati kepelbagaian variasi pola yang diaplikasi oleh tetamu undangan dalam SS2 menepati dua situasi, iaitu (i) penggunaan **pola dan variasi yang sama** dalam satu konteks perbualan yang sama, iaitu KP17, (ii) penggunaan **pola dan variasi yang sama serta pola dan variasi yang berbeza** dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada salah satu variasi atau kedua-duanya iaitu KP13, 14,

15, 16, 18, dan 19.

Kasus yang memperlihatkan tumpang tindih antara dua atau tiga variasi pola yang berbeza dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama melibatkan enam konteks perbualan, iaitu KP13, 14, 15, 16, 18 dan 19 berlaku disebabkan terdapat dialog peserta yang langsung tidak mengaplikasi sama ada (i) P3 (Strategi Tanpa Rekod) atau (ii) P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) atau (iii) kedua-duanya, iaitu P3 dan P1 dalam ujaran mereka sedangkan P3 merupakan pola teras yang menjadi unsur wajib manakala P1 sebagai unsur pilihan bagi pembentukan Pola B variasi pertama dalam MPKSM. Maka, berdasarkan prinsip pengaplikasian MPKSM, dengan mengambil kira prinsip Induk Yang Sama (rujuk Bab 2 dalam subtopik 2.5.3.3) pola yang sesuai dan terhampir bagi mewakili kasus dialog peserta yang **tidak mengaplikasi pola teras P3** dalam Pola B variasi pertama ialah Pola A variasi pertama manakala dialog peserta yang **tidak mengaplikasi pola opsyenal P1** dalam Pola B variasi pertama ialah Pola B variasi kedua. Sementara pola yang sesuai dan terhampir bagi kasus dialog peserta yang **langsung tidak mengaplikasi pola teras P3 dan pola opsyenal P1** dalam Pola B variasi pertama ialah Pola A variasi kedua.

4.4.2.3 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Kedua – Pemanggil

Analisis memperlihatkan pemanggil mengaplikasi kepelbagaian variasi bagi Pola A variasi kedua dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi tiga konteks, iaitu KP13, 16 dan 19 dalam SS2. Maklumat ini akan dipaparkan dalam Jadual 4.34 melalui enam kolum, iaitu kolum 1 - peserta, kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - pola/ variasi pola, kolum 4 - variasi pola teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah kekerapan penggunaan (Σ), dan kolum 6 - peratus (%).

University of Malaya

Jadual 4.34: Penggunaan MPKSM dalam SS2- Pemanggil

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Pemanggil	13	Pola A/ V2	P2 – Positif { + Kuantiti Relevan }	5	12.8
			P2 – Positif	4	10.2
	Σ KP13			**9**	**23.0**
	16	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Cara }	6	15.3
			P2 – Positif { + Kuantiti Kualiti Cara }	11	28.2
			P2 – Positif	6	15.3
	Σ KP16			**23**	**58.9**
	19	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	2.5
			P2 – Positif { + Kuantiti Kualiti Relevan }	4	10.2
			P2 – Positif	2	5.1
	Σ KP19			**7**	**17.9**
Σ KP5, 6, 9 dan 10				**39**	**100**

KP Konteks perbualan **Σ** Jumlah
V2 Variasi kedua pola **%** Peratus

Jadual 4.34 menunjukkan terdapatnya variasi pola lain dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi kedua yang diaplikasi oleh pemanggil dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama bagi tiga konteks perbualan yang melibatkan mereka (rujuk subtopik 4.4.2), iaitu KP13, 16 dan 19 dalam SS2 bual bicara. Pola A variasi kedua diaplikasi dengan jumlah dan variasi yang berbeza-beza oleh pemanggil bagi ketiga-tiga konteks perbualan mewakili jumlah keseluruhan kekerapan sebanyak 39 (100%).

KP13 memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat pemanggil mengaplikasi Pola A variasi kedua melalui dua variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan maksim Kuantiti dan Relevan mewakili sebanyak 5 (12.8%) jumlah kekerapan dialog, dan (ii) pola teras P2 (strategi

University of Malaya

Kesantunan Positif sahaja) tanpa padanan maksim PK melalui 4 (10.2%) dialog menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan bagi KP13 adalah sebanyak 9 (23.0%).

Selain itu, **KP16** pula memperlihatkan dalam pengaplikasian Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, pemanggil mengaplikasi Pola A variasi kedua melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti dan Cara mewakili kekerapan penggunaan sebanyak 6 (15.3%) dialog, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan maksim Kuantiti, Kualiti dan Cara melalui kekerapan penggunaan sebanyak 11 (28.2%), dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) mewakili jumlah kekerapan sebanyak 6 (15.3%) menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi kasus ini ialah sebanyak 23 (58.9%).

Selanjutnya, **KP19** menunjukkan pemanggil mengaplikasi Pola A variasi kedua melalui tiga variasi pola yang sama dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 1 (2.5%), (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan tiga maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan melalui kekerapan penggunaan sebanyak 4 (10.2%) dialog, dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa padanan maksim PK mewakili 2 (5.1%) jumlah kekerapan dialog.

Secara keseluruhan, analisis mendapati pemanggil mengaplikasi Pola A variasi kedua secara konsisten dalam tiga konteks perbualan yang dirujuk. Hal ini membuktikan keterbatasan komunikasi yang berlaku antara mereka dengan pengacara

University of Malaya

dan tetamu undangan disebabkan terdapatnya kawalan dari aspek soalan yang ingin disampaikan dan masa siaran. Pola yang diaplikasi pemanggil juga didapati menepati **satu situasi**, iaitu penggunaan pola dan variasi yang sama dalam satu konteks perbualan yang sama melibatkan KP13, 16 dan 19.

4.4.2.4 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Kedua – Pengirim

Analisis memperlihatkan pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi empat konteks, iaitu KP14, 15, 17 dan 18 dalam SS2. Hal ini dipaparkan dalam Jadual 4.35 melalui enam kolum, iaitu kolum 1 - peserta, kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - pola/ variasi pola, kolum 4 - Variasi pola teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah kekerapan penggunaan (Σ), dan kolum 6 - peratus (%).

Jadual 4.35: Penggunaan MPKSM dalam SS2 – Pengirim

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Pengirim	14	Pola A/ V2	P2 – Positif { + Kuantiti }	1	16.6
	15	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	2	33.3
	17	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	16.6
	18	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	2	33.3
Σ KP14, 15, 17 dan 18				**6**	**100**

KP Konteks perbualan **Σ** Jumlah
V2 Variasi kedua pola **%** Peratus

Jadual 4.35 memaparkan dalam pengaplikasian dua pola dalam empat konteks perbualan yang melibatkan pengirim (KP14, 15, 17 dan 18) bagi SS2 bual bicara, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama (rujuk subtopik 4.4.2), pengirim

University of Malaya

didapati mengaplikasi **satu pola**, iaitu Pola A variasi kedua dalam keempat-empat konteks perbualan yang dirujuk dengan jumlah keseluruhan kekerapan sebanyak 6 (100%).

KP14 memperlihatkan memperlihatkan pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam pengaplikasian Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti maksim Kuantiti dengan mencatat kekerapan sebanyak 1 (16.6%).

KP15 pula menunjukkan dalam pengaplikasian Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti melalui 2 (33.3%) jumlah dialog.

Seterusnya, **KP17** memaparkan pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip tepat yang terhasil melalui Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 1 (16.6%) dialog.

Selain itu, **KP18** pula memperlihatkan dalam pengaplikasian Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti melalui 2 (33.3%) jumlah dialog.

Secara keseluruhan, analisis mendapati pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua secara konsisten dan mendominasi ujaran pemanggil dalam keempat-empat konteks perbualan yang dirujuk. Hal ini memperlihatkan pengirim mempunyai

University of Malaya

medium komunikasi yang lebih terhad berbanding pemanggil dengan mengambil kira aspek penyuntingan atau penyesuaian yang dilakukan oleh pihak penerbit terhadap soalan yang dikirim bertujuan mengoptimumkan masa siaran. Pola yang diaplikasi didapati memperlihatkan variasi yang menepati **satu situasi**, iaitu penggunaan pola dan variasi yang sama dalam satu konteks perbualan yang sama oleh semua peserta dalam KP14, 15, 17 dan 18.

4.4.3 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta – Substruktur Set Ketiga

Analisis seterusnya melibatkan SS3 dalam struktur isi yang mengandungi enam konteks perbualan, iaitu konteks perbualan 20, 21, 22, 23, 24 dan 25. Penggunaan pola oleh setiap peserta akan dipaparkan dalam enam jadual yang berasingan, iaitu Jadual 4.36, 4.37, 4.38, 4.39, 4.40 dan 4.41.

Jadual 4.36: Penggunaan MPKSM Dalam SS3 - Konteks Perbualan 20

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS3	20	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	15	48.0
			PM	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Kualiti / Relevan }	15	48.0
			FB9	P2 – Positif { + Kuantiti }	1	4.0
JUMLAH KESELURUHAN					**31**	**100**

SST	Substruktur	V2	Variasi kedua pola
SS3	Substruktur set ketiga	FB9	Pengirim ke-9 : Puteri Jamilah
KP	Konteks perbualan	Σ	Jumlah
PC	Pengacara	%	Peratus
PM	Tetamu undangan		

Berdasarkan Jadual 4.36 di atas, tiga peserta dalam KP20, iaitu PC, PM dan FB9 mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis melalui tiga variasi pola yang sama. PC mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK melalui 15

University of Malaya

(48.0%) jumlah dialog. PM mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan mewakili 15 (48.0%) jumlah dialog. Sementara itu, FB9 mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif sahaja diikuti padanan maksim Kuantiti dengan jumlah dialog sebanyak 1 (4.0%) menjadikan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis dalam KP20 ialah 31 (100%). Penggunaan Pola A variasi kedua oleh PC dan PM mencatat jumlah tertinggi diikuti oleh FB9.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 21 dipaparkan dalam Jadual 4.37.

Jadual 4.37: Penggunaan MPKSM Dalam SS3 - Konteks Perbualan 21

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS3	21	C/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	14	48.2
		C/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	14	48.2
		C/ V2	FB10	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	3.4
JUMLAH KESELURUHAN					**29**	**100**

SST	Substruktur	V1	Variasi pertama pola
SS3	Substruktur set ketiga	V2	Variasi kedua pola
KP	Konteks perbualan	FB10	Pengirim ke-10 : Solehah T
PC	Pengacara	Σ	Jumlah
PM	Tetamu undangan	%	Peratus

Jadual 4.37 memaparkan dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama oleh KP21, kedua-dua variasi Pola C diaplikasi oleh tiga peserta yang terlibat (PC, PM dan FB10), iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. PC mengaplikasi Pola C variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan

Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK melalui 49 (48.2%) jumlah dialog. PM pula mengaplikasi Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti padanan maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara mewakili jumlah dialog sebanyak 14 (48.2%). Sementara itu, FB10 mengaplikasi Pola C variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti dengan mencatat jumlah dialog sebanyak 1 (3.4%). Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi KP21 ialah sebanyak 29 (100%) dengan PC dan PM mencatat penggunaan tertinggi diikuti FB10 yang mencatat jumlah terendah.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 22 dipaparkan dalam Jadual 4.38.

Jadual 4.38: Penggunaan MPKSM Dalam SS3 - Konteks Perbualan 22

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS3	22	C/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	6	46.1
		C/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Cara }	6	46.1
		C/V2	FB11	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	7.6
JUMLAH KESELURUHAN					**13**	**100**

SST	Substruktur	V1	Variasi pertama pola
SS3	Substruktur set ketiga	V2	Variasi kedua pola
KP	Konteks perbualan	FB11	Pengirim ke-11 : Monaliza Sahari
PC	Pengacara	Σ	Jumlah
PM	Tetamu undangan	%	Peratus

University of Malaya

Jadual 4.38 pula memaparkan dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama oleh KP22, kedua-dua variasi Pola C dalam MPKSM diaplikasi oleh PC, PM dan pengirim ke-11 (FB11), iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. Ketiga-tiga peserta mengaplikasi pola yang dirujuk berdasarkan prinsip ekonomis. PC mengaplikasi Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK melalui 6 (46.1%) jumlah dialog. PM pula mengaplikasi Pola C variasi pertama yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti padanan tiga maksim PK (Kuantiti, Kualiti dan Cara) mewakili jumlah dialog sebanyak 6 (46.1%) sementara FB11 mengaplikasi Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti dengan mencatat jumlah dialog sebanyak 1 (7.6%). Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi KP22 ialah sebanyak 13 (100%) dengan PC dan PM mencatat penggunaan tertinggi diikuti FB11 yang mencatat jumlah terendah.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 23 dipaparkan dalam Jadual 4.39.

University of Malaya

Jadual 4.39: Penggunaan MPKSM Dalam SS3 - Konteks Perbualan 23

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variais Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS3	23	A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	14	48.2
			PM	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti Cara }	14	48.2
			FB12	P2 – Positif { + Kuantiti }	1	3.4
JUMLAH KESELURUHAN					**29**	**100**

SST	Substruktur	V2	Variasi kedua pola
SS3	Substruktur set ketiga	FB12	Pengirim ke-12 : Khadijah Marzuki
KP	Konteks perbualan	Σ	Jumlah
PC	Pengacara	%	Peratus
PM	Tetamu undangan		

Berdasarkan Jadual 4.39 di atas, tiga peserta dalam KP23, iaitu PC, PM dan FB12 mengaplikasi Pola A variasi kedua melalui tiga variasi pola yang sama. PC mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK melalui 14 (48.2%) jumlah dialog. PM mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kualiti dan Cara mewakili 14 (48.2%) jumlah dialog. FB12 mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif sahaja diikuti padanan maksim Kuantiti dengan jumlah dialog sebanyak 1 (3.4%) menjadikan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis dalam KP23 ialah 29 (100%). Penggunaan Pola A variasi kedua oleh PC dan PM mencatat jumlah tertinggi diikuti oleh FB12.

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 24 dipaparkan dalam Jadual 4.40.

University of Malaya

Jadual 4.40: Penggunaan MPKSM Dalam SS3 - Konteks Perbualan 24

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS3	24	C/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	13	48.1
		C/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	13	48.1
		C/ V2	FB13	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	3.7
JUMLAH KESELURUHAN					**27**	**100**

SST	Substruktur	V1	Variasi pertama pola
SS3	Substruktur set ketiga	V2	Variasi kedua pola
KP	Konteks perbualan	FB13	Pengirim ke-13 : Zul Bahari
PC	Pengacara	Σ	Jumlah
PM	Tetamu undangan	%	Peratus

Jadual 4.40 memaparkan dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama oleh KP24, kedua-dua variasi Pola C dalam MPKSM diaplikasi oleh PC, PM dan pengirim ke-13 (FB13), iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. PC mengaplikasi Pola C variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK melalui 13 (48.1%) jumlah dialog. PM pula mengaplikasi Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti padanan keempat-empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) mewakili jumlah dialog sebanyak 13 (48.1%). Sementara itu, FB13 mengaplikasi Pola C variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti dengan mencatat jumlah dialog sebanyak 1 (3.7%). Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi KP24 ialah sebanyak 27 (100%) dengan PC dan PM mencatat penggunaan tertinggi diikuti FB13 yang mencatat jumlah terendah.

University of Malaya

Seterusnya, maklumat mengenai variasi pola yang diaplikasi oleh setiap peserta dalam konteks perbualan 25 dipaparkan dalam Jadual 4.41.

Jadual 4.41: Penggunaan MPKSM Dalam SS3 - Konteks Perbualan 25

1	2	3	4	5	6	7
SST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
SS3	25	A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Kualiti }	13	48.1
		B/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kualiti / Relevan / Cara }	13	48.1
		A/ V2	FB14	P2 – Positif { + Kuantiti }	1	3.7
JUMLAH KESELURUHAN					**27**	**100**

SST	Substruktur	V2	Variasi kedua pola
SS3	Substruktur set ketiga	FB14	Pengirim ke-14 : Ibnu Nasrun
KP	Konteks perbualan	Σ	Jumlah
PC	Pengacara	%	Peratus
PM	Tetamu undangan		

Berdasarkan Jadual 4.41, KP25 memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama, terdapat variasi pola lain dalam MPKSM yang digunakan oleh tiga peserta yang terlibat, iaitu pengacara (PC), tetamu undangan (PM) dan pengirim ke-14 (FB14). PC mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi pola teras P2 (Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti dan Kualiti mewakili jumlah dialog sebanyak 13 (48.1%). PM pula mengaplikasi Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi kombinasi dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) serta pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) dengan diikuti padanan tiga maksim PK (Kuantiti, Relevan dan Cara) melalui 13 (48.1%) jumlah dialog. FB14 mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi pola teras P2 (Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan maksim Kuantiti dengan jumlah dialog

University of Malaya

sebanyak 1 (3.7%) menjadikan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi KP25 ialah sebanyak 27 (100%). Berdasarkan jumlah yang dinyatakan, PM dan PC mencatat penggunaan tertinggi diikuti FB14 mewakili aplikasi terendah bagi kasus ini.

Secara keseluruhannya, jumlah dialog yang dianalisis bagi SS3 ialah sebanyak 156 dialog. Seperti dapatan analisis SS1 dan SS2, analisis bagi SS3 juga memperlihatkan terdapat perbezaan dari aspek pemilihan substrategi dan padanan maksim serta jumlah kekerapan penggunaan bagi strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif, Strategi Tanpa Rekod dan Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dalam setiap aplikasi pola oleh peserta perbualan. Hal ini menyebabkan wujudnya **dua situasi** penggunaan, iaitu (i) penggunaan pola dan variasi yang sama oleh semua peserta dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada menggunakan salah satu variasi atau kedua-duanya (KP20, 21, 22, 23, dan 24), dan (ii) penggunaan pola dan variasi yang sama serta pola dan variasi yang berbeza dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada menggunakan salah satu variasi atau kedua-duanya (KP25).

Kasus yang memperlihatkan tumpang tindih antara dua atau tiga variasi pola yang berbeza dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama melibatkan satu konteks perbualan, iaitu KP25 berlaku disebabkan terdapat dialog peserta yang langsung tidak mengaplikasi P3 (Strategi Tanpa Rekod) dan P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) sedangkan pembentukan Pola B variasi pertama dalam MPKSM memerlukan P3 selaku pola teras yang menjadi unsur wajib manakala P1, iaitu pola opsyenal sebagai unsur pilihan. Maka, berdasarkan prinsip pengaplikasian MPKSM, dengan mengambil kira prinsip Induk Yang Sama (rujuk Bab 2 dalam subtopik 2.5.3.3) pola yang sesuai dan terhampir bagi mewakili kasus yang dirujuk dalam Pola B variasi pertama ialah Pola A variasi kedua.

Penggunaan pola oleh setiap peserta tersebut akan diperincikan dalam subtopik

yang selanjutnya.

4.4.3.1 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Ketiga – Pengacara

Analisis memperlihatkan pengacara mengaplikasi dua variasi bagi Pola A variasi kedua dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi enam konteks perbualan dalam SS3. Paparan Jadual 4.42 mempunyai enam kolum, iaitu kolum 1 - peserta, kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - pola/ variasi pola, kolum 4 - Variasi pola teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah kekerapan penggunaan (Σ), dan kolum 6 - peratus (%).

Jadual 4.42 : Penggunaan MPKSM dalam SS3- Pengacara

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Pengacara	20	Pola A/ V2	P2 < Positif	1	1.3
			P2 < Negatif		
			P2 – Positif	14	18.6
	Σ KP13			**15**	**20.0**
	21	Pola C/ V2	P2 < Positif	2	2.6
			P2 < Negatif		
			P2 – Positif	12	16.0
	Σ KP14			**14**	**18.6**
	22	Pola C/ V2	P2 < Positif	1	1.3
			P2 < Negatif		
			P2 – Positif	5	6.6
	Σ KP15			**6**	**8.0**

University of Malaya

Jadual 4.42, sambungan

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Pengacara	23	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif	1	1.3
			P2 — Positif	13	17.3
	Σ KP16			**14**	**18.6**
	24	Pola C/ V2	P2 < Positif / Negatif	1	1.3
			P2 — Positif	12	16.0
	Σ KP17			**13**	**17.3**
	25	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Kualiti }	1	1.3
			P2 — Positif	12	16.0
	Σ KP25			**13**	**17.3**
Σ KESELURUHAN KP20 - 25				**75**	**100**

KP Konteks perbualan **Σ** Jumlah

V2 Variasi kedua pola **%** Peratus

Jadual 4.42 di atas menunjukkan dalam pengaplikasian tiga pola bagi SS3 bual bicara, iaitu Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama (rujuk subtopik 4.4.1), pengacara didapati mengaplikasi **dua pola**, iaitu Pola A variasi kedua, dan Pola C variasi kedua dengan membentuk kepelbagaian variasi pola yang sama dalam enam konteks perbualan yang terlibat dengan jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan sebanyak 75 (100%) dialog.

KP20 memaparkan pengaplikasian Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang diaplikasi oleh pengacara terbentuk daripada penggunaan dua variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK mewakili sebanyak 1 (1.3%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa padanan maksim PK melalui jumlah penggunaan

University of Malaya

sebanyak 14 (18.6%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi kasus ini ialah sebanyak 15 (20.0%).

KP21 pula memperlihatkan pengacara mengaplikasi Pola C variasi kedua tanpa padanan maksim PK dalam pengaplikasian Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat. Pola C variasi kedua diaplikasi melalui dua variasi pola yang sama, iaitu Pola C variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 2 (2.6%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 12 (16.0%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP21 ialah sebanyak 14 (18.6%).

Seterusnya, **KP22** juga menunjukkan pengacara mengaplikasi Pola C variasi kedua tanpa padanan maksim PK dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis. Pola C variasi kedua diaplikasi melalui dua variasi pola yang sama, iaitu Pola C variasi kedua yang mengandugi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (1.3%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 5 (6.6%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP22 ialah sebanyak 6 (8.0%).

KP23 memperlihatkan pengaplikasian terhadap Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang diaplikasi oleh pengacara terbentuk daripada penggunaan dua variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK mewakili sebanyak 1 (1.3%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa padanan maksim PK melalui jumlah penggunaan

University of Malaya

sebanyak 13 (17.3%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi kasus ini ialah sebanyak 14 (18.6%).

Selain itu, **KP24** memaparkan pengacara mengaplikasi Pola C variasi kedua tanpa padanan maksim PK dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat. Pola C variasi kedua diaplikasi melalui dua variasi pola yang sama, iaitu Pola C variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) mewakili sebanyak 1 (1.3%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 12 (16.0%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi KP24 ialah sebanyak 13 (17.3%).

Seterusnya, **KP25** pula memperlihatkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat. Aplikasi Pola A variasi kedua terhasil melalui dua variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti dan Kualiti mewakili sebanyak 1 (1.2%) jumlah kekerapan, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) melalui jumlah penggunaan sebanyak 12 (16.0%). Jumlah keseluruhan kekerapan yang dianalisis bagi kasus ini ialah sebanyak 13 (17.3%).

Secara keseluruhannya, aplikasi terhadap dua pola oleh pengacara dalam enam konteks perbualan, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola C variasi kedua oleh pengacara dalam kasus ini menepati **satu situasi**, iaitu penggunaan pola dan variasi yang sama dalam satu konteks perbualan yang sama, iaitu KP20, 21, 22, 23, 24 dan 25.

University of Malaya

4.4.3.2 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Ketiga –Tetamu Undangan

Analisis memperlihatkan tetamu undangan mengaplikasi kepelbagaian variasi pola dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi enam konteks perbualan dalam SS3. Paparan Jadual 4.43 mempunyai enam kolum, iaitu kolum 1 - peserta, kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - pola/ variasi pola, kolum 4 - Variasi pola teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah kekerapan penggunaan (Σ), dan kolum 6 - peratus (%).

Jadual 4.43: Penggunaan MPKSM dalam SS3- Tetamu Undangan

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Tetamu Undangan	20	Pola A/ V2	P2— Positif {+ Kuantiti}	6	8.0
			P2— Positif {+ Kuantiti Kualiti Relevan}	7	9.3
			P2— Negatif {+ Kuantiti Kualiti}	2	2.6
	Σ KP20			**15**	**20.0**
	21	Pola C/ V1	P2— Negatif (+P3) {+ Kualiti}	1	1.3
		Pola C/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Kualiti Relevan }	7	9.3
			P2— Positif {+ Kuantiti Cara}	4	5.3
			P2— Negatif {+ Kualiti Cara}	2	2.6
	Σ KP21			**14**	**18.8**
	22	Pola C/ V1	P2 < Positif / Negatif (+P3) { + Kuantiti Kualiti Cara }	4	5.3
		Pola C/ V2	P2 – Positif	2	2.6
	Σ KP22			**6**	**8.0**
	23	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Cara }	3	4.0
			P2— Positif { + Kualiti Cara }	8	10.6
			P2 – Positif	3	4.0
	Σ KP23			**14**	**18.8**

University of Malaya

Jadual 4.43, sambungan

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Tetamu Undangan	24	Pola C/ V1	P2 — Positif (+P3) {+ Cara}	4	5.3
		Pola C/ V2	P2 < Positif / Negatif {+ Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara}	5	6.6
			P2 < Positif / Negatif	4	5.3
	Σ KP24			**13**	**17.3**
	25	Pola A/ V1	P2 — Negatif (+P1) {+ Kuantiti, Relevan, Cara}	4	5.3
		Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif {+ Kualiti}	3	4.0
			P2 — Negatif {+ Kualiti, Relevan, Cara}	3	4.0
		Pola B/ V2	P2 — Positif +P3 {+ Kualiti}	3	4.0
	Σ KP25			**13**	**17.3**
	Σ KESELURUHAN KP20 - 25			**75**	**100**

KP Konteks Perbualan
V1 Variasi pertama pola
V2 Variasi kedua pola
Σ Jumlah
% Peratus

Jadual 4.43 di atas memperlihatkan dalam pengaplikasian tiga pola bagi SS3 bual bicara, iaitu Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama (rujuk subtopik 4.4.3) terdapat variasi pola yang sama dan variasi pola yang berbeza dalam MPKSM digunakan oleh tetamu undangan bagi enam konteks perbualan yang terlibat, iaitu KP20, 21, 22, 23, 24 dan 25.

KP20 memperlihatkan tetamu undangan mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang terhasil melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili kekerapan sebanyak 6 (8.0%), (ii) pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif sahaja diikuti

University of Malaya

dengan padanan maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan mewakili jumlah kekerapan sebanyak 7 (9.3%), dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) diikuti dengan padanan dua maksim PK (Kuantiti dan Kualiti) melalui 2 (2.6%) jumlah kekerapan menjadikan jumlah kekerapan keseluruhan bagi KP20 ialah sebanyak 15 (20.0%) dialog.

Selanjutnya, **KP21** pula menunjukkan aplikasi terhadap Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat melibatkan penggunaan kedua-dua variasi pola tersebut dalam MPKSM, iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. Pola C variasi pertama, iaitu kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti padanan maksim Kualiti diaplikasi dengan jumlah kekerapan sebanyak 1 (1.3%). Pola C variasi kedua diaplikasi melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola C variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti, Kualiti dan Relevan mewakili kekerapan penggunaan sebanyak 7 (9.3%), (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan maksim Kuantiti dan Cara melalui jumlah kekerapan sebanyak 4 (5.3%),dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) diikuti padanan maksim Kualiti dan Cara mewakili jumlah kekerapan sebanyak 2 (2.6%). Jumlah kekerapan keseluruhan bagi KP21 ialah 14 (18.8%) dengan Pola C variasi kedua mencatat penggunaan tertinggi.

Selain itu, **KP22** juga memaparkan aplikasi terhadap Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat melibatkan penggunaan kedua-dua variasi pola tersebut dalam MPKSM, iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. Pola C variasi pertama yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti padanan maksim Kuantiti, Kualiti dan Cara diaplikasi dengan jumlah kekerapan

University of Malaya

sebanyak 4 (5.3%). Pola C variasi kedua diaplikasi melalui pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa padanan maksim PK mewakili kekerapan penggunaan sebanyak 2 (2.6%) menjadikan jumlah kekerapan keseluruhan bagi KP22 ialah **sebanyak** 6 (8.0%) dengan Pola C variasi pertama mencatat penggunaan tertinggi.

KP23 memperlihatkan tetamu undangan mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang terhasil melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Cara mewakili kekerapan sebanyak 3 (4.0%), (ii) pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif sahaja diikuti dengan padanan maksim Kualiti dan Cara mewakili jumlah kekerapan sebanyak 8 (10.6%), dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) tanpa padanan maksim PK melalui 3 (4.0%) jumlah kekerapan menjadikan jumlah kekerapan keseluruhan bagi KP23 ialah sebanyak 14 (18.8%) dialog dengan Pola A variasi kedua mencatat penggunaan tertinggi.

KP24 selanjutnya menunjukkan aplikasi terhadap Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat melibatkan penggunaan kedua-dua variasi pola tersebut dalam MPKSM, iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. Pola C variasi pertama, iaitu kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti padanan maksim Cara diaplikasi dengan jumlah kekerapan sebanyak 4 (5.3%). Sementara itu, Pola C variasi kedua diaplikasi melalui dua variasi pola yang sama, iaitu Pola C variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan keempat-empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) mewakili kekerapan penggunaan sebanyak 5 (6.6%), dan (ii) pola

teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK melalui kekerapan penggunaan sebanyak 4 (5.3%). Jumlah kekerapan keseluruhan bagi KP24 ialah sebanyak **13** (17.3%) dengan Pola C variasi kedua mencatat penggunaan tertinggi.

Seterusnya, **KP25** memaparkan dalam pengaplikasian Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, tetamu undangan mengaplikasi tiga variasi pola yang berbeza, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola B variasi kedua dengan jumlah keseluruhan kekerapan sebanyak 13 (17.3 %) dialog. Pola A variasi pertama diaplikasi melalui kombinasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan maksim Kuantiti, Relevan dan Cara mewakili jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 4 (5.3%). Pola A variasi kedua diaplikasi melalui dua variasi, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kualiti melalui 3 (4.0%) jumlah dialog, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) diikuti padanan maksim Kualiti, Relevan dan Cara mewakili 3 (4.0%) jumlah dialog. Sementara itu, Pola B variasi kedua yang mengandungi kombinasi dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim Kualiti diaplikasi melalui kekerapan penggunaan sebanyak 3 (4.0%) dialog. Kasus menunjukkan Pola A variasi kedua diaplikasi dengan jumlah tertinggi diikuti Pola A variasi pertama dan Pola B variasi kedua.

Berdasarkan perbincangan di atas, jumlah kekerapan keseluruhan penggunaan MPKSM oleh tetamu undangan yang dianalisis dalam tujuh konteks perbualan bagi SS2 ialah sebanyak 75 (100%) dialog. Analisis turut memperlihatkan Pola A variasi

University of Malaya

kedua mencatat kekerapan tertinggi oleh tetamu undangan melibatkan tiga konteks perbualan (KP20, 21 dan 25) dengan kekerapan sebanyak 35 (46.6%) dialog diikuti Pola C variasi kedua yang dianalisis dalam tiga konteks perbualan, iaitu KP21, 22 dan 24 melalui kekerapan penggunaan sebanyak 24 (32.0%) dialog. Ini diikuti oleh penggunaan ketiga tinggi, iaitu Pola C variasi pertama melibatkan KP21, 22 dan 24 dengan 9 (12.0%) kekerapan, Pola A variasi pertama melalui 4 (5.3%) manakala pola terendah, iaitu Pola B variasi kedua dengan kekerapan sebanyak 3 (4.0%) dialog.

Analisis turut mendapati kepelbagaian variasi pola yang diaplikasi oleh tetamu undangan dalam SS3 menepati dua situasi, iaitu (i) penggunaan **pola dan variasi yang sama** dalam satu konteks perbualan yang sama, iaitu KP20, 23 dan 25, (ii) penggunaan **pola yang sama dengan variasi yang berbeza** dalam satu konteks perbualan yang sama, iaitu KP21, 22 dan 24 (iii) penggunaan **pola yang berbeza dan pola yang sama dengan variasi yang berbeza** dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada salah satu variasi atau kedua-duanya, iaitu KP25.

Kasus yang memperlihatkan tumpang tindih antara dua atau tiga variasi pola yang berbeza dalam satu konteks perbualan yang sama adalah disebabkan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama yang melibatkan KP25, terdapat dialog tetamu undangan yang langsung tidak mengaplikasi sama ada (i) P3 (Strategi Tanpa Rekod) atau (ii) P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) atau (iii) kedua-duanya, iaitu P3 dan P1 dalam ujaran mereka sedangkan P3 merupakan pola teras yang menjadi unsur wajib manakala P1 sebagai unsur pilihan bagi pembentukan Pola B variasi pertama dalam MPKSM. Dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama yang melibatkan KP21, 22 dan 24 pula, terdapat dialog tertentu tetamu undangan yang tidak mengaplikasi P3 sebagai pola opsyenal yang menjadi unsur pilihan dalam pembentukan Pola C variasi pertama berdasarkan MPKSM.

University of Malaya

Maka, berdasarkan prinsip pengaplikasian MPKSM, dengan mengambil kira prinsip Induk Yang Sama (rujuk Bab 2 dalam subtopik 2.5.3.3) pola yang sesuai dan terhampir bagi mewakili kasus dialog yang tidak mengaplikasi pola teras P3 dalam Pola B variasi pertama ialah Pola A variasi pertama manakala dialog yang tidak mengaplikasi pola opsyenal P1 dalam Pola B variasi pertama ialah Pola B variasi kedua. Sementara itu, pola yang sesuai dan terhampir bagi kasus dialog yang langsung tidak mengaplikasi pola teras P3 dan pola opsyenal P1 dalam Pola B variasi pertama ialah Pola variasi kedua. Seterusnya, pola yang terhampir bagi kasus dialog yang tidak mengaplikasi pola opsyenal P3 dalam Pola C variasi pertama ialah Pola C variasi kedua.

4.4.3.3 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Dalam Substruktur Set Ketiga – Pengirim

Analisis memperlihatkan pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi enam konteks, iaitu KP20, 21, 22, 23, 24 dan 25 dalam SS3. Maklumat yang dinyatakan terdapat dalam paparan Jadual 4.44 melalui enam kolum, iaitu kolum 1 - peserta, kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - pola/ variasi pola, kolum 4 - variasi pola teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah kekerapan penggunaan (Σ), dan kolum 6 - peratus (%).

University of Malaya

Jadual 4.44: Penggunaan MPKSM dalam SS3- Pengirim

1	2	3	4	5	6
Peserta	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Pengirim	20	Pola A/ V2	P2 — Positif { + Kuantiti }	1	16.6
	21	Pola C/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	16.6
	22	Pola C/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	16.6
	23	Pola A/ V2	P2 — Positif { + Kuantiti }	1	16.6
	24	Pola C/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	16.6
	25	Pola A/ V2	P2 — Positif { + Kuantiti }	1	16.6
Σ KP20 hingga 25				**6**	**100**

KP Konteks Perbualan **Σ** Jumlah

V2 Variasi kedua pola **%** Peratus

Jadual 4.44 memaparkan dalam pengaplikasian tiga pola bagi SS3 bual bicara, iaitu Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama (rujuk subtopik 4.4.3), pengirim didapati mengaplikasi **dua pola**, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola C variasi kedua dalam enam konteks perbualan, iaitu KP20, 21, 22, 23, 24, 25 dan 26 dengan jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan sebanyak 6 (100%).

KP20 memperlihatkan pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip tepat yang terhasil melalui Pola A variasi kedua yang mengandugi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 1 (16.6%) dialog.

Seterusnya, **KP21** pula menunjukkan pengirim mengaplikasi Pola C variasi kedua dalam pengaplikasian Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, iaitu Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan

University of Malaya

Kesantunan Negatif) diikuti maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan sebanyak 1 (16.6%).

Seterusnya **KP22** juga memaparkan dalam mengaplikasi Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat pengirim mengaplikasi Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 1 (16.6%) dialog.

Selain itu, **KP23** memperlihatkan pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis yang terhasil melalui Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti padanan maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 1 (16.6%) dialog.

Seterusnya **KP24** memaparkan pengirim mengaplikasi Pola C variasi kedua dalam pengaplikasian Pola C variasi pertama berdasarkan prinsip tepat, iaitu Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan sebanyak 1 (16.6%).

Sementara **KP25** memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama berdasarkan prinsip tepat pengirim mengaplikasi variasi pola yang berbeza, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan penggunaan sebanyak 1 (16.6%) dialog.

Secara keseluruhan, analisis mendapati pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua dan Pola C variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 secara konsisten diikuti maksim Kuantiti dalam enam konteks perbualan yang dirujuk. Hal ini

University of Malaya

memperlihatkan pengirim mempunyai medium komunikasi yang lebih terhad berbanding pemanggil dengan mengambil kira aspek penyuntingan atau penyesuaian yang dilakukan oleh pihak penerbit terhadap soalan yang dikirim bertujuan mudah difahami oleh pendengar dan mengoptimumkan masa siaran. Pola yang diaplikasi didapati memperlihatkan variasi yang menepati **satu situasi**, iaitu penggunaan pola dan variasi yang sama dalam satu konteks perbualan yang sama oleh semua peserta, iaitu KP20, 21, 22, 23, 24 dan 25.

4.4.4 Analisis Struktur Isi: Penggunaan MPKSM Oleh Peserta Secara Keseluruhan

Analisis memperlihatkan kesemua peserta, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif tanpa padanan maksim PK sebagai pola tertinggi berbanding pola yang lain dalam struktur isi ketika menyampaikan ujaran meminta dan memberi nasihat dalam SS1, SS2 dan SS3 bagi struktur isi. Walaupun begitu, setiap peserta menunjukkan perbezaan kecenderungan dari aspek penggunaan substrategi dan maksim bagi Pola A variasi kedua berdasarkan matlamat komuikasi masing-masing.

Pengacara didapati lebih cenderung mengaplikasi Pola A variasi kedua tanpa padanan maksim PK dalam SS1, SS2 dan SS3 melibatkan 21 konteks perbualan. Situasi ini menggambarkan secara jelas bahawa pengacara sangat terikat dengan tugas dan peranannya sebagai pengendali rancangan yang bermatlamat memenuhi kehendak penerbit, iaitu mengoptimumkan masa siaran dengan mengawal keseluruhan perjalanan perbincangan dengan menentukan giliran bercakap peserta - mengambil panggilan, menyerahkan pemanggil kepada tetamu undangan, mengawal topik perbincangan dan menamatkan perbincangan untuk beralih ke soalan seterusnya. Ini

University of Malaya

dibuktikan melalui aplikasi substrategi memberi pertanyaan (Kesantunan Positif) dalam ungkapan *helo siapa di talian?* dalam konteks perbualan 5, 6, 9, 10, 13, 16 dan 19 ketika mengambil panggilan, aplikasi substrategi menggunakan kata-kata pelunak (Kesantunan Negatif) ungkapan *silakan* ketika menyerahkan pemanggil kepada tetamu undangan seperti dialog I-S1P-10/65/PC/260/21: *Anuar. Silakan, Encik Anuar*, ungkapan mengawal topik perbincangan (menggunakan ungkapan *Kalau boleh soalan ni berkaitan dengan topik yang kita bicarakan puan* dalam konteks perbualan 9), dan aplikasi menggunakan ungkapan secara tidak langsung (Kesantunan Negatif) ketika menamatkan perbincangan untuk beralih ke soalan berikutnya (contoh dialog I-S1P-6/18/PC/260/21: *Mm, kita ada pemanggil lagi*). Substrategi-substrategi ini diaplikasi secara konsisten dalam setiap konteks perbualan yang membuktikan kuasa dan peranan pengacara yang lebih tinggi berbanding peserta lain dalam struktur isi.

Analisis mendapati pengacara cenderung mewujudkan solidariti, memperlihatkan sokongan dan mengehadkan ujaran untuk memastikan perbincangan tidak terganggu dan berupaya memberi manfaat yang banyak kepada khalayak pendengar. Dapatan ini selari dengan kajian Thornborrow (2001), iaitu pengacara menggunakan beberapa cara untuk memastikan peranannya sebagai pengendali sesebuah rancangan bual bicara mencapai matlamat apabila memperlihatkan kecenderungan persetujuan sebagai tanda sokongan, membuat pengulangan, menutup perbincangan serta memulakan perbincangan yang baru.

Tetamu undangan selaku pakar penasihat yang diundang secara tetap ke rancangan bual bicara memperlihatkan kecenderungan tertinggi terhadap aplikasi Pola A variasi kedua dengan diikuti padanan keempat-empat maksim PK dalam SS1, SS2 dan SS3 berbanding pola yang lain. Berbeza dengan pengacara, tetamu undangan didapati memperlihatkan kecenderungan mengaplikasi substrategi yang lebih pelbagai

dalam pola teras P2 bagi Pola A variasi kedua bersesuaian dengan peranan selaku tetamu pakar yang bukan sahaja memberi nasihat kepada pemanggil/ pengirim sepanjang perbincangan malah turut bertanggungjawab mengawal tempoh masa perbualan dengan menamatkan panggilan dan memulakan perbincangan. Kasus yang berlaku memperlihatkan pengacara memberikan laluan dan kuasa sepenuhnya kepada tetamu undangan untuk mengendalikan perbincangan sehinggalah pengacara menamatkannya dengan mengambil panggilan atau membacakan soalan pengirim.

Analisi turut menunjukkan penggunaan strategi dan maksim yang pelbagai ini bergantung kepada isu dalam masalah yang dikemukakan oleh pemanggil serta khalayak yang menerima manfaat daripada perbincangan yang dilakukan. Segala kritikan dan teguran terutama berkaitan dengan isu kekeluargaan, rumah tangga, keagamaan dan sikap negatif seseorang disampaikan secara berhemah dengan bukan sahaja mempertimbangkan perasaan dan hubungan jangka panjang dengan pemanggil/pengirim yang bertanya bahkan dengan seluruh khalayak yang turut menumpang dengar. Hal ini selari dengan DeCapua dan Dunham (1993) yang menekankan bahawa dalam memberi nasihat, prosesnya sangat rumit kerana setelah membantu peminta nasihat sendiri jelas dengan masalah yang dihadapi, pemberi nasihat harus menyediakan nasihat yang mencakupi ruang lingkup yang luas kepada pendengar.

Dalam kasus ini, hubungan baik dengan peserta perbualan termasuklah khalayak pendengar perlu dikekalkan untuk mengelakkan berlakunya konflik yang tidak diingini di kemudian hari. Justeru, penggunaan pola teras P2, iaitu **strategi Kesantunan Positif** dan **Kesantunan Negatif** yang diaplikasi oleh tetamu undangan membuktikan kesedaran untuk mewujudkan hubungan baik dengan khalayak. Ini dibuktikan melalui kecenderungan aplikasi terhadap substrategi melebihkan perhatian melalui ungkapan

University of Malaya

memuji seperti *bagus* (contoh I-S1P-6/30/PM/293/21: *Bagus*; I-S1P-9/70/PM/293/21: *Tepat, Mas*.), substrategi memberi persetujuan melalui ungkapan *okey*, *betul* dan lain-lain (contoh dialog I-S1FB-11/80/PM/293/21: *Okey, kalau suami ...*; I-S1FB-8/56/PM/293/21: *Betul*) yang mewakili Strategi Kesantunan Positif. Substrategi menggunakan kata-kata pelunak pula melalui penggunaan ungkapan yang melembutkan suruhan seperti *jadilah*, *kalau* dan lain-lain (contoh dialog I-S1P-9/68/PM/293/21: *Jadilah orang yang bersyukur. Jadilah orang yang fokus…. Kalau perlu pakai cermin mata, pakai je cermin mata*,.) mewakili Strategi Kesantunan Negatif. Ketiga-tiga substrategi ini hadir dalam semua konteks perbualan (21 konteks perbualan) bagi struktur isi. Padanan maksim PK memperlihatkan kesedaran tetamu undangan untuk memberikan kerjasama yang tinggi dalam perbincangan dengan menyediakan maklumat yang berinformatif, sahih, saling berkaitan dan tersusun untuk memudahkan pemahaman khalayak pendengar terhadap nasihat yang disampaikan.

Sementara itu, **pemanggil dan pengirim** didapati cenderung mengaplikasi Pola A variasi kedua diikuti padanan maskim PK dengan aplikasi terhadap substrategi-substrategi dan maksim yang lebih terhad dalam SS1, SS2 dan SS3. Kajian mendapati kekerapan yang tinggi ditunjukkan terhadap penggunaan substrategi memberi perhatian dan memberi pertanyaan/ meminta alasan (Kesantunan Positif) melalui ungkapan-ungkapan seperti *macam mana*, *bagaimana* dan lain-lain (contoh dialog I-S1FB-7/1/FB1(FS)/1/21: *Macam mana (Bagaimana) nak hadapi suasana ini?; I-S1FB-12/1/FB4(NS)/1/21:Bagaimana untuk kita mengelakkan sifat tergopoh-gapah…?),* substrategi memberi penghormatan bagi Strategi Kesantunan Negatif dengan merujuk tetamu undangan sebagai *Prof* dan padanan terhadap maksim Kuantiti untuk memanifestasikan maklumat terhadap permasalahan yang dihadapi. Situasi ini menunjukkan pemanggil dan pengirim sentiasa sedar mereka lebih terikat

dengan peraturan bual bicara yang hanya memperuntukkan mereka untuk bertanya soalan sahaja tanpa melanjutkan perbualan bertujuan mengoptimumkan masa siaran.

4.5 Penggunaan MPKSM Dalam Struktur Penutup Bual Bicara

Dapatan analisis Bab 3 telah memperlihatkan bahawa struktur penutup bual bicara yang mengandungi tiga konteks perbualan, iaitu prakesimpulan, saranan dan penghargaan mengaplikasi dua pola dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua yang dipadankan dengan maksim PK ketika mengatur ujaran masing-masing. Maklumat mengenai penggunaan pola dipaparkan melalui enam kolum dalam Jadual 4.45 di bawah, iaitu kolum 1 - struktur, kolum 2 – substruktur / konteks perbualan (SST/KP), kolum 3 - Bentuk Pola/ Variasi, Kolum 4 - Pola Teras P2 dan Maksim, kolum 5 - jumlah dialog dan kolum 6 - peratus (%).

Jadual 4.45 : Penggunaan MPKSM dalam Struktur Penutup Bual Bicara

1	2	3	4	5	6
ST	**SST/ KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Penutup	PRK/ KP26	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	9	47.3
	SRN/ KP27	Pola A / V1	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kuantiti Relevan }	4	21.0
	PHG/ KP28	Pola A / V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Relevan }	6	31.5
JUMLAH KESELURUHAN				**19**	**100**

ST	Struktur	V1	Variasi pertama pola
KP	Konteks perbualan	V2	Variasi kedua pola
PRK	Prakesimpulan	**Σ**	Jumlah dialog
SRN	Saranan	%	Peratus
PHG	Penghargaan		

University of Malaya

Berdasarkan Jadual 4.45, substruktur prakesimpulan dengan **KP26** dalam struktur penutup mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili 9 dialog (47.3%).

Seterusnya, substruktur saranan yang mengandungi **KP27** mengaplikasi Pola A variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu kombinasi antara pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti dan Relevan melalui analisis 4 (21.0%) dialog.

Selanjutnya, substruktur penghargaan dengan **KP28** mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan prinsip ekonomis, iaitu kombinasi pola teras P2 diikuti dengan padanan maksim Kuantiti dan Relevan mewakili 6 (31.5%) jumlah dialog. Berdasarkan jumlah tersebut, Pola A variasi kedua memperlihatkan kecenderungan penggunaan tertinggi, iaitu 13 atau 68.4 peratus dialog diikuti penggunaan Pola A variasi pertama yang mencatat penggunaan terendah bagi kasus yang dianalisis.

4.5.1 Analisis Struktur Penutup: Penggunaan MPKSM Berdasarkan Peserta Dalam Tiga Substruktur

Analisis ini dilakukan untuk mengenal pasti penggunaan MPKSM berdasarkan peserta bagi struktur penutup yang melibatkan tiga substruktur dengan tiga konteks perbualan, iaitu substruktur prakesimpulan (KP26), substruktur saranan (KP27) dan substruktur penghargaan (KP28). Penggunaan pola oleh setiap peserta akan dipaparkan dalam Jadual 4.46 melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 - struktur (ST), kolum 2 - konteks perbualan (KP), kolum 3 - bentuk pola/ variasi, kolum 4 - peserta, kolum 5 - variasi pola teras dan maksim, kolum 6- jumlah dialog (Σ) dan kolum 7 - peratus (%) .

University of Malaya

Jadual 4.46: Penggunaan MPKSM dalam Struktur Penutup

1	2	3	4	5	6	7
ST	**KP**	**Bentuk Pola/ Variasi**	**Peserta**	**Variais Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Penutup	26 (PRK)	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	5	26.3
			PM	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti Relevan }	4	21.0
	27 (SRN)	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	2	10.5
		Pola A/ V1	PM	P2 < Positif / Negatif (+P1) { + Kualiti Relevan }	2	10.5
	28 (PHG)	Pola A/ V2	PC	P2 < Positif / Negatif	3	15.7
			PM	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti Relevan }	3	15.7
Σ KESELURUHAN					**19**	**100**

ST	Struktur	PM	Tetamu undangan
PRK	Prakesimpulan	V1	Variasi pertama pola
SRN	Saranan	V2	Variasi kedua pola
PHG	Penghargaan	Σ	Jumlah
PC	Pengacara	%	Peratus

Jadual 4.46 memperlihatkan pengaplikasian terhadap dua pola dalam tiga konteks perbualan bagi struktur penutup (rujuk subtopik 4.5), iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua diikuti padanan maksim-maksim PK tertentu, memperlihatkan berlakunya variasi pola lain dalam MPKSM berdasarkan peserta yang terlibat.

KP26 (substruktur prakesimpulan) yang mengaplikasi Pola A variasi kedua memperlihatkan dua peserta, iaitu pengacara (PC) dan tetamu undangan (PM) mengaplikasi pola tersebut dengan dua variasi yang berbeza. PC mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) sahaja tanpa padanan maksim PK dengan jumlah kekerapan sebanyak 5 (26.3%). PM mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola

University of Malaya

teras P2 (strategi Kesantuan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan 4 (21.0%). Pengacara didapati mencatat jumlah penggunaan tertinggi diikuti tetamu undangan dalam kasus yang diwakili.

Seterusnya **KP27** (substruktur saranan) memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap Pola A variasi pertama, peserta mengaplikasi kedua-dua variasi pola berkenaan, iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua. PC mengaplikasi Pola A variasi kedua secara ekonomis yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili jumlah kekerapan sebanyak 2 (10.5%). PM mengaplikasi Pola A variasi pertama berdasarkan prinsip ekonomis yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim Relevan melalui 2 (10.5%) jumlah kekerapan.

Selain itu, **KP28** (substruktur penghargaan) yang mengaplikasi Pola A variasi kedua memperlihatkan dua peserta, iaitu pengacara (PC) dan tetamu undangan (PM) mengaplikasi pola tersebut dengan dua variasi yang berbeza. PC mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) sahaja tanpa padanan maksim PK dengan jumlah kekerapan sebanyak 3 (15.7%). PM mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantuan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kuantiti dan Relevan mewakili jumlah kekerapan 3 (15.7%).

Jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis bagi struktur pengenalan bual bicara ialah 19 dialog. Analisis mendapati penggunaan strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif dan Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dalam setiap aplikasi

University of Malaya

pola oleh peserta perbualan memperlihatkan perbezaan dari aspek pemilihan substrategi dan padanan maksim serta kekerapan penggunaannya. Hal ini menyebabkan wujudnya **satu situasi** penggunaan pola, iaitu pola dan variasi yang sama oleh semua peserta dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada menggunakan salah satu variasi (KP26 dan 28) atau kedua-duanya (KP27).

Kasus yang memperlihatkan tumpang tindih antara dua variasi pola yang sama dalam pengaplikasian terhadap Pola A variasi pertama melibatkan KP27 berlaku disebabkan terdapat dialog tetamu undangan yang langsung tidak mengaplikasi P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) dalam ujaran mereka sedangkan P1 merupakan pola opsyenal yang menjadi unsur pilihan bagi pembentukan Pola A variasi pertama dalam MPKSM. Maka, berdasarkan prinsip pengaplikasian MPKSM, dengan mengambil kira prinsip Induk Yang Sama (rujuk Bab 2 dalam subtopik 2.5.3.3) pola yang sesuai dan terhampir bagi mewakili kasus **dialog tanpa pola opsyenal P1** dalam Pola A variasi pertama ialah Pola A variasi kedua.

Penggunaan pola oleh setiap peserta tersebut akan diperincikan dalam subtopik yang selanjutnya.

4.5.1.1 Analisis Struktur Penutup: Penggunaan MPKSM Dalam Tiga Substruktur – Pengacara

Analisis memperlihatkan pengacara mengaplikasi dua variasi bagi Pola A variasi kedua dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi tiga substruktur dengan tiga konteks perbualan dalam struktur penutup. Pola tersebut diaplikasi dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza. Perincian mengenai analisis ini akan dibincangkan dalam subtopik selanjutnya dengan memaparkan tiga jadual yang berasingan bagi mewakili tiga substruktur, iaitu Jadual 4.47, 4.48, dan 4.49 dengan setiap jadual mewakili satu

University of Malaya

substruktur dan satu konteks perbualan. Maklumat dalam setiap jadual dibahagikan kepada tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – substruktur, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – bentuk pola/ variasi, kolum 5 – variasi pola teras P2 dan maksim, kolum 6 – jumlah dialog (Σ) dan kolum 7 – peratus (%) .

(a) Substruktur Prakesimpulan – Pengacara

Analisis mendapati pengacara yang mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam substruktur prakesimpulan (rujuk subtopik 4.5.1) telah membentuk dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 26 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dalam Jadual 4.47di bawah.

Jadual 4.47: Substruktur Prakesimpulan - Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara

1	2	3	4	5	6	7
ST	SST	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Penutup	PRK	26	Pola A/ V2	P2 < Positif Negatif	1	20.0
				P2 — Positif	4	80.0
	Σ KP26				**5**	**100**

ST	Struktur	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
PRK	Prakesimpulan	%	Peratus
KP	Konteks perbualan		

Berdasarkan Jadual 4.47 di atas, **substruktur prakesimpulan** dengan **KP26** memperlihatkan dalam aplikasi terhadap Pola A variasi kedua, pengacara membentuk dua variasi pola bagi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK mewakili kekerapan sebanyak 1 (20.0%) dialog, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa diikuti padanan maksim PK melalui kekerapan sebanyak 4 (80.0%) dialog. Jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan bagi KP26 ialah sebanyak 5 (100%) dialog.

University of Malaya

Analisis mendapati pengacara lebih cenderung mengaplikasi strategi Kesantunan Positif yang dimanifestasikan melalui perlakuan memberi penghargaan dan bersetuju secara langsung atau tidak langsung manakala kesantunan Negatif diaplikasi ketika meminta tetamu undangan menyampaikan kesimpulan perbincangan. Pengacara didapati tetap cuba mewujudkan hubungan baik dan harmoni dengan menghargai penglibatan tetamu undangan dalam bual bicara dalam ungkapan *terima kasih* menerusi dialog PT-PKS-26/1/PC/10/3: *Jadi terima kasih banyak kepada Prof, bersama dengan kita pada hari ini*. Perlakuan bersetuju pula diungkapkan melalui ungkapan ya dalam dialog PT-PKS-26/2/PC/10 /3:*Ya*, untuk memastikan komunikasi berlangsung secara harmoni dan menepati kehendak penerbit.

(b) Substruktur Saranan – Pengacara

Analisis mendapati pengacara yang mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam substruktur saranan (rujuk subtopik 4.5.1) telah membentuk dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 27 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dalam Jadual 4.48 di bawah.

Jadual 4.48: Substruktur Saranan – Penggunaan MPKSM Oleh Pengacara

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Penutup	SRN	27	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	1	50.0
				P2 < Positif / Negatif	1	50.0
	Σ KP27				**2**	**100**

ST	Struktur	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
SRN	Saranan	%	Peratus
KP	Konteks perbualan		

Berdasarkan Jadual 4.48, substruktur saranan dengan **KP27** menunjukkan dalam pengaplikasian Pola A variasi pertama pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua

melalui dua variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili jumlah kecenderungan penggunaan sebanyak 1 (50.0%), dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK melalui kekerapan sebanyak 1 (50.0%) dialog. Situasi ini menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan bagi KP27 ialah sebanyak 2 (100%). Situasi ini menunjukkan pengacara menyedari peranannya selaku pengendali rancangan dengan memberi perhatian kepada mereka dan memberikan maklumat yang berinformatif kepada khalayak pendengar mengenai soalan-soalan yang tidak berjaya dijawab dalam bual bicara kerana kekangan masa yang mereka hadapi dalam dialog PT-SRN-27/6/PC/ 10/3: *Seperti biasa, banyak ilmu kita perolehi dengan segmen Islam itu Indah. Walaupun Prof, banyak lagi soalan daripada facebook kami tak sempat nak jawab dan sebagainya*.

(c) Substruktur Penghargaan - Pengacara

Analisis mendapati pengacara yang mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam substruktur penghargaan (rujuk subtopik 4.5.1) telah membentuk dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 28 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dalam Jadual 4.49 di bawah.

Jadual 4.49: Substruktur Penghargaan – Penggunaan MPKSm Oleh Pengacara

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Penutup	PHG	28	Pola A/ V2	P2 < Positif Negatif	1	33.3
				P2 — Positif	2	66.6
	Σ KP28				**3**	**100**

ST	Struktur	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
PHG	Penghargaan	%	Peratus
KP	Konteks perbualan		

Jadual 4.49 di atas memaparkan pengacara dalam substruktur penghargaan dengan **KP28** mengaplikasi Pola A variasi kedua yang terbentuk melalui variasi dua pola yang sama, iaitu (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa diikuti padanan mana-mana maksim PK melalui 1 (33.3%) dialog, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) tanpa padanan maksim PK mewakili 2 (66.6%) dialog menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan bagi KP28 sebanyak 3 (100%) dialog.

Berdasarkan jumlah yang diberikan, kekerapan penggunaan keseluruhan oleh pengacara yang dianalisis dalam struktur pengenalan ialah 10 dialog. Analisis mendapati Pola A variasi kedua mendominasi ujaran pengacara dalam struktur penutup. Selain itu, analisis turut mendapati variasi pola yang berlaku dalam tiga konteks perbualan bagi struktur pengenalan menepati **satu situasi**, iaitu penggunaan **pola dan variasi yang sama** dalam **satu konteks perbualan sama** bagi salah satu variasi (KP26, 27 dan 28) atau kedua-duanya.

4.5.1.2 Analisis Struktur Penutup: Penggunaan MPKSM Dalam Tiga Substruktur – Tetamu Undangan

Analisis memperlihatkan tetamu undangan mengaplikasi Pola A dengan kedua-dua variasi, iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua dengan jumlah kekerapan yang berbeza bagi tiga substruktur dengan tiga konteks perbualan dalam struktur penutup. Perincian mengenai analisis ini akan dibincangkan dalam subtopik berikutnya dengan memaparkan empat jadual yang berasingan, iaitu Jadual 4.50, 4.51 dan 4.52 dengan setiap jadual mewakili satu substruktur dan satu konteks perbualan. Maklumat dalam setiap jadual dibahagikan kepada tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – substruktur, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – bentuk pola/ variasi, kolum 5 – variasi pola teras P2 dan maksim, kolum 6 – jumlah dialog (Σ) dan kolum 7 – peratus (%) .

(a) Substruktur Prakesimpulan – Tetamu Undangan

Analisis mendapati tetamu undangan yang mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam substruktur penghargaan (rujuk subtopik 4.5.1) telah membentuk dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 26 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dalam Jadual 4.50 di bawah.

Jadual 4.50 : Substruktur Prakesimpulan – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan

1	2	3	4	5	6	7
ST	SST	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Penutup	PRK	26	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti }	1	25.0
				P2 – Negatif { + Relevan }	1	25.0
				P2 – Negatif	2	50.0
	Σ KP26				**4**	**100**

ST	Struktur	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
PRK	Prakesimpulan	%	Peratus
KP	Konteks perbualan		

Berdasarkan Jadual 4.50 di atas, **KP26 (prakesimpulan)** memperlihatkan tetamu undangan mengaplikasi Pola A variasi kedua yang terbentuk melalui tiga variasi pola yang sama, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 yang mengandungi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif diikuti dengan padanan maksim Kuantiti melalui kekerapan penggunaan sebanyak 1 (25.0%) dialog, (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) tanpa padanan maksim PK mewakili kekerapan 1 (25.0%) dialog, dan (iii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Negatif sahaja) tanpa padanan mana-mana maksim PK melalui kekerapan sebanyak 2 (50.0%) dialog. Jumlah keseluruhan penggunaan Pola A variasi kedua dalam KP26 ialah 4 (100%) dialog. Situasi ini memperlihatkan keakuran tetamu undangan terhadap

University of Malaya

kuasa pengacara dengan bersetuju memberi kesimpulan mengenai perbincangan untuk manfaat khalayak pendengar melalui strategi Kesantunan Negatif (memohon maaf) dan padanan maksim Kualiti (maklumat yang sahih dan benar) dalam dialog PT-PKS-26/1/PM/9 /3: *Aa: sebelum tu,* ***mintak maaf****. Saya* ***macam garang sikit*** *hari ni ya? Baru ni,* ***pesakit saya kata.*** *Dia kata apa? Prof, Prof sekarang agak tegas dia kata macam tu. Saya kata* ***mintak maaf****, saya ni cakap apa orang perlu dengar*.

(b) Substruktur Saranan – Tetamu Undangan

Analisis mendapati tetamu undangan yang mengaplikasi Pola A variasi pertama dalam substruktur penghargaan (rujuk subtopik 4.5.1) telah mengaplikasi kedua-dua variasi Pola A dalam MPKSM dengan membentuk dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 27 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dalam Jadual 4.51 di bawah.

Jadual 4.51: Substruktur Saranan – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Penutup	SRN	27	Pola A/ V2	P2 – Negatif (+P1) { + Kuantiti }	1	50.0
				P2 < Positif / Negatif { + Kualiti Relevan }	1	50.0
	Σ KP27				**2**	**100**

ST	Struktur	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
SRN	Saranan	%	Peratus
KP	Konteks perbualan		

University of Malaya

Berdasarkan Jadual 4.51 di atas, substruktur saranan dengan **KP27** memperlihatkan dalam pengaplikasian Pola A variasi pertama, tetamu undangan turut mengaplikasi variasi kedua Pola A dalam MPKSM, iaitu Pola A variasi kedua. Pola A variasi pertama, iaitu kombinasi antara pola teras P2 (Strategi Kesantunan Negatif sahaja) dan pola opsyenal P1 (Strategi berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan maksim Kuantiti diaplikasi dengan jumlah kecenderungan penggunaan sebanyak 1 (50.0%) dialog. Pola A variasi kedua, iaitu pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti padanan maksim Kualiti dan Relevan mewakili sebanyak 1 (50.0%) kekerapan penggunaan dialog menjadikan jumlah keseluruhan kekerapan bagi KP27 ialah 2 (100%) dialog. Dalam kasus ini, tetamu undangan didapati menjalankan tanggungjawab selaku pemberi nasihat dengan memanfaatkan kesimpulan perbincangan dengan memberikan saranan dan nasihat akhir kepada khalayak pendengar untuk mencari ketenangan dan keredaan Allah Taala. Hal ini dibuktikan melalui dialog-dialog yang mengandungi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif seperti PT-SRN-27/5/PM/ 9/3: ***Dan kepada pendakwah sekelian****, kalau boleh kita dakwah lillahi taala.Yalah, bagus tak bagus*; dan PT-SRN-27/5/PM/ 9/3: ***Sama-sama kita mencari reda Allah. Dan menjadi: cuba mengenal Allah*** *dengan mengenal diri, mencari ilmu, bebas dari penghargaan manusia dan mencari ketenangan jiwa***.** Suruhan yang lebih terus-terang dan jelas melalui strategi Berekod Tanpa Penyesuaian dalam dialog PT-SRN-27/6/PM/9 /3: ***Share.***

(c) Substruktur Penghargaan – Tetamu Undangan

Analisis mendapati tetamu undangan yang mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam substruktur penghargaan (rujuk subtopik 4.5.1) telah membentuk dua variasi pola yang sama dalam konteks perbualan 28 dengan jumlah kekerapan penggunaan yang berbeza seperti dalam Jadual 4.52 di bawah.

Jadual 4.52: Substruktur Penghargaan – Penggunaan MPKSM Oleh Tetamu Undangan

1	2	3	4	5	6	7
ST	**SST**	**KP**	**Pola / Variasi pola**	**Variasi Pola Teras P2 dan Maksim**	**Σ**	**%**
Penutup	PHG	28	Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Relevan }	1	33.3
				P2 — Positif { + Kuantiti }	2	66.6
	Σ KP28				**3**	**100**

ST	Struktur	V2	Variasi kedua pola
SST	Substruktur	Σ	Jumlah kekerapan
PHG	Penghargaan	%	Peratus
KP	Konteks perbualan		

Berdasarkan Jadual 4.52 di atas, **KP28 (substruktur penghargaan)** pula memperlihatkan pengaplikasian terhadap Pola A variasi kedua terhasil melalui dua variasi pola yang sama oleh tetamu undangan, iaitu Pola A variasi kedua yang mengandungi (i) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim Relevan melalui kekerapan penggunaan sebanyak 1 (33.3%) dialog, dan (ii) pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif sahaja) diikuti dengan padanan maksim Kuantiti mewakili sebanyak 2 (66.6) kekerapan dialog menjadikan jumlah kekerapan keseluruhan bagi KP28 sebanyak 3 (100%).

Situasi ini memperlihatkan tetamu undangan menyedari tanggungjawab sosial yang harus dilaksanakan atas kapasiti status dan peranan dalam rancangan bual bicara dengan memberi penghargaan umum kepada pihak-pihak yang berkepentingan awam seperti PLUS. Contoh penghargaan yang diberikan terdapat dalam dialog seperti PT-PHG-28/7/PM/9 /3: *Mas, saya lupa.* ***Saya nak ucapkan tahniah pada PLUS***, dan dialog PT-PHG-28/8/PM/9 /3: ***Dan saya berhenti di sana,*** *tandas amat bersih dan juga ada telekung yang amat bersih*.

University of Malaya

Jumlah keseluruhan kekerapan penggunaan oleh tetamu undangan yang dianalisis bagi kasus ini ialah sebanyak 9 (100%). Daripada jumlah tersebut, Pola A variasi kedua diaplikasi dengan jumlah kekerapan tertinggi, iaitu sebanyak 7 (77.7%) diikuti Pola A variasi pertama. Selain itu, analisis turut mendapati variasi pola yang berlaku dalam tiga konteks perbualan bagi struktur penutup menepati **satu situasi**, iaitu penggunaan pola dan variasi yang sama dalam satu konteks perbualan yang sama, sama ada salah satu variasi atau kedua-duanya, iaitu KP26, 27 dan 28.

4.5.2 Analisis Struktur Penutup: Penggunaan MPKSM Oleh Peserta Secara Keseluruhan

Analisis mendapati pengacara dan tetamu undangan memperlihatkan kecenderungan tertinggi terhadap penggunaan Pola A variasi kedua diikuti dengan padanan maksim PK dalam struktur penutup dengan tiga substruktur (prakesimpulan, saranan dan penghargaan) dan tiga konteks perbualan, iaitu KP26, 27 dan 28. Dapatan ini membuktikan bahawa kedua-dua peserta mempunyai kesedaran yang tinggi untuk menyantuni khalayak pendengar seperti mana ketika memulakan rancangan bertujuan memelihara hubungan baik dan mengelakkan konflik di akhir rancangan.

Kajian mendapati **pengacara** hanya mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi Strategi Kesantunan Positif sahaja diikuti padanan maksim Kuantiti untuk memastikan rancangan dapat ditamatkan dengan baik dan harmoni seperti mana yang dikehendaki oleh pihak penerbit. Situasi ini membuktikan bahawa pengacara terikat dengan tanggungjawab yang telah diperuntukkan kepadanya dan berusaha untuk memastikan rancangan diakhiri dengan sebaik mungkin seperti meminta kesimpulan daripada tetamu undangan menggunakan kata-kata pelunak (Kesantunan Negatif) dalam ungkapan *Dan, sedikit kesimpulanlah Doktor*..(konteks perbualan 26) dan menamatkan rancangan menggunakan substrategi memberi perhatian dan berjanji

(Kesantunan Positif) melalui ungkapan *Terima kasih banyak. Kita akan kembali bersama Prof pada minggu hadapan. Dan jadi terima kasih, Assalamualaikum* dalam konteks perbualan 28. Dapatan ini mempunyai persamaan dengan Yee (1998) yang mengatakan bahawa dalam rancangan bual bicara radio terdapat fasa penutup atau *closing phase* yang dilakukan oleh pengacara, iaitu menamatkan perbincangan semasa dan membuat kesimpulan.

Kajian juga mendapati **tetamu undangan** mengaplikasi Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua dengan substrategi dan maksim yang lebih pelbagai berbanding pengacara. Ini membuktikan bahawa tetamu undangan diberikan laluan oleh pengacara untuk membuat kesimpulan perbincangan, memberi saranan dan penghargaan kepada pihak tertentu sebagai memenuhi tanggungjawab sosialnya kepada khalayak pendengar. Tetamu undangan juga didapati turut berusaha memelihara kehendak muka positif dan memenuhi kehendak muka negatif pendengar dengan mengaplikasi strategi-strategi seperti memberi perhatian, bersetuju secara langsung dan tidak langsung serta menggunakan kata-kata pelunak untuk melembutkan nasihat kepada mereka. Penggunaan maksim pula memperlihatkan nasihat dan teguran yang disampaikan disokong dengan maklumat yang berkaitan dengan topik perbincangan untuk memperlihatkan kerelevanan ujaran yang disampaikan.

4.6 Penggunaan MPKSM Oleh Peserta Berdasarkan Struktur

Analisis seterusnya mendapati peserta dalam ketiga-tiga struktur bual bicara, iaitu pengenalan, isi dan penutup memperlihatkan perbezaan kekerapan penggunaan yang ketara bagi Pola A, Pola B dan Pola C berserta variasi-variasinya. Situasi tersebut diperlihatkan dalam Jadual 4.53 melalui empat kolum, iaitu kolum 1 - struktur/ substruktur, kolum 2 - jumlah konteks perbualan (ΣKP), kolum 3 - peserta, kolum 4 - Pola/ Variasi Pola, iaitu Pola A/ V1, Pola A/ V2, Pola B/ V1, Pola B/ V2, Pola C/ V1

dan Pola C/ V2, serta kolum 5 - Jumlah kekerapan (Σ) dan peratus (%).

Jadual 4.53 : Penggunaan MPKSM oleh Peserta Berdasarkan Struktur

1	2	3	4						5
Struktur/ substruktur	**Σ KP**	**Peserta**	**Pola/ Variasi Pola**						**Σ (%)**
			Pola A/ V1	**Pola A/ V2**	**Pola B/ V1**	**Pola B/ V2**	**Pola C/ V1**	**Pola C/ V2**	
Pengenalan	4	PC	Ø	12 (1.6)	Ø	Ø	Ø	16 (2.1)	28 (3.8)
		PM	1 (0.1)	12 (1.6)	Ø	Ø	8 (1.0)	7 (0.9)	28 (3.8)
Σ Pengenalan	**4**		**1 (0.1)**	**24 (3.2)**	**Ø**	**Ø**	**8 (1.0)**	**23 (3.1**	**56 (7.6)**
Isi (SS1+ SS2 + SS3)	21	PC	3 (0.4)	210 (28.7)	Ø	1 (0.1)	Ø	46 (6.3)	260 (35.4)
		PM	27 (3.6)	164 (22.4)	12 (1.6)	34 (4.6)	21 (2.8)	35 (4.7)	293 (40.1)
		PG	Ø	87 (11.9)	Ø	Ø	Ø	Ø	87 (11.9)
		FB	Ø	11 (1.5)	Ø	Ø	Ø	5 (0.6)	16 (2.1)
Σ Isi	**21**		**30 (3.0)**	**472 (64.5)**	**12 (1.6)**	**35 (4.7)**	**21 (2.8)**	**86 (11.7)**	**656 (89.7)**
Penutup	3	PC	Ø	10 (1.3)	Ø	Ø	Ø	Ø	10 (1.3)
		PM	1 (0.1)	8 (1.0)	Ø	Ø	Ø	Ø	9 (1.2)
Σ Penutup	**3**		**1 (0.1)**	**18 (2.4)**	**Ø**	**Ø**	**Ø**	**Ø**	**19 (2.6)**
Σ	**28**		**32 (4.3)**	**514 (70.2)**	**12 (1.6)**	**35 (4.7)**	**29 (3.9)**	**109 (14.9)**	**731 (100)**

PC	Pengacara	V1	Variasi pertama pola
PM	Tetamu Undangan	V2	Variasi kedua pola
PG	Pemanggil	Σ	Jumlah kekerapan
FB	Pengirim	%	Peratus

Berdasarkan Jadual 4.53, analisis terhadap struktur pengenalan, isi dan penutup yang dikenal pasti mengaplikasi tiga pola, iaitu Pola A dengan kedua-dua variasi (Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua), Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama (Rujuk 4.4), memperlihatkan peserta mengaplikasi **enam variasi pola** yang berbeza, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama, Pola B variasi kedua, Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua melibatkan 28

University of Malaya

konteks perbualan dengan jumlah kekerapan keseluruhan sebanyak 731 (100%). Daripada jumlah yang diberi, struktur isi mencatat penggunaan pola MPKSM tertinggi dengan kekerapan sebanyak 656 (89.7%) diikuti struktur pengenalan melalui 56 (7.6%) manakala struktur penutup mewakili kekerapan terendah berjumlah 19 (2.6%).

Struktur pengenalan yang mengaplikasi Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola C variasi pertama (Rujuk 4.4) memperlihatkan dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu udangan mengaplikasi empat variasi pola yang berbeza, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua dengan jumlah kekerapan keseluruhan sebanyak 56 (7.6%). Pola A variasi kedua mencatat penggunaan tertinggi, iaitu 24 (3.2%) diikuti Pola C variasi kedua dengan kekerapan 23 (3.1%) dan Pola C variasi pertama melalui 8 (1.0%). Pola A variasi pertama mewakili aplikasi terendah sebanyak 1 (0.1%) jumlah kekerapan sahaja.

Pengacara mengaplikasi dua variasi pola, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola C variasi kedua dengan aplikasi tertinggi diwakili oleh Pola C variasi kedua sebanyak 16 (2.1%) diikuti Pola A variasi kedua, iaitu 12 (1.6%) jumlah kekerapan dialog. Tetamu undangan mengaplikasi empat pola, iaitu Pola A variasi kedua yang mencatat penggunaan tertinggi melalui kekerapan penggunaan sebanyak 12 (1.6%) diikuti oleh Pola C variasi pertama melalui 8 (1.0%), Pola C variasi pertama dengan 7 (0.9%) dan Pola A variasi pertama mewakili kekerapan terendah sebanyak 1 (0.1%). Situasi ini didapati signifikan dalam memanifestasikan peranan kedua-dua peserta dalam rancangan bual bicara yang berkongsi peranan untuk memulakan rancangan dengan memberikan syarat-syarat kepada pendengar yang ingin membuat panggilan ke rancangan bual bicara (rujuk subtopik 4.3.1.2)

Struktur isi yang mengandungi tiga substruktur (SS1, SS2 dan SS3) serta

mengaplikasi Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama (Rujuk 4.4) menunjukkan empat peserta, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim mengaplikasi enam variasi pola dengan jumlah kekerapan keseluruhan sebanyak 656 (89.7%), iaitu jumlah tertinggi berbanding struktur lain dalam bual bicara. Hal ini berlaku disebabkan struktur isi mengandungi sebahagian besar ujaran, iaitu soal-jawab antara tetamu undangan dengan 7 pemanggil dan 14 pengirim. Perkara yang sama turut dinyatakan oleh Yee (1998) bahawa sebahagian besar isi perbualan bual bicara terdapat dalam fasa pertengahan (*medial phase*), iaitu melibatkan temubual antara pengacara dengan tetamu undangan mengenai topik perbincangan, mengambil panggilan pendengar serta perbincangan tentang soalan pendengar selepas perbualan telefon ditamatkan. Jumlah ini merangkumi aplikasi tertinggi oleh Pola A variasi kedua dengan kekerapan sebanyak 472 (64.5%) diikuti Pola C variasi kedua - 86 (11.7%), Pola B variasi kedua - 35 (4.7%), Pola A variasi pertama - 30 (3.0%), Pola C variasi pertama - 21 (2.8%) manakala Pola B variasi pertama mencatat aplikasi terendah sebanyak 12 (1.6%) sahaja.

Daripada jumlah yang dinyatakan, pengacara mencatat penggunaan keseluruhan sebanyak 260 (35.6%) dengan mengaplikasi empat variasi pola, iaitu Pola A variasi pertama melalui 3 (0.4%) kekerapan, Pola A variasi kedua melalui 210 (28.7%), Pola B variasi kedua mencatat penggunaan sebanyak 1 (0.1%) dan Pola C variasi kedua dengan kekerapan 46 (6.3%). Berdasarkan jumlah tersebut, Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) tanpa padanan maksim PK memperlihatkan penggunaan tertinggi manakala Pola B variasi kedua mewakili jumlah terendah.

Tetamu undangan pula mencatat penggunaan pola tertinggi bagi kasus ini, iaitu

University of Malaya

293 (40.1%) jumlah kekerapan dengan mengaplikasi keenam-enam variasi pola, iaitu Pola A variasi kedua yang mewakili pola tertinggi melalui 164 (22.4%) jumlah kekerapan diikuti Pola C variasi kedua - 35 (4.7%), Pola B variasi kedua - 34 (4.6%), Pola A variasi pertama - 27 (3.6%), Pola C variasi pertama - 21 (2.85) manakala Pola B variasi pertama mencatat aplikasi terendah, iaitu sebanyak 12 (1.6%) sahaja. Sementara itu, pemanggil mengaplikasi satu variasi pola sahaja, iaitu Pola A variasi kedua dengan kekerapan penggunaan ketiga tinggi sebanyak 87 (11.9%). Manakala pengirim mencatat penggunaan terendah dengan 16 (2.1%) melalui aplikasi dua pola, iaitu Pola A variasi kedua yang mewakili kekerapan penggunaan sebanyak 11 (1.5%) dan Pola C variasi kedua melalui jumlah kekerapan terendah, iaitu 5 (0.6%).

Kecenderungan penggunaan MPKSM oleh pengacara dan tetamu undangan dalam struktur isi menunjukkan perbezaan yang kecil dan tidak begitu signifikan, iaitu 260 (35.4%) dan 293 (40.1%) masing-masing disebabkan kedua-duanya memiliki kuasa dalam mengendalikan soal-jawab dengan pemanggil serta cuba menyeimbangkannya sepanjang perbincangan. Dalam hal ini, pengacara didapati memperlihatkan peranan yang lebih dominan berbanding peserta lain dalam struktur isi apabila berkuasa menentukan giliran bercakap peserta, iaitu mengambil panggilan, menyerahkan panggilan kepada tetamu undangan, mengawal topik perbincangan dan menamatkan perbincangan semasa untuk beralih ke soalan seterusnya (rujuk subtopik 4.4.4).

Tetamu undangan pula diberikan laluan dan kuasa untuk mengendalikan soalan pemanggil (termasuk mengawal masa siaran dengan menamatkan panggilan) dan membuat perbincangan sepenuhnya tanpa ganguan (rujuk subtopik 4.4.4). Situasi ini didapati signifikan dengan pengaplikasian terhadap keenam-enam pola MPKSM oleh tetamu undangan yang memperlihatkan usaha mempelbagaikan strategi untuk mencapai matlamat menyantuni khalayak pendengar dan mengelakkan konflik ketika

menyampaikan nasihat.

Pemanggil cenderung mengaplikasi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dalam Pola A variasi kedua dan Pola C variasi kedua dengan substrategi memberi persetujuan dan Memberi pertanyaan/ meminta alasan (strategi Kesantunan Positif) dan substrategi menggunakan kata-kata pelunak dan memberi penghormatan (strategi Kesantunan Negatif) diikuti maksim Kuantiti membuktikan usaha untuk menyantuni tetamu undangan dalam perbualan yang bersifat langsung berbanding pengrim.

Hal ini disebabkan medium komunikasi yang berbeza antara keduanya, iaitu **pengirim** melibatkan komunikasi secara tidak langsung melalui kiriman soalan ke laman facebook IKIMfm. Kecenderungan terhadap aplikasi strategi dan maksim juga didapati lebih terhad dan konsisten terhadap substrategi Memberi pertanyaan/ meminta alasan (strategi Kesantunan Positif) dan Memberi Penghormatan (Strategi Kesantunan Negatif) diikuti maksim Kuantiti. Situasi ini juga disebabkan berlakunya aspek penyuntingan soalan pengirim sama ada oleh penerbit atau pengacara.

Selanjutnya, **struktur penutup** memperlihatkan dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan mengaplikasi tiga pola, iaitu Pola A variasi kedua, Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua dengan jumlah kekerapan keseluruhan sebanyak 19 (2.6%). Daripada jumlah tersebut, Pola A variasi kedua mencatat aplikasi tertinggi, iaitu sebanyak 18 (2.4%) diikuti Pola A variasi pertama yang mencatat kekerapan terendah, iaitu sebanyak 1 (0.1%) sahaja. Pengacara yang memperlihatkan aplikasi satu pola sahaja, iaitu Pola A variasi kedua dengan jumlah kekerapan sebanyak 10 (1.3%) sekali gus mewakili jumlah aplikasi tertinggi bagi kasus ini. Tetamu undangan mengaplikasi dua pola dengan aplikasi tertinggi diwakili oleh Pola A variasi kedua melalui 8 (1.0%) diikuti Pola A variasi pertama dengan kekerapan terendah sebanyak 1

University of Malaya

(0.1%) menjadikan jumlah kekerapan keseluruhan ialah sebanyak 9 (1.2%).

Menurut Yee (1998) fasa penutup melibatkan rumusan keseluruhan mengenai perbincangan oleh tetamu undangan dan ucapan penutup oleh pengacara. Dalam kasus ini, pengacara mempunyai peranan yang lebih dominan berbanding tetamu undangan dari aspek menentukan giliran bercakap untuk mengakhiri bual bicara seperti meminta kesimpulan dan menamatkan rancangan (rujuk subtopik 4.5.1.1 dan 4.5.2) manakala tetamu undangan didapati memperlihatkan kerjasama yang tinggi dengan akur terhadap kuasa pengacara. Analisis turut mendapati pengacara memberi laluan kepada tetamu undangan menyampaikan saranan dan penghargaan kepada pihak tertentu sebagai memenuhi tanggungjawab sosial kepada khalayak pendengar (rujuk subtopik 4.5.1.2 dan 4.5.2)

Secara keseluruhannya, analisis mendapati tetamu undangan mewakili kecenderungan penggunaan pola MPKSM paling tinggi berbanding peserta lain, iaitu sebanyak 330 (45.2%) jumlah kekerapan. Analisis turut mendapati tetamu undangan memperlihatkan aplikasi terhadap Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua dalam ketiga-tiga struktur, manakala Pola B variasi pertama dan Pola B variasi kedua pula diaplikasi dalam struktur isi sahaja. Dua pola lagi, iaitu Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua memperlihatkan aplikasi terhadap struktur pengenalan dan isi. Dalam hal ini, tetamu undangan mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan kekerapan tertinggi, iaitu sebanyak 184 (25.2%) diikuti Pola C variasi kedua dengan 42 (5.7%), Pola B variasi kedua - 34 (4.6%), Pola C variasi pertama – 29 (3.9%), Pola A variasi pertama - 29 (3.9%) dan pola terendah, iaitu Pola B variasi pertama mewakili 12 (1.6%) jumlah kekerapan.

Kecenderungan penggunaan tertinggi oleh tetamu undangan ini membuktikan akan kewibawaannya dalam mengendalikan soal jawab, memberikan nasihat dan mengimbangi antara kuasa dan kehendak menyantuni khalayak pendengar. Selain itu,

ia turut didorong oleh keperluan untuk menyampaikan nasihat di samping memelihara keharmonian dan mengelakkan konflik dengan khalayak pendengar yang pelbagai latar belakang. Indirawati (2012) mengatakan bahawa penutur menggunakan strategi kesantunan yang pelbagai untuk memanifestasikan usaha ke arah situasi bebas konflik. Beliau turut berpendapat kesesuaian strategi yang digunakan amat bergantung pada pengguna dan konteks yang diwakilinya. Oleh itu, dalam konteks bual bicara radio, usaha tetamu undangan untuk memelihara muka pendengar agar tidak tersinggung dengan teguran dan nasihat yang diberikan dimanifestasikan dengan menyeimbangkan peranan, kuasa dan kepakaran yang dimiliki melalui kepelbagaian aplikasi strategi dan maksim dalam pola-pola yang dirujuk.

4.6.1 Faktor-Faktor Penggunaan Pola Kombinasi dan Maksim Berdasarkan MPKSM

Analisis terhadap data kajian berdasarkan penggunaan MPKSM dalam rancangan bual bicara yang melibatkan tiga struktur, iaitu struktur pengenalan, isi dan penutup sebelum ini (rujuk 4.3, 4.4 dan 4.5) memperlihatkan penggunaan tertinggi diwakili oleh Pola A variasi kedua, iaitu 513 (70.2%) serta melibatkan aplikasi oleh semua peserta, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim. Ini diikuti Pola C variasi kedua - 109 (14.9%) kekerapan melibatkan tetamu undangan dan pengacara. Manakala Pola B variasi kedua - 35 (4.7%), Pola A variasi pertama - 32 (4.3%) dan Pola C variasi pertama - 29 (3.9%) melibatkan aplikasi oleh tetamu undangan. Sementara Pola B variasi pertama mencatat penggunaan terendah, iaitu sebanyak 12 (1.6%) juga melibatkan tetamu undangan sahaja. Analisis turut menunjukkan tetamu undangan mencatat kekerapan penggunaan tertinggi sementara pengirim pula mewakili kekerapan paling rendah. Situasi ini berlaku disebabkan beberapa faktor, iaitu (i) memenuhi kehendak penerbit, (ii) kesedaran terhadap peranan, (iii) kekangan masa siaran, (iv) Kuasa selaku tetamu uundangan, dan (v) kewujudan khalayak yang turut

menumpang dengar (*over-hearing audience*).

4.6.1.1 Menepati Konsep Penerbitan Rancangan

Berdasarkan analisis sebelum ini, didapati Pola A variasi kedua memperlihatkan penggunaan tertinggi yang melibatkan semua peserta, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim. Pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan jumlah tertinggi berbanding peserta lain dikuti tetamu undangan dan pemanggil manakala penggunaan terendah diwakili oleh pengirim (rujuk Jadual 4.43). Situasi yang berlaku didapati mempunyai perkaitan dengan usaha pengacara dan tetamu undangan untuk menepati konsep penerbitan rancangan, iaitu konsep pendekatan Islami (rujuk http://ikimfm.my/tentang-kami/), iaitu (i) melakukan komunikasi menggunakan ungkapan Rabbani, dan (ii) perbincangan secara ilmiah dan berinformatif menggunakan input Islam yang selari dengan konsep penerbitan rancangan.

Jadual 4.54 melalui paparan tujuh kolum, iaitu kolum 1 - struktur, kolum 2 - konteks perbualan, kolum 3 - peserta, kolum 4 – Pola/ Variasi, kolum 5 - tindakan/ strategi/ maksim, kolum 6 - contoh ungkapan/ ujaran, dan kolum 7 – menepati konsep penerbitan rancangan. Hanya 10 daripada 16 konteks perbualan dibincangkan untuk memperlihatkan analisis. Contoh berbaki terdapat dalam Lampiran B (i).

University of Malaya

Jadual 4. 54: Penggunaan Pola A Variasi Kedua - Menepati Konsep Penerbitan Rancangan

1	2	3	4	5	6	7
ST	**KP**	**P**	**Pola/ Variasi**	**Tindakan/ Strategi / Maksim**	**Contoh Ungkapan/ Ujaran**	**Menepati Konsep Penerbitan Rancangan**
PGN	1	PC	Pola A/ V2	Memulakan rancangan -Kesantunan Positif	*1. Alhamdulillah* *2. Insya-Allah* *3. Assalamualaikum*	Menggunakan ungkapan Rabbani
	4	PM	Pola A/ V2	Memberikan maklumat yang sahih - Maksim Kualiti -Kesantunan Negatif	*1. Dan dalam ayat saya tak ingat ayat yang mana. Wahai jiwa yang tenang, kembalilah kamu dalam keadaan yang diredhai dan meredhai. Ha: itu yang tujuan kita nak dapat jiwa yang tenang kembali kepada Allah.* *2. Wallahualam*	Maklumat ilmiah dan berinformatif mengunakan input Islam
Isi	5, 6, 9, 10, 13, 16 & 19	PC	Pola A/ V2	Mengambil panggilan daripada pendengar -Kesantunan Positif	*Assalamualaikum, hello?*	Menggunakan ungkapan Rabbani
	5	PM	Pola A/ V2	Memberikan maklumat yang sahih - Maksim Kualiti	*1. Dan kita tak boleh ubah orang, Allah yang bagi hidayah pada mereka. (KP5)*	Maklumat ilmiah dan berinformatif mengunakan input Islam
PTP	27	PC	Pola A/ V2	1. Berjanji - Kesantunan Positif	*Insya Allah kita kembali bersama Prof pada minggu hadapan.*	Menggunakan ungkapan Rabbani
	27	PM	Pola A/ V2	1.Membuat kesimpulan perbincangan -Kesantunan Positif -Kesantunan Negatif	1. *Sama-sama kita mencari reda Allah.* *2. Yang penting saya berdoa pada Allah Subhanahuwa Taala kalau boleh kita mencari ketenangan dengan memberi ketenangan kepada orang lain.*	
				2.Memberi peringatan -Kesantunan Negatif	*Dan kepada pendakwah sekelian, kalau boleh kita dakwah lillahi taala.*	Maklumat ilmiah dan berinformatif mengunakan input Islam

KP	Konteks perbualan	PC	Pengacara
PGN	Pengenalan	PM	Tetamu undangan
PTP	Penutup	V2	Variasi kedua pola

University of Malaya

Jadual 4.54 memaparkan tiga struktur (pengenalan, isi dan penutup) dengan 10 konteks perbualan, iaitu 1, 4, 5, 6, 9, 10, 13, 16, 19 dan 27 yang mengaplikasi Pola A variasi kedua berdasarkan dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan untuk menepati konsep penerbitan rancangan yang dimanifestasikan oleh perlakuan atau tindakan berdasarkan ungkapan/ujaran yang disampaikan oleh peserta dengan menggunakan strategi dan maksim yang mematuhi Pola A variasi kedua dalam konteks perbualan yang dirujuk.

Struktur pengenalan memperlihatkan usaha peserta untuk menepati konsep penerbitan rancangan melalui dua konteks perbualan, iaitu KP1 dan KP4. **KP1** menunjukkan pengacara menggunakan ungkapan Rabbani melalui strategi Kesantunan Positif ketika membuat pengenalan rancangan untuk mencapai komunikasi secara Islami, iaitu *Alhamdulillah, Insya-Allah*, dan *Assalamualaikum.*

Selanjutnya, dalam **KP4** pula, tetamu undangan memanifestasikan konsep penerbitan rancangan dengan mengaplikasi Maksim Kualiti ketika memberikan mukadimah mengenai topik perbincangan, iaitu *Orang Yang Tenang* menggunakan maklumat yang sahih dan benar berlandaskan Pencipta dalam ungkapan *Dan dalam ayat saya tak ingat ayat yang mana. Wahai jiwa yang tenang, kembalilah kamu dalam keadaan yang diredhai dan meredhai. Ha: itu yang tujuan kita nak dapat jiwa yang tenang kembali kepada Allah,* dan ungkapan *Wallahualam.*

Bagi **struktur isi**, usaha untuk mematuhi konsep penerbitan rancangan dipaparkan oleh pengacara dengan mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam 7 konteks perbualan, iaitu KP5, 6, 9, 10, 13, 16 dan 19 melalui penggunaan strategi Kesantunan Positif ketika mengalu-alukan dan mengambil panggilan daripada pemanggil menerusi ungkapan Rabbani, iaitu *Assalamualaikum.*

University of Malaya

Tetamu undangan pula didapati berusaha menepati konsep penerbitan rancangan dengan mempamerkan komunikasi yang bertepatan dengan kehendak Islam dan memberikan perbincangan yang ilmiah serta berinformatif menggunakan input Islam dalam **konteks perbualan 5** melalui aplikasi terhadap **maksim Kualiti.** Dalam **KP5**, tetamu undangan menyediakan maklumat yang berinformatif dan mengandungi input Islam melalui aplikasi maksim Kualiti ketika menyampaikan nasihat kepada pendengar bahawa manusia tidak dapat mengubah hati manusia lain kecuali Allah dalam ungkapan *Dan kita tak boleh ubah orang, Allah yang bagi hidayah pada mereka.*

Seterusnya, **struktur penutup** memperlihatkan dua konteks perbualan yang terlibat, iaitu KP27 dan K28. Kedua-dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan didapati saling berusaha untuk mengakhiri perbincangan dengan mengekalkan keharmonian. **KP27** memaparkan pengacara mengaplikasi strategi Kesantunan Positif dalam memperlihatkan komunikasi yang Islami ketika menamatkan perbincangan dengan berjanji untuk menyambung siaran pada minggu hadapan dalam ungkapan Rabbani, iaitu ***Insya-Allah*** *kita kembali bersama Prof pada minggu hadapan*. Tetamu undangan pula memberikan kerjasama yang baik untuk menginterpretasikan komunikasi yang Islami ketika menyimpulkan topik perbincangan menerusi ungkapan Rabbani, iaitu *Sama-sama kita mencari reda* ***Allah****, Yang penting saya berdoa pada* ***Allah Subhanahuwa Taala*** *kalau boleh kita mencari ketenangan dengan memberi ketenangan kepada orang lain*.

Ringkasnya, kesemua konteks perbualan yang mengaplikasi Pola A variasi kedua melalui strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif diiikuti padanan maksim PK, terutama maksim Kualiti berdasarkan dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan memperlihatkan suatu garapan komunikasi yang mematuhi syariah serta memaparkan perbincangan yang ilmiah dan berinformatif seperti mana yang

digariskan dalam konsep penerbitan rancangan, iaitu mempunyai isi kandungan yang menepati kehendak agama Islam (rujuk https://ms.wikipedia.org/wiki/IKIM.fm#Rancangan) supaya ia selari dengan format stesen radio keislaman seperti IKIMfm. Situasi ini dapat mempamerkan suatu rancangan bual bicara kerohanian yang berkualiti dalam kerangka Islam yang tidak membebankan pendengar malah dapat didengari secara santai. Zulkiple, 2006 dan Ahmad Kamil & Mohd. Fauzi, 2011 mengatakan bahawa penerbitan rancangan Islamik yang kreatif dapat mewujudkan suatu penjenamaan baru untuk membina sikap positif masyarakat kepada rancangan yang disiarkan. Dalam hal ini, usaha yang ditunjukkan oleh peserta untuk merealisasikan konsep penerbitan rancangan yang bercorak kerohanian dan keislaman didapati menjadi unsur kreativiti dalam rancangan bual bicara yang dianalisis.

4.6.1.2 Kesedaran Terhadap Peranan

Penggunaan Pola A variasi kedua yang mencatat jumlah tertinggi bagi keempat-empat peserta bual bicara, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim didapati mempunyai perkaitan dengan kesedaran mereka untuk melaksanakan peranan masing-masing sepanjang komunikasi berlangsung dalam rancangan bual bicara. Hal yang dinyatakan akan dibincangkan secara terperinci dalam subtopik selanjutnya.

(a) Pengacara

Seperti yang telah dijelaskan, pengacara mempunyai peranan yang lebih dominan berbanding peserta lain kerana diperuntukkan kuasa selaku wakil kepada stesen radio serta bertanggungjawab mengawal interaksi dan perjalanan keseluruhan rancangan bual bicara. Maka, pengaplikasian terhadap Pola A variasi kedua dengan jumlah tertinggi berbanding peserta lain memperlihatkan bahawa pengacara berusaha

University of Malaya

memenuhi peranannya dari beberapa aspek, iaitu (i) meraih dan mengekalkan perhatian khalayak pendengar, (ii) mempersilakan tetamu undangan memberi mukadimah dan kesimpulan, mempelawa pendengar membuat panggilan/mengirim soalan, (iii) mengambil panggilan, (iv) mengawal perbualan agar selari dengan topik perbincangan, (v) menamatkan perbincangan semasa serta memaklumkan panggilan/ soalan pengirim seterusnya, dan (vi) mengelakkan kelompangan (*silent gaps*) dalam perbualan. Hal ini akan dibincangkan melalui paparan Jadual 4.55 di bawah melalui lima kolum, iaitu kolum 1 - struktur, kolum 2 - konteks perbualan, kolum 3 - Contoh Dialog, kolum 4 - Pola A Variasi Kedua (Strategi/ Maksim), kolum 5 - Peranan.

Jadual 4.55: Penggunaan Pola A Variasi Kedua: Faktor Kesedaran Terhadap Peranan – Pengacara

1	2	3	4	5
ST	**KP**	**Contoh Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**Peranan**
PGN	1	**PC**: Dan Alhamdulllah kita kembali untuk slot Aspirasi, insya Allah bersama dengan saya, Maslina Alias sehinggalah jam dua petang nanti. Dan seperti biasa untuk slot Aspirasi hari Rabu, untuk segmen kita yang pertama pada jam aa: awal jam pertama aa: jam 10 pagi ini, iaitu segmen Islam itu Indah.	Positif Kuantiti	Meraih dan mengekalkan perhatian khalayak pendengar
	2	**PC**: Jadi, seperti biasa kami juga akan bukakan talian aa: iaitu 03-62051500 dan Fb kami *Ikim.fm.* **PC**: Jadi kita nak serahkan kepada Prof untuk mukadimahnya Prof. Silakan.	Kuantiti Positif Negatif	1. Mempelawa pendengar 2. Meminta tetamu undangan memberi mukadimah
Isi	5,6,10,13,16 & 19	**PC**: Helo, Assalammualaikum? Helo?	Positif	Mengambil panggilan
	9	**PC**: Kalau boleh soalan ni berkaitan dengan topik yang kita bicarakan puan.	Negatif	Mengawal perbualan agar selari dengan soalan/ topik perbincangan
	5,6,10,13, 16 & 19	**PC**: Kita ada pemanggil.	Negatif	Menamatkan perbincangan semasa serta memaklumkan panggilan/ soalan pengirim seterusnya
	7,8,11,12, 14,15,17,18, 20,21,22,23, 24 & 25	**PC**: Dan kita ada dari *facebook. Dari (nama pengirim)* **PC**: Dan seterusnya dari aa:: (nama pengirim)	Negatif	

Jadual 4.55, sambungan

1	2	3	4	5
ST	**KP**	**Contoh Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**Peranan**
PGN, Isi & PTP	3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 & 28	**PC**: Ya **PC**: Hmm mm	Positif	Mengelakkan kelompangan dalam perbualan
PTP	26	**PC**: Dan, sedikit kesimpulanlah Doktor.	Negatif	Mempersilakan tetamu undangan membuat kesimpulan

ST	Struktur	PTP	Penutup
PGN	Pengenalan	PC	Pengacara
KP	Konteks Perbualan	V2	Variasi kedua pola

Jadual 4.55 memperlihatkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam ketiga-tiga struktur, iaitu struktur pengenalan, isi dan penutup untuk memanifestasikan kesedaran melaksanakan peranan yang telah dipertanggungjawabkan oleh pihak penerbit. **Struktur pengenalan** menunjukkan pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua dalam konteks perbualan 1 dan 2.

KP1 memperlihatkan pengacara menarik perhatian pendengar ketika memulakan rancangan dengan memberikan maklumat yang diperlukan oleh pendengar, iaitu memperkenalkan diri, slot, segmen dan waktu siaran dalam ungkapan *Dan seperti biasa untuk slot Aspirasi hari Rabu, untuk segmen kita yang pertama pada jam aa: awal jam pertama aa: jam 10 pagi ini, iaitu segmen Islam itu Indah)* yang mewakili pematuhan terhadap padanan **maksim Kuantiti.**

KP2 pula memperlihatkan pengacara memainkan peranan menarik perhatian pendengar dengan memberikan maklumat mengenai topik perbincangan, nombor talian untuk dihubungi dan alamat laman sosial agar pendengar boleh mengirim soalan dengan mematuhi **maksim Kuantiti** dan menarik perhatian pendengar menggunakan strategi **Kesantunan Positif** seperti contoh dialog PC: *Dan untuk makluman para*

pendengar, topik yang kita pilih pada hari ini iaitu Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang. Aa: jadi siapa yang nak jadi orang tenang hari ni, ataupun dia memang dah tenang hari ni: jadi ini sesuai sangat untuk anda. Jadi, seperti biasa kami juga akan bukakan talian aa: iaitu 03-62051500 dan Fb kami Ikim.fm. Pengacara juga turut mempersilakan tetamu undangan menyampaikan mukadimah mengenai topik perbincangan menggunakan strategi **Kesantunan Negatif** menerusi dialog PC: *Jadi kita nak serahkan kepada Prof untuk mukadimahnya Prof. Silakan*.

Struktur Isi memperlihatkan pengacara memenuhi peranan dengan mengambil panggilan daripada pendengar dalam enam konteks perbualan, iaitu KP 5, 6, 10, 13, 16 dan 19 yang melibatkan enam pemanggil menggunakan ungkapan memberi salam dalam dialog PC: *Helo, Assalammualaikum? Helo?* Penggunaan dialog ini, iaitu memberi salam kepada pemanggil diikuti ungkapan *helo* oleh tetamu undangan ketika mengambil panggilan daripada pemanggil dengan mengaplikasi strategi **Kesantunan Positif** berlaku secara konsisten dalam keenam-enam konteks perbualan.

Selain itu, pengacara turut memainkan peranan untuk memastikan pemanggil menepati topik perbincangan yang diperlihatkan dalam **KP9**. Pengacara mendapati pemanggil bertanya soalan mengenai masalah mata yang dihadapi oleh suami selepas pembedahan lasik yang tidak berkaitan dengan topik perbincangan *Orang Yang Tenang* dan mencelah menggunakan strategi **Kesantunan Negatif** melalui dialog PC: *Kalau boleh soalan ni berkaitan dengan topik yang kita bicarakan puan*.

Seterusnya, peranan pengacara dimanifestasikan dengan menamatkan perbincangan semasa yang dilakukan oleh tetamu undangan dan memaklumkan panggilan/ soalan pengirim seterusnya. Makluman mengenai terdapatnya panggilan daripada pemanggil berlaku dalam enam konteks perbualan, iaitu KP5, 6,10, 13,16 dan

19 seperti contoh dialog PC: *Kita ada pemanggil*. Makluman mengenai soalan daripada pengirim dilakukan pengacara dalam 14 konteks perbualan yang melibatkan 14 pengirim, iaitu KP 7, 8, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24 dan 25 menggunakan ungkapan dalam dialog yang memaklumkan soalan dan nama pengirim dalam dua versi dialog, iaitu sama ada dialog (i) PC: Dan kita ada dari *facebook. Dari (nama pengirim)* atau dialog (ii) PC: *Dan seterusnya dari aa:: (nama pengirim).* Kesemua ungkapan yang digunakan oleh pengacara dalam dialog yang dirujuk mewakili strategi **Kesantunan Negatif.**

Selain itu, pengacara juga melaksanakan peranan untuk memastikan tiada kelompangan atau *silent gaps* yang boleh mengganggu kelancaran komunikasi oleh peserta bual bicara melibatkan ketiga-tiga strukturbual biacara (pengenalan, isi dan penutup) dalam 22 konteks perbualan, iaitu KP3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 dan 28. Dalam konteks perbualan tersebut, pengacara memperlihatkan persetujuan dan sokongan melalui penggunaan dialog PC: *Ya* dan penggunaan isyarat *backchannel* dalam dialog PC: *Hmm mmm*. Ungkapan persetujuan *ya* dan isyarat *backchannel*, iaitu *hmm* dan *mmm* mewakili strategi **Kesantunan Positif** dalam pola teras P2 yang digunakan secara konsisten oleh pengacara dalam kesemua konteks perbualan yang dirujuk.

Seterusnya, **struktur penutup** memperlihatkan pengacara memenuhi tanggungjawab untuk mengakhiri rancangan dengan mempersilakan tetamu undangan membuat kesimpulan hasil perbincangan sepanjang rancangan dengan mengaplikasi strategi **Kesantunan Negatif** dalam dialog PC: *Dan, sedikit kesimpulanlah Doktor*.

Secara jelas, pematuhan terhadap strategi Kesantunan dan Kesantunan Negatif tanpa diikuti padanan maksim PK telah memanifestasikan pengaplikasian terhadap Pola A variasi kedua dengan jumlah tertinggi berbanding peserta yang lain oleh

pengacara dalam rancangan bual bicara. Situasi ini didapati signifikan dengan kesedaran pengacara untuk memenuhi tanggungjawab yang diperuntukkan kepadanya, memastikan kelancaran komunikasi dan dapat menarik perhatian khalayak pendengar. Dapatan ini bersamaan dengan kajian oleh Aznárez-Mauleón (2013), iaitu peranan seseorang pengacara dalam rancangan bual bicara adalah penting kerana mereka diberi tanggungjawab oleh institusi (dirujuk sebagai stesen radio dalam kajian ini) supaya meraih dan mengekalkan perhatian khalayak sepanjang rancangan berlangsung.

(b) Tetamu Undangan

Tetamu undangan yang mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan jumlah tertinggi berbanding pola lain dan kedua tertinggi selepas pengacara secara keseluruhan didapati berusaha untuk memenuhi peranan sebagai pakar motivasi yang diundang khas ke rancangan tersebut untuk membantu memberi nasihat kepada pendengar dalam tiga aspek, iaitu (i) membantu pemanggil/pengirim jelas dengan masalah yang dihadapi, (ii) membantu pemangggil/pengirim melaksanakan keputusan yang telah dibuat, dan (iii) memberi jaminan kepada sesuatu tindakan atau pilihan yang dibuat. Hal ini akan dibincangkan dalam Jadual 4.56 di bawah melalui paparan lima kolum, iaitu kolum 1 - struktur, kolum 2 - konteks perbualan, kolum 3 - contoh dialog, kolum 4 - Pola A/ V2 (strategi/ maksim) dan kolum 5 - peranan. Hanya empat daripada tujuh konteks perbualan yang mewakili setiap aspek peranan tetamu undangan dikemukakan untuk memperlihatkan analisis. Contoh keseluruhan terdapat dalam Lampiran B (ii).

University of Malaya

Jadual 4.56: Penggunaan Pola A Variasi Kedua: Faktor Kesedaran Terhadap Peranan – Tetamu Undangan

1	2	3	4	5
ST	**KP**	**Contoh Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**Peranan**
Isi	12	**FB4**: Bagaimana untuk kita mengelakkan sifat yang tergopoh-gapah ataupun kalut dalam sesuatu urusan? **PM**: Sebenarnya bila kita tergopoh gapah itu syaitan.	M. Kualiti	Membantu pemanggil/ pengirim jelas dengan masalah yang dihadapi
	17	**FB7**: Aa:: Prof, bagaimana kita nak tenang ketika senang kerana kadang-kadang, ketika susah kita lebih tenang dan sentiasa ingat Allah tetapi bila senang kita lupa Allah. Kita hanya fikir bagaimana hendak berbelanja sahaja. **PM**: Okey, betul. Orang kata duit tu jadi orang jahat sebenarnya duit bukak topeng orang.	K. Positif M. Kuantiti	
	22	**FB11**: Bagaimana untuk mendidik diri untuk tidak terlalu mengingati yang lepas dan tidak selalu merisaukan masa akan datang yang merupakan faktor menyebabkan kurangnya ketenangan. Mohon tips dan pandangan doktor. **PM**: Okey, ya. Masa lepas. Bila ingat masa lepas, ingat, kita telah menggadaikan nyawa yang Allah beri sekarang yang patut kita gunakan untuk ubudiah pada Allah. Kita gunakan untuk menyesal dan selalunya kita suka kenang benda yang tak elok.	K. Positif K. Negatif	Membantu pemanggil/ pengirim melaksanakan keputusan yang telah dibuat
	6	**PG6**: Ada ke patut perasaan itu ada dalam diri kita ataupun aa:: tak patut kalau aa.:: kita rasa takut? Kita hanya berserah. **PM**: Waalaikum salam. Bagus. Aa:: maksud hadis mengatakan orang yang paling bijak ialah orang yang mengingati mati. **PM**: So, tak pe kita takut. Bagus kita takut dan kita akan mengambil langkah untuk menentukan kita dapat husnul khatimah.	K. Positif M. Kualiti	Memberi jaminan kepada suatu tindakan atau pilihan yang dibuat

ST	Struktur	FB11	Pengirim ke-11
KP	Konteks perbualan	PG6	Pemanggil ke-6
FB4	Pengirim ke-4	V2	Variasi kedua pola
FB7	Pengirim ke-7		

Jadual 4.56 memperlihatkan tetamu undangan mengaplikasi Pola A variasi kedua untuk memenuhi tiga peranan selaku tetamu pakar yang diundang ke rancangan bual bicara melibatkan struktur isi sahaja dengan empat konteks perbualan, iaitu KP6, 12, 17, dan 22. Peranan membantu pemanggil/ pengirim jelas dengan masalah yang dihadapi dimanifestasikan dengan memberikan maklum balas yang mengandungi maklumat berupa persetujuan, sokongan atau penjelasan lanjut mengenai masalah yang dikemukakan.

University of Malaya

Dalam **KP 12**, memperlihatkan tetamu undangan membantu pemanggil keempat (P4) agar jelas dengan masalah tergopoh-gapah yang dihadapinya melalui dialog PM: *Sebenarnya bila kita tergopoh gapah itu syaitan*. Jawapan yang diberikan oleh tetamu undangan menggunakan **maksim Kualiti** berupaya memberi kejelasan kepada pengirim bahawa masalah sikap tergopoh gapah adalah berpunca daripada hasutan syaitan dan kurangnya amalan dalam mengingati Allah S.W.T.

Dalam **KP 17** pula, tetamu undangan membantu memperjelas masalah pengirim ke-7 (P7), iaitu situasi seseorang yang amat sukar mengekalkan ketenangan sama ada ketika ditimpa kesusahan mahupun setelah dilimpahi kesenangan melalui dialog PM: *Okey, betul. Orang kata duit tu jadi orang jahat sebenarnya duit bukak topeng orang*. Dialog ini memperlihatkan tetamu undangan menggunakan strategi **Kesantunan Positif** diikuti dengan padanan **maksim Kuantiti** bertujuan membantu pengirim memahami bahawa kesenangan atau wang ringgit adalah indikatur yang boleh mengukur kebaikan dan keburukan dalam diri seseorang.

Selain itu, dalam **KP22**, memperlihatkan tetamu undangan membantu pengirim ke-11 melaksanakan keputusan yang telah dibuat, iaitu menangani sikap suka mengingati perkara yang lepas dan risau terhadap perkara yang belum berlaku. Tetamu undangan menggunakan strategi **Kesantunan Positif** dan **Kesantunan Negatif** dengan mengatakan bahawa seseorang yang sering mengingati masa lalu ialah orang yang rugi kerana tidak memanfaatkan masa yang ada untuk berzikir kepada Allah S.W.T. melalui dialog PM: *Okey, ya. Masa lepas. Bila ingat masa lepas, ingat, kita telah menggadaikan nyawa yang Allah beri sekarang yang patut kita gunakan untuk ubudiah pada Allah. Kita gunakan untuk menyesal dan selalunya kita suka kenang benda yang tak elok*.

University of Malaya

Selain itu, tetamu undangan juga memberikan jaminan kepada pemanggil/pengirim terhadap suatu tindakan atau pilihan yang dibuat yang dimanifestasikan melalui pujian diikuti maklumat yang sahih untuk meningkatkan keyakinan pendengar seperti analisis dalam **KP6**. Pemanggil ke-6 yang mengemukakan persoalan mengenai perlu atau tidak seseorang berasa takut terhadap kematian. Tetamu undangan menggunakan strategi **Kesantunan Positif** diikuti padanan **maksim Kualiti** ketika memberi jaminan bahawa perasaan takut itu sesuatu yang baik kerana ada hadis yang memperkatakannya melalui dialog PM: *Waalaikum salam. Bagus. Aa:: maksud hadis mengatakan orang yang paling bijak ialah orang yang mengingati mati*. Kemudian, tetamu undangan turut memberikan jaminan bahawa tindakan pemanggil adalah betul melalui aplikasi strategi **Kesantunan Positif** dalam dialog PM: *So, tak pe kita takut. Bagus kita takut dan kita akan mengambil langkah untuk menentukan kita dapat husnul khatimah*.

Secara jelas, aplikasi terhadap Pola A variasi kedua dengan jumlah kedua tinggi selepas pengacara didapati signifikan untuk memenuhi tiga peranan tetamu undangan dalam memastikan perbincangan menepati matlamat membantu pendengar menghadapi masalah yang dikemukakan. Herritage (1985) berpandangan bahawa dalam keadaan tertentu, peminta nasihat sebenarnya telah pun membuat keputusan tentang bagaimana untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi tetapi memerlukan kepastian atau jaminan yang boleh diberikan oleh penasihat. Tanaka (2015) pula mengatakan bahawa sifat sesebuah program radio bercorak nasihat membenarkan pengacara dan kaunselor (tetamu undangan) mengubah cara tuturan (*speech style*) secara strategik dalam memastikan rancangan dapat menyediakan maklumat yang berupaya menarik perhatian audiens.

University of Malaya

(c) Pemanggil

Pemanggil yang didapati mengaplikasi Pola A variasi kedua secara konsisten dalam tujuh konteks perbualan yang melibatkan mereka, iaitu konteks perbualan 5, 6, 9, 10, 13, 16 dan 19 adalah disebabkan kesedaran untuk memenuhi peranan sebagai peserta yang menyumbang soalan kepada rancangan bual bicara dan meminta pandangan / jawapan daripada tetamu undangan melalui lima aspek, iaitu (i) memulakan perbualan, (ii) memberikan maklumat yang dikehendaki, (iii) meminta izin untuk bertanya/ mukadimah, (iv) mengemukakan pertanyaan/ meminta alasan, dan (v) bersetuju menamatkan perbualan. Hal ini akan dibincangkan dalam Jadual 4.57 di bawah melalui paparan lima kolum, iaitu kolum 1 - struktur, kolum 2 - konteks perbualan, kolum 3 - contoh dialog, kolum 4 - Pola A/ V2 (strategi/ maksim) dan kolum 5 - peranan. Sebahagian contoh peranan pemanggil dalam tujuh konteks perbualan dikemukakan untuk memperlihatkan analisis. Contoh keseluruhan terdapat dalam Lampiran B (iii).

Jadual 4.57: Penggunaan Pola A Variasi Kedua: Faktor Kesedaran Terhadap Peranan – Pemanggil

1	2	3	4	5
ST	**KP**	**Contoh Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**Peranan**
Isi	5	**PG1**: Helo?	K. Positif	Memulakan perbualan
	9, 10 & 19	**PG3/4/7**: Hello, Assalamualaikum?		
	5, 6 & 9	**PG1**: Saya aa:: Husin daripada Johor Bahru. **PG2**: Okey, saya Najwa dari Ampang. **PG3**: Saya Laili dari Johor.	K. Positif	Memberikan maklumat yang dikehendaki
	5,6 & 9	**PG1**: Saya nak mintak pendapat Prof la Prof. **PG2**: Okey, aa:: Prof, saya nak tanya Prof. **PG3**: Okey, saya ni nak tanya Prof pasal masalah suami saya.	K. Positif K. Negatif	Meminta izin bertanya/ mukadimah
	6 & 9	**PG2**: Ada ke patut perasaan itu ada dalam diri kita ataupun aa:: tak patut kalau aa.:: kita rasa takut? Kita hanya berserah. **PG3**: Aa:: seba::b boleh tak tanya sekarang?	K. Positif K. Negatif	Mengemukakan soalan/ meminta pandangan
	5	**PG1**: Terima kasih, Prof.	K. Positif K. Negatif	Bersetuju menamatkan perbualan
	6	**PG2**: Assalamualaikum.		
	9	**PG3**: Okey. **PG4**: Baik, terima kasih Prof.		

University of Malaya

ST	Struktur	PG4	Pemanggil ke-4
KP	Konteks perbualan	PG5	Pemanggil ke-5
PG1	Pemanggil pertama	PG6	Pemanggil ke-6
PG2	Pemanggil ke-2	PG7	Pemanggil ke-7
PG3	Pemanggil ke-3	V2	Variasi kedua pola

Jadual 4.57 memperlihatkan pemanggil mengaplikasi Pola A variasi kedua untuk memenuhi lima peranan dalam menjayakan rancangan yang melibatkan struktur isi dengan empat konteks perbualan, iaitu KP5, 6, 9, dan 10.

Pemanggil memanifestasikan usaha untuk **memulakan perbualan** melalui aplikasi strategi **Kesantunan Positif** dalam kesemua konteks perbualan yang dirujuk melalui tiga cara, iaitu dengan ungkapan *helo* dan memberi salam kepada pengacara menggunakan ungkapan *Assalamualaikum*. KP5 memperlihatkan pemanggil pertama atau PG1 memulakan perbualan sejurus panggilan dijawab oleh pengacara menggunakan ungkapan *helo* dalam dialog PG1: *Helo?*. Tiga lagi pemanggil, iaitu PG3, PPG4 dan PG7 memulakan perbualan dengan memberi salam kepada pengacara melalui dialog PG3/4/7: *Helo? Assalamualaikum*.

Selain itu, pemanggil sentiasa akur dengan kehendak pengacara apabila **bersetuju memberikan maklumat yang dikehendaki** oleh pengacara sebagai memenuhi peranan mereka, iaitu nama dan lokasi penggilan dibuat. Maklumat yang diberikan oleh setiap pemanggil mengaplikasi strategi **Kesantunan Positif** yang menepati Pola A variasi kedua. Tiga konteks perbualan yang melibatkan tiga pemanggil, iaitu PG1, PG2 dan PG3 didapati memberikan maklumat berserta lokasi panggilan dilakukan melalui dialog PG1: *Saya aa:: Husin daripada Johor Bahru*, PG2: *Okey, saya Najwa dari Ampang* dan dialog PG3: *Saya Laili dari Johor*.

Seterusnya, pemanggil pertama (PG1), kedua (PG2) dan ketiga (PG3) turut memenuhi peranan dengan **meminta izin** untuk bertanya soalan tanda akur dengan

kuasa dan peranan tetamu undangan dalam rancangan bual bicara dalam dialog PG1: *Saya nak mintak pendapat Prof la Prof*, PG2: *Okey, aa:: Prof, saya nak tanya Prof*, dan PG3: *Okey, saya ni nak tanya Prof pasal masalah suami saya*.

Selanjutnya, pemanggil memenuhi peranan dengan **mengemukakan soalan atau meminta pandangan** daripada tetamu undangan setelah dipersilakan oleh pengacara. Soalan dinyatakan sama ada secara langsung atau tidak langsung menggunakan sama ada strategi Kesantunan Positif atau Kesantunan Negatif atau kedua-duanya dengan diikuti padanan maksim Cara dan Kuantiti. KP6 dan KP9 menunjukkan dua pemanggil, iaitu PG2 dan PG3. PG2 mengemukakan soalan secara langsung menggunakan ungkapan pertanyaan tentang perasaan takut menghadapi kematian menggunakan strategi **Kesantunan Positif** dalam dialog PG2: *Ada ke patut perasaan itu ada dalam diri kita ataupun aa:: tak patut kalau aa.:: kita rasa takut? Kita hanya berserah.* PG3 memperlihatkan kasus pemanggil yang menyedari soalannya tidak berkaitan dengan topik perbincangan apabila ditegur oleh pengacara. Dalam situasi ini, PG3 bertanya sama ada soalan berkenaan masalah mata suaminya boleh dikemukakan atau tidak dalam dialog PG3: *Aa:: seba::b boleh tak tanya sekarang?*.

Seterusnya, pemanggil memenuhi peranan dengan **memberikan persetujuan kepada tetamu undangan untuk menamatkan perbualan** setelah mengemukakan soalan demi kelancaran komunikasi. Persetujuan ditunjukkan menggunakan sama ada strategi Kesantunan Positif atau strategi Kesantunan Negatif. KP5, 6 dan 9 memperlihatkan tiga pemanggil, iaitu PG1, PG2 dan PG3 bersetuju menamatkan perbualan melalui dialog PG1: *Terima kasih, Prof*; PG2: *Assalamualaikum*; PG3: *Okey*.

Secara jelas, pengaplikasian terhadap Pola A variasi kedua dalam semua konteks perbualan yang melibatkan pemanggil didapati signifikan atas faktor kesedaran untuk

memenuhi lima peranan yang dibincangkan supaya komunikasi dan perbincangan dapat berjalan dengan lancar dan tidak menimbulkan konflik. Pematuhan kepada Pola A variasi kedua oleh tujuh pemanggil membuktikan bahawa walaupun pemanggil mempunyai peluang berbual secara langsung dengan tetamu undangan berbanding pengirim, namun sangat terikat dengan kawalan oleh pengacara dan tetamu undangan, iaitu hanya mengemukakan pertanyaan yang perlu sahaja bertujuan mengoptimumkan masa siaran. Ini menjadi kekangan kepada kebebasan komunikasi dan pengunaan strategi mereka. Situasi yang sama ditemui oleh Thornborrow (2001) yang mendapati perbualan pemanggil dalam rancangan bual bicara berpanggilan masuk berbeza dengan konteks peristiwa yang lain kerana peluang untuk berkomunikasi sangat terbatas atas faktor kawalan dan limitasi kuasa oleh pengacara yang ditunjukkan sejak awal rancangan lagi bagi memastikan pemanggil tidak mengambil giliran bercakap selagi mereka tidak dipersilakan berbuat demikian.

(d) Pengirim

Pengirim yang didapati mengaplikasi Pola A variasi kedua secara konsisten dalam 14 konteks perbualan yang melibatkan mereka, iaitu KP 7, 8, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24 dan 25 adalah disebabkan kesedaran untuk memenuhi peranan untuk bertanya soalan secara kiriman ke laman sosial facebook IKIMfm dan meminta pandangan/jawapan daripada tetamu undangan. Perbincangan terperinci mengenai aplikasi Pola A variasi kedua dalam konteks perbualan yang dirujuk akan dimuatkan dalam Jadual 4.58 melalui paparan lima kolum, iaitu kolum 1- Struktur, kolum 2 - Konteks perbualan, kolum 3 - Dialog, kolum 4 - Pola B/ V1 (Strategi dan Maksim), dan kolum 5 - peranan. Hanya enam daripada 14 konteks perbualan yang mewakili setiap aspek peranan pengirim dikemukakan untuk memperlihatkan analisis. Contoh keseluruhan terdapat dalam Lampiran B (iv).

University of Malaya

Jadual 4.58: Penggunaan Pola A Variasi Kedua: Faktor Kesedaran Terhadap Peranan – Pengirim

1	2	3	4	5
ST	**KP**	**Contoh Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**Peranan**
Isi	7	**FB1:** Dalam konflik rumah tangga selalunya kalau kita tenang tapi bagi pasangan pula menganggap kita tak ambil tahu, endah tentang perkara yang berlaku. Macam mana (Bagaimana) nak hadapi suasana ini?	M. Kuantiti K. Positif	Mengemukakan pertanyaan - Maklumat awal + Pertanyaan langsung
	14	**FB5:** Saya mempunyai masalah dengan anak lelaki yang berumur 17 tahun. *Form five* ya yang selalu menimbulkan masalah menyebabkan hati saya selalu rasa sakit dengan perangai dia buat. Dia langsung tidak boleh ditegur dan selalu menyalahkan saya dengan apa yang berlaku pada dia sedangkan saya dah cuba berdiplomasi dan nasihat dengan cara yang baik.	M. Kuantiti K. Positif	Mengemukakan pertanyaan - Maklumat awal + Pertanyaan tidak langsung
	8 12	**FB2:** Betul ke dengan menangis kita akan merasa tenang? Minta Prof bagi komen. **FB4:** Bagaimana untuk kita mengelakkan sifat yang tergopoh-gapah ataupun kalut dalam sesuatu urusan?	K. Positif K. Negatif K. Positif	Mengemukakan pertanyaan langsung tanpa maklumat awal

ST	Struktur	FB5	Pemanggil ke-5
KP	Konteks perbualan	FB8	Pemanggil ke-8
FB1	Pemanggil pertama	FB14	Pemanggil ke-14
FB2	Pemanggil ke-2	V2	Variasi kedua pola
FB4	Pemanggil ke-4		

Jadual 4.58 memperlihatkan pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua untuk memenuhi peranan selaku peserta yang dipelawa oleh pengacara untuk mengirim soalan kepada tetamu undangan melalui laman sosial radio, iaitu *facebook* IKIMfm. Satu peranan yang dimainkan oleh pengirim dalam rancangan bual bicara, iaitu mengemukakan pertanyaan sama ada secara langsung atau tidak langsung kepada tetamu undangan. Terdapat tiga variasi soalan yang dikemukakan oleh pengirim iaitu pertanyaan yang dimulai dengan (i) maklumat awal + pertanyaan secara langsung, (ii) maklumat awal + pertanyaan secara tidak langsung, dan (iii) pertanyaan secara langsung tanpa maklumat awal. Dalam kajian ini, maklumat awal dirujuk sebagai

University of Malaya

pembayang tentang masalah yang dihadapi oleh pengirim sebelum persoalan/pertanyaan sebenar dikemukakan kepada tetamu undangan menggunakan ungkapan tanya secara langsung (dengan kata tanya) atau tidak langsung (tanpa kata tanya).

KP7 menunjukkan pengirim memanifestasikan usaha untuk mengemukakan pertanyaan yang mengandungi **maklumat awal dan pertanyaan langsung** melalui aplikasi strategi **Kesantunan Positif**, **Kesantunan Negatif** diikuti padanan **maksim PK.** KP7 menunjukkan pengirim pertama menggunakan ungkapan **pertanyaan secara langsung**, iaitu *bagaimana* selepas memberikan maklumat awal tentang masalah perbezaan persepsi antara suami isteri dengan mengaplikasi strategi Kesantunan Positif dan padanan maksim Kuantiti (ungkapan *kalau kita tenang tapi bagi pasangan pula menganggap kita tak ambil tahu*) dalam dialog yang dikemukakan.

Seterusnya, pengirim didapati **mengemukakan pertanyaan secara tidak langsung dengan mengemukakan maklumat awal** mengenai masalah tanpa penggunaan kata tanya seperti yang diperlihatkan dalam KP14. Pengirim kelima didapati mengemukakan maklumat awal soalan, iaitu masalah anak remaja 17 tahun menggunakan maksim Kuantiti (ungkapan *yang selalu menimbulkan masalah* dan *tetapi saya juga kerap membuat kesilapan*). Kemudian, pertanyaan tidak langsung (strategi Kesantunan Positif) dalam ungkapan *saya dah cuba berdiplomasi dan nasihat dengan cara yang baik*.

Selanjutnya, **pertanyaan secara langsung tanpa maklumat awal** dikenal pasti ketika pengirim melaksanakan peranan seperti dalam contoh KP8 dan KP12. Kedua-dua pengirim, iaitu pengirim kedua dan pengirim keempat didapati secara langsung mengemukakan pertanyaan tentang masalah yang dihadapi menggunakan

ungkapan *betul ke* dan *bagaimana* dalam analisis dialog **FB2:** ***Betul ke*** *dengan menangis kita akan merasa tenang? Minta Prof bagi komen*, dan dialog **FB4:** ***Bagaimana*** *untuk kita mengelakkan sifat yang tergopoh-gapah ataupun kalut dalam sesuatu urusan?*.

Secara jelas, pengaplikasian terhadap Pola A variasi kedua secara konsisten yang melibatkan pengirim dalam 14 konteks perbualan didapati signifikan untuk memenuhi satu peranan mereka dalam memastikan matlamat rancangan tercapai. Ini membuktikan bahawa selain medium komunikasi yang sangat terbatas ia berkemungkinan disumbangkan oleh faktor penyaringan soalan terlebih awal oleh sama ada pengacara atau pihak penerbit agar ringkas, padat dan menepati topik perbincangan serta syarat-syarat yang telah ditetapkan lebih awal.

4.6.1.3 Kuasa

Penggunaan pola terendah oleh tetamu undangan dan pengacara dalam analisis yang telah dibincangkan sebelum ini dipengaruhi oleh kesedaran terhadap kuasa yang dimiliki oleh mereka dalam mengendalikan rancangan. Pola terendah yang diaplikasi oleh pengacara ialah Pola A variasi pertama tanpa padanan maksim PK. Pola terendah diaplikasi oleh tetamu undangan pula ialah Pola B variasi pertama diikuti padanan maksim PK tertentu. Hal yang dinyatakan akan dibincangkan secara terperinci dalam subtopik selanjutnya.

(a) Kuasa Tetamu Undangan

Analisis sebelum ini memperlihatkan Pola B variasi pertama yang mengandungi kombinasi pola teras dan pola opsyenal paling lengkap dalam MPKSM, iaitu pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif), pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) serta pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan

maksim PK diaplikasi oleh tetamu undangan dengan jumlah terendah, iaitu sebanyak 12 (1.6%) sahaja (rujuk subtopik 4.6). Situasi ini disebabkan kesedaran akan kuasa sebagai tetamu pakar diperuntukkan kepadanya dalam rancangan bual bicara. Hal yang dinyatakan terdapat dalam Jadual 4.59 melalui paparan empat kolum, iaitu kolum 1 - Struktur, kolum 2 - Konteks Perbualan, kolum 3 - Pola B Variasi Pertama (Strategi/Maksim), kolum 4 - Dialog.

Jadual 4.59: Penggunaan Pola B Variasi Pertama: Faktor Kuasa – Tetamu Undangan

1	2	3	4
ST	**KP**	**Pola B/ V1 (Strategi/ Maksim)**	**Dialog**
Isi	7	K. Positif K. Negatif STR SBTP	PM: *So*, jangan fikir orang kata. Saya nak sebutlah. Tolonglah dalam *vocabulary* DBP. Buang. PM: Daripada minda seluruh minda semua orang satu Malaysia.
	9	K. Positif K. Negatif STR SBTP	PM: Saya kadang-kadang. Saya hairan manusia ni dia dah dapat sembilan puluh, dia dok risau sepuluh tak dapat. PM: Jadilah orang yang bersyukur. Jadilah orang yang fokus pada kesyukuran bukan pada kesukaran. Kalau perlu pakai cermin mata pakai je cermin mata. PM: Pasal kalau nak buat balik pun menyusahkan. Tak payah.

ST	Struktur	STR	Strategi Tanpa Rekod
KP	Konteks Perbualan	SBTP	Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian
V1	Variasi pertama pola	PM	Tetamu undangan

Jadual 4.59 di atas memaparkan dua konteks perbualan yang mengaplikasi Pola B variasi pertama dalam struktur isi, iaitu KP7 dan KP9 yang menunjukkan tetamu undangan (PM) memaksimumkan kuasanya selaku tetamu pakar dalam memberikan teguran, arahan dan suruhan sebagai usaha memberi kesedaran kepada khalayak pendengar. Usaha ini dimanifestasikan oleh tetamu undangan dalam konteks perbualan yang dirujuk dengan menekankan aspek penggunaan dialog yang mewakili strategi yang bersesuaian dalam Pola B variasi pertama.

KP7 memperlihatkan tetamu undangan mengimplimentasi kuasa sebagai tetamu pakar dalam memberi nasihat kepada pengirim pertama (FB1) mengenai sikap

University of Malaya

tenangnya yang disalah anggap oleh suami melalui aplikasi pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif), pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod - STR) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian - SBTP). Tetamu undangan didapati menyuruh, menegur dan memberi arahan secara terang-terangan kepada pendengar. Suruhan supaya pendengar tidak terlalu memikirkan pandangan atau kata-kata negatif orang lain dalam melakukan sesuatu perubahan yang positif diungkapkan secara berlapik melalui aplikasi strategi Kesantunan Negatif (ungkapan *jangan* dan partikel -*lah*, iaitu *saya nak sebutlah* dan *tolonglah*). Memberi arahan secara terang-terangan melalui alikasi SBTP melalui ungkapan berbentuk penegasan, iaitu *Buang*. Nasihat tetamu undangan kemudiannya diteruskan dengan membuat suruhan melalui aplikasi STR, iaitu menggunakan ungkapan berlebih-lebihan (ungkapan *minda semua orang satu Malaysia*) untuk menggambarkan kepada pendengar akan pentingnya suruhan yang dilakukan untuk kebaikan mereka.

KP9 pula memaparkan tetamu undangan menggunakan kuasanya sebagai tetamu pakar ketika menyampaikan nasihat melalui teguran, suruhan dan arahan secara terang-terangan kepada pemanggil ke-3 yang bertanya soalan mengenai mata suaminya yang masih bermasalah walaupun setelah melakukan pembedahan lasik melalui aplikasi terhadap pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif), pola teras P3 (Srategi Tanpa Rekod - STR) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian - SBTP). Tetamu undangan menyampaikan teguran ke atas sikap pemanggil yang dikatakan tidak bersyukur dengan nikmat yang telah diberikan oleh Allah malah sentiasa merungut melalui sttrategi Kesantunan Negatif (ungkapan *saya kadang-kadang hairan*) dan Strategi Tanpa Rekod (ungkapan *dia dah dapat sembilan puluh, dia dok risau sepuluh tak dapat*) dalam dialog PM: *Saya kadang-kadang. Saya hairan manusia ni dia dah dapat sembilan puluh, dia dok risau sepuluh tak dapat.*

Tetamu undangan kemudiannya menasihati pemanggil dan khalayak pendengar dengan menyuruh mereka supaya sentiasa bersyukur dan menerima keadaan yang telah ditetapkan oleh Allah menggunakan strategi Kesantunan Negatif (ungkapan *Jadilah* dan *kalau perlu*). Tetamu undangan juga meminta pemanggil supaya tidak melakukan pembedahan lasik untuk kali kedua menggunakan SBTP (ungkapan *Tak payah*). Penggunaan SBTP dalam kasus ini bermaksud memberi arahan secara berterus-terang yang disedari mengandungi ancaman yang tinggi ke atas pemanggil. Dalam kasus ini, penyampaian teguran menggunakan STR diperingkat awal didapati telah memenuhi keperluan tetamu undangan untuk menyantuni pendengar manakala SBTP digunakan bertujuan membuat penegasan ke atas arahan yang dilakukan.

Secara jelas, penggunaan pola opsyenal P1 (SBTP) oleh tetamu undangan dalam Pola B variasi pertama yang dimanifestasikan melalui perlakuan memberi arahan dan menegur secara terang-terangan diklasifikasikan mengandungi TAM yang agak tinggi tetapi masih berupaya diterima oleh pendengar atas faktor kuasa yang ada pada tetamu undangan untuk menasihati dan mengubah persepsi mereka. B&L (1987) mengatakan nasihat berpotensi menjadi TAM jika diberi sebagai arahan dalam situasi yang tidak terlalu mendesak, iaitu tahap ancaman muka terhadap pendengar akan meningkat. TAM dalam kasus ini disertai oleh penggunaan STR, iaitu membuat sindiran atau mengemukakan pertanyaan retorik bertujuan menyelamatkan muka pendengar daripada dimalukan yang sekali gus memperlihatkan kebijaksanaan tetamu undangan dalam mengimbangi keperluan antara kuasa dan mengawal konflik jangka panjang yang mungkin berlaku hasil daripada tindakan mengenakan TAM ke atas pendengar.

Dapatan ini selari dengan pendapat Asmah (2007) tentang sikap orang Melayu yang gemar ‘cakap berlapik’ atau menyampaikan secara tidak langsung tentang sesuatu yang tidak berkenan di hati melalui kiasan atau pernyataan yang membawa maksud

sebaliknya. Atas faktor ini, penggunaan yang rendah bagi Pola B variasi pertama berbanding pola lain dalam MPKSM didapati signifikan disebabkan kesedaran untuk memelihara keharmonian sepanjang komunikasi berlangsung dengan meminimumkan kekerapan penggunaan TAM ketika melakukan perbincangan.

(b) Kuasa Pengacara

Bagi pengacara pula, penggunaan Pola A variasi pertama yang mengandungi kombinasi antara pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian – SBTP) tanpa padanan maksim PK yang diaplikasi dalam jumlah terendah, iaitu 3 (0.4%) berbanding pola MPSM yang lain (rujuk subtopik 4.6) didapati bertujuan memanifestasikan kuasa selaku pengendali rancangan bual bicara. Hal yang dinyatakan terdapat dalam Jadual 4.60 melalui paparan empat kolum, iaitu kolum 1 - Struktur, kolum 2 - Konteks Perbualan, kolum 3 - Pola B Variasi Pertama (Strategi/Maksim), kolum 4 - Dialog.

University of Malaya

Jadual 4.60: Penggunaan Pola A Variasi Pertama: Faktor Kuasa – Pengacara

1	2	3	4
ST	**KP**	**Pola A/ V1 (Strategi/ Maksim)**	**Dialog**
Isi	5	K. Positif K. Negatif SBTP	PM: [Contohnya?] PG1: Seolah-olah: PC: [Contohnya, encik Husin?] PG1: Macam doa untuk anak saya jadi tak baik: PM: [Contohnya?] PC: [Contohnya encik Husin?] PG1: Contoh apa.. penakut, sombong, kedekut. Macam anak sayakan baru nak belajar. Baru, baru nak aktif. Baru nak pelajari dunia. PM: Ya, ya.
	9	K. Positif K. Negatif SBTP	PC: Ya. Kita ada pemanggil lagi. Hello? Assalamualaikum. PG3: Helo, Assalamuaalikum. PC: Ya, waalaikum salam. Teruskan. PG3: Saya Laili dari Johor. PC: Terima kasih Laili. Ya, silakan. PG3: Okey, saya ni nak tanya Prof pasal masalah suami saya. Dia dulu masa 2001 dia ada buat lasik.. PC: [Aa::] PG3: Aa:: seba::b boleh tak tanya sekarang? PC: Aa:: PG3: Tak boleh, e::h? PC: Kalau boleh soalan ni berkaitan dengan topik yang kita bicarakan puan. PG3: Oh, bila macam mana ya?

ST	Struktur	PM	Tetamu undangan
KP	Konteks Perbualan	PG1	Pemanggil pertama
V1	Variasi pertama pola	PG3	Pemanggil ketiga
PC	Pengacara		

Berdasarkan Jadual 4.60 di atas, dua konteks perbualan terlibat dalam mengaplikasi Pola A variasi pertama bagi struktur isi yang melibatkan pengacara, iaitu KP5 dan 9. Kedua-dua konteks perbualan menunjukkan pengacara menggunakan kuasa selaku pengendali rancangan dengan menegur peserta supaya mengoptimumkan masa siaran dan menepati topik perbincangan. Usaha ini dimanifestasikan dalam konteks perbualan yang dirujuk dengan menekankan aspek penggunaan dialog yang mewakili strategi yang bersesuaian dalam Pola A variasi pertama.

KP5 memperlihatkan pengacara menyuruh pemanggil pertama (PG1) supaya segera mengemukakan contoh masalah yang dihadapi supaya mudah difahami oleh

University of Malaya

tetamu undangan sekali gus mempercepatkan perbincangan. Usaha tersebut dilakukan dengan menggunakan kuasa selaku pengendali rancangan, iaitu memberi arahan secara terang-terangan (aplikasi pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian – SBTP dan kesantunan Negatif) dalam dialog berbentuk celahan, iaitu PC: [*Contohnya, encik Husin?*]. Arahan yang diulang sebanyak dua kali ini berpotensi mengandungi TAM yang boleh mengancam muka PG1. Namun, atas kapasiti kuasa, penggunaannya didapati berupaya mencapai matlamat yang diingini pengacara apabila PG1 memperlihatkan keakuran dengan segera memberikan contoh yang dikehendaki dalam dialog PG1: *Contoh apa.. penakut, sombong, kedekut. Macam anak sayakan baru nak belajar. Baru, baru nak aktif. Baru nak pelajari dunia*.

KP9 pula memperlihatkan pengacara menggunakan kuasa selaku pengendali rancangan dengan mengambil panggilan daripada pemanggil dan meminta maklumat mengenai diri pemanggil menggunakan strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif dan SBTP. Perlakuan mengalu-alukan panggilan dengan memberi dan menjawab salam menggunakan ungkapan *Assalamualaikum* dan *waalaikumsalam* serta tindakan memberi penghargaan melalui ungkapan terima kasih memperlihatkan aplikasi terhadap Kesantunan Positif. Tindakan menamatkan perbincangan semasa oleh tetamu undangan menggunakan ungkapan *kita ada pemanggil*, perlakuan menyuruh pemanggil mengemukakan soalan melalui ungkapan *silakan* dan tindakan menyuruh pemanggil menepati topik perbincangan menggunakan ungkapan berlapik yang membayangi teguran, iaitu *Aa::* dan *kalau boleh* yang memperlihatkan aplikasi terhadap strategi Kesantunan Negatif. Sementara SBTP memperlihatkan pengacara menggunakan kuasanya untuk menyuruh pemanggil secara terang-terangan agar segera mengemukakan soalan menggunakan ungkapan *teruskan*. Ketiga-tiga strategi yang diaplikasi oleh pengacara ini mencapai matlamat komunikasi yang dikehendaki apabila

University of Malaya

difahami dan diakui oleh pemanggil melalui persetujuan memberikan maklumat yang dikehendaki sama ada secara langsung atau tidak langsung.

4.6.1.4 Kehadiran Khalayak Yang Menumpang Dengar

Penggunaan Pola A variasi kedua dengan jumlah tertinggi didapati mempunyai perkaitan dengan konteks awam yang diwakili oleh setiap rancangan bual bicara terbitan media elektronik terutamanya stesen radio agar perbincangan yang dilakukan oleh tetamu undangan dapat dimanfaatkan oleh khalayak pendengar yang lebih luas. Dalam kajian ini, aplikasi tertinggi oleh tetamu undangan terhadap Pola A variasi kedua, iaitu 155 (21.2%) (rujuk subtopik 4.6) berbanding pola MPKSM yang lain didapati berkait rapat dengan usaha supaya perbincangan yang dilakukan bukan sahaja menjawab persoalan yang dikemukakan oleh pemanggil/pengirim bahkan turut memberi manfaat kepada khalayak pendengar lain yang sedang mengikuti siaran ketika itu dan berkongsi masalah yang sama. Aspek ini diperlihatkan melalui **orientasi perbincangan** yang melibatkan dua aspek, iaitu **jawapan khusus** dan **jawapan umum**. Perincian mengenai yang dinyatakan dipaparkan dalam Jadual 4.61 melalui empat kolum, iaitu kolum 1 - struktur, kolum 2 - konteks perbualan, kolum 3 – dialog yang mengandungi subkolum baris (B) dan peserta (P), kolum 4 - pola A variasi kedua (Strategi/ Maksim), dan kolum 5 – orentasi perbincangan. Hanya satu daripada lima konteks perbualan dipaparkan untuk memperlihatkan analisis. Contoh berbaki terdapat dalam Lampiran B (v).

University of Malaya

Jadual 4.61: Penggunaan Pola A Variasi Kedua - Kehadiran Khalayak Yang Menumpang Dengar

1	2	3			4	5
ST	**KP**	**B**	**P**	**Dialog**	**Pola A / V2 (Strategi/ Maksim)**	**Orentasi Perbincangan**
	9	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19	PM: PC: PM:	Okey, 11 tahun dulu teknologi lasik tidak canggih sangat, masa tu *power* hanya sedikit saja *estimatism* tak boleh buat. Dan, bila teknologi tak bagus sangat, maka dia punya banyak *side effect*. Sebab itu sekarang ni banyak side effect orang fikir bukan-bukan takut nak buat lasik. Sekarang lasik sangat selamat, tak pakai *blade*, mudah saja. Lima belas minit siap, lepas empat jam boleh bawa kereta dan boleh main sports selepas sebagainya. **So, bagi suami puan**, boleh tak kita bersyukur yang kita dapat melihat dengan cermin mata? Hm, hmm. **Jadilah orang** yang bersyukur. **Jadilah orang** yang fokus pada kesyukuran bukan pada kesukaran. **Kalau perlu pakai cermin mata pakai je cermin mata**.	K. Positif M. Kuantiti K. Negatif K. Negatif	Jawapan Umum Jawapan khusus Jawapan khusus

ST	Struktur	FB12	Pengirim ke-12
KP	Konteks perbualan	FB14	Pengirim ke-14
B	Baris	PC	Pengacara
P	Peserta	PM	Tetamu Undangan
PG4	Pemanggil pertama	V2	Variasi kedua pola

Jadual 4.61 memperlihatkan konteks perbualan 9 yang mengaplikasi Pola A variasi kedua oleh tetamu undangan melibatkan orentasi perbincangan yang mencakupi dua aspek, iaitu (i) jawapan khusus, iaitu ditujukan kepada pemanggil/pengirim berdasarkan soalan yang dikemukakan, dan (ii) jawapan umum, iaitu jawapan yang melebihi kehendak soalan (mengandungi maklumat tambahan bertujuan memberi manfaat kepada khalayak pendengar yang lain). Aspek kedua memperlihatkan kecenderungan tetamu undangan untuk memberi jawapan yang melebihi kehendak soalan pemanggil/pengirim dengan andaian khalayak pendengar turut berkongsi nasihat dalam pelbagai situasi. Ini menyebabkan situasi orientasi perbincangan oleh tetamu undangan sering berubah-ubah, iaitu antara memberi maklumat dalam bentuk

University of Malaya

jawapan khusus kepada jawapan umum atau sebaliknya. Ia diinterpretasikan melalui penggunaan ungkapan/ujaran dalam dialog tetamu undangan yang mewakili strategi dan maksim yang bersesuaian.

KP9 memperlihatkan tetamu undangan membincangkan masalah PG5 (pemanggil ke-5), iaitu suami yang masih menghadapi masalah mata walaupun selepas melakukan pembedahan lasik. Dalam konteks ini tetamu undangan memilih untuk menjawab pertanyaan PG5 melalui orentasi jawapan umum, iaitu memberi kefahaman mengenai bidang lasik di negara ini bukan sahaja kepada pemanggil bahkan khalayak pendengar yang lain (baris 1 – 13). Setelah memberikan maklumat tersebut, tetamu undangan mengubah orientasi perbincangan kepada jawapan khusus dengan menunjukkan penghormatan (ungkapan *puan*) dan penggunaan kata-kata pelunak (ungkapan *boleh tak*) melalui aplikasi strategi Kesantunan Negatif dalam dialog *So, bagi suami puan boleh tak kita bersyukur yang kita dapat melihat dengan cermin mata?*. Tetamu undangan kemudiannya mengekalkan orientasi perbincangan khusus dengan menyuruh pemanggil supaya bersyukur dan reda dengan segala ketentuan Allah S.W.T (baris 16 – 19) melalui penggunaan kata-kata pelunak (ungkapan *jadilah* dan *kalau perlu*).

Secara jelas, penggunaan pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti maksim PK yang terdapat dalam Pola A variasi kedua yang dimanifestasikan melalui dua orientasi jawapan, iaitu jawapan khusus merujuk pemanggil/ pengirim dan jawapan umum merujuk khalayak pendengar yang luas memperlihatkan tetamu undangan sentiasa menyedari terdapatnya keperluan untuk memberikan perbincangan yang dapat dimanfaatkan oleh sama ada pemanggil/ pengirim mahupun khalayak pendengar lain yang turut berkongsi masalah yang sama dengan mereka.

University of Malaya

Situasi ini dibahaskan oleh Hutchby (2006, p.104) sebagai kaedah memberi maklum balas yang melebihi kehendak soalan pemanggil yang dikenali sebagai *Answer plus Auxiliary Information* (AAI). Hutchby mengatakan dalam bual bicara radio berpanggilan masuk, kehadiran khalayak yang turut menumpang dengar (*overhearing audience*) didapati memainkan peranan yang cukup signifikan dalam menentukan orientasi maklum balas yang diberikan oleh tetamu undangan ketika melakukan perbincangan. Oleh itu, kecenderungan tetamu undangan menggunakan dua orentasi jawapan, iaitu khusus dan umum memperlihatkan usaha untuk menjawab lebih daripada kehendak soalan sekali gus mengetengahkan kewibawaannya dalam mengendalikan tekanan antara dimensi kehendak peribadi (pemanggil/ pengirim) dengan kehendak awam (khalayak pendengar yang luas) dalam komunikasi sebegini.

4.7 Rumusan

Secara keseluruhan didapati analisis penggunaan pola kesantunan berbahasa dalam 28 konteks perbualan bagi struktur pengenalan, isi dan penutup bual bicara yang mengaplikasi empat pola MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama telah menepati prinsip pengaplikasian MPKSM, iaitu prinsip tepat, ekonomis dan induk yang sama. Dapatan analisis terhadap kecenderungan penggunaan pola berdasarkan peserta pula memperlihatkan dalam pengaplikasian terhadap empat pola yang dirujuk, peserta mengaplikasi variasi pola yang sama dan variasi pola berbeza dalam satu konteks perbualan yang sama menjadikan jumlah keseluruhan pola yang diaplikasi ialah enam pola, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama, Pola B variasi kedua, Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua.

Hasil kajian menunjukkan variasi pola yang diaplikasi oleh peserta menepati **dua situasi**, iaitu penggunaan (i) **pola dan variasi yang sama** oleh **semua peserta** dalam

satu konteks perbualan yang sama, sama ada menggunakan **salah satu variasi atau kedua-duanya**, dan (ii) **pola yang berbeza** dalam **satu konteks perbualan yang sama**, sama ada menggunakan **salah satu variasi atau kedua-duanya**. Kasus ini memperlihatkan berlakunya tumpang tindih antara dua atau tiga variasi pola yang berbeza dalam satu konteks perbualan yang sama melibatkan aplikasi terhadap tiga pola, iaitu Pola A variasi pertama, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama. Dalam pengaplikasian terhadap Pola A variasi pertama, terdapat dialog tertentu peserta yang tidak mengaplikasi P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) sedangkan P1 merupakan pola opsyenal yang menjadi unsur pilihan dalam pembentukan Pola A variasi pertama berdasarkan MPKSM. Dalam pengaplikasian terhadap Pola B variasi pertama pula, terdapat dialog tertentu peserta yang langsung tidak mengaplikasi sama ada (i) P3 (Strategi Tanpa Rekod), atau (ii) P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian), atau (iii) kedua-duanya, iaitu P3 dan P1 dalam ujaran peserta sedangkan pembentukan Pola B variasi pertama dalam MPKSM memerlukan P3 selaku pola teras yang menjadi unsur wajib manakala P1 sebagai unsur pilihan. Sementara dalam pengaplikasian terhadap Pola C variasi pertama terdapat dialog tertentu peserta yang langsung tidak mengaplikasi P3 (Strategi Tanpa Rekod) sebagai pola opsyenal, iaitu unsur pilihan bagi pembentukan Pola C variasi pertama dalam MPKSM.

Untuk memperjelas kasus yang berlaku, kajian memperlihatkan prinsip Induk Yang Sama (rujuk Bab 2 dalam subtopik 2.5.3.3) dalam prinsip pengaplikasian MPKSM diambil kira dengan menentukan pola yang sesuai dan terhampir bagi mewakili kasus dialog peserta yang tidak mengaplikasi pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) dalam Pola A variasi pertama, ialah **Pola A variasi kedua**. Dalam kasus Pola B variasi pertama, pola yang sesuai dan terhampir mewakili kasus dialog peserta yang (i) tidak mengaplikasi pola teras P3 ialah **Pola A variasi**

University of Malaya

pertama, (ii) tidak mengaplikasi pola opsyenal P1 ialah **Pola B variasi kedua**, dan (iii) tidak mengaplikasi kedua-dua, iaitu pola teras P3 dan pola opsyenal P1 ialah **Pola A variasi kedua**. Sementara pola yang sesuai mewakili kasus dialog peserta tanpa pola opsyenal P3 dalam Pola C variasi pertama ialah **Pola C variasi kedua**.

Selanjutnya, dapatan turut menunjukkan struktur isi mencatat kecenderungan penggunaan pola MPKSM tertinggi dengan kekerapan sebanyak 655 (89.7%) dialog diikuti struktur pengenalan melalui 56 (7.6%) dialog manakala struktur penutup mewakili kekerapan penggunaan pola terendah, iaitu berjumlah 19 (2.6%) dialog.

Pola A variasi kedua diaplikasi oleh semua peserta (pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim) dengan jumlah kecederungan tertinggi, iaitu sebanyak 513 (70.2%) dialog dalam 21 konteks perbualan melibatkan ketiga-tiga struktur, iaitu pengenalan, isi dan penutup.

Pola kedua tertinggi ialah Pola C variasi kedua yang diaplikasi oleh pengacara, tetamu undangan dan pengirim mencatat kecenderungan penggunaan sebanyak 109 (14.9%) dialog. Pola ketiga tertinggi ialah Pola B variasi kedua yang diaplikasi oleh pengacara dan tetamu undangan melalui kekerapan penggunaan sebanyak 35 (3.9%) dialog. Sementara Pola A variasi pertama yang diaplikasi oleh tetamu undangan dan pengacara mewakili kecenderungan penggunaan keempat tertinggi, iaitu sebanyak 32 (4.3%) dialog dalam sembilan konteks perbualan melibatkan struktur pengenalan dan isi. Pola kelima tinggi pula ialah Pola C variasi pertama yang diaplikasi oleh tetamu undangan sahaja mewakili kekerapan penggunaan sebanyak 29 (3.9%) dialog dalam tujuh konteks perbualan (KP2, 3, 8, 11, 21, 22 dan 24) melibatkan struktur pengenalan dan isi.

Seterusnya, pola kombinasi strategi dan maksim paling rendah diaplikasi ialah Pola B variasi pertama yang diaplikasi oleh tetamu undangan mewakili kekerapan

penggunaan sebanyak 12 (1.6%) dialog dalam lima konteks perbualan (KP9, 7, 14, 16 dan 18) melibatkan struktur isi sahaja.

Seterusnya, analisis mendapati dalam pengaplikasian keenam-enam pola MPKSM, tetamu undangan menujukkan kecenderungan penggunaan tertinggi berbanding peserta lain dalam bual bicara, iaitu 330 (45.2%) dialog diikuti pengacara dengan kekerapan sebanyak 298 (40.7%), pemanggil 87 (11.9) dialog manakala pengirim mencatat penggunaan paling rendah, iaitu sebanyak 15 (2.0%) dialog. Tetamu undangan turut memperlihatkan aplikasi terhadap pola yang lebih pelbagai, iaitu keenam-enam pola yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif), pola teras/pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) dan pola opsyenal P3 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan keempat-empat maksim PK.

Situasi ini membuktikan fungsi dan peranan tetamu undangan selaku tetamu pakar yang lebih dominan dalam memberi input terhadap perbincangan yang memberi manfaat kepada khalayak pendengar yang luas. Hal ini menepati kajian Tanaka (2014, p.279) yang mendapati dalam rancangan bual bicara radio berpanggilan masuk kepelbagaian strategi dalam tindak tutur oleh penasihat dan pengacara dianggap sebagai ciri formal ketika menyampaikan nasihat kepada pendengar yang dikategorikan berdasarkan tahap kelangsungan sesuatu nasihat tersebut. Dalam kasus ini, tetamu undangan memanfaatkan pelbagai strategi dan maksim untuk memelihara dan menyelamatkan muka pendengar ketika memberi nasihat kerana menyedari potensi wujudnya ancaman muka dalam nasihat yang disampaikan. Situasi yang sama turut dinyatakan oleh B&L (1987), iaitu nasihat berupa arahan tertentu yang disampaikan dalam keadaan tidak begitu mendesak mengandungi TAM yang boleh memberi ancaman terhadap muka pendengar.

Kajian turut mendapati kecenderungan yang tinggi dalam aplikasi terhadap Pola

A variasi kedua dan kecenderungan yang rendah terhadap Pola B variasi pertama dipengaruhi oleh empat faktor, iaitu (i) menepati konsep penerbitan rancangan, (ii) kesedaran terhadap peranan, (iii) kuasa dan (iv) kehadiran khalayak yang menumpang dengar.

Secara jelas, pengaplikasian terhadap keenam-enam pola kombinasi strategi dan maksim berdasarkan MPKSM ini membuktikan aspek kesantunan sentiasa menjadi pertimbangan peserta bual bicara dengan memastikan agar perbincangan dapat berlangsung dengan lancar, menepati kehendak penerbit dan memberi manfaat kepada khalayak pendengar yang luas. Situasi ini secara tidak langsung membuktikan semakin pelbagai strategi dan maksim yang digunakan semakin menyerlahkan ciri kesantunan peserta secara menyeluruh dan terperinci. Disebabkan rancangan bual bicara disiarkan oleh stesen radio bercorak kerohanian, pengaplikasian MPKSM ini didapati turut berkait dengan pegangan agama Islam dan budaya hidup masyarakat Melayu yang amat mementingkan adab serta perilaku yang baik ketika berkomunikasi. Dalam hal ini, perlakuan manusia yang santun itu dianggap sebagai satu ibadah. Oleh itu, jika seseorang itu mampu menjaga konsep 'muka' dengan Allah SWT, maka barulah ia dikatakan dapat menjaga 'mukanya' dengan manusia lain (Awang, 2015 dan Sanat, 1998). Noriah (2010, p.13) pula mengatakan dalam interaksi masyarakat Melayu, perkara yang paling diutamakan bukan sekadar dari aspek berbahasa sebaliknya termasuk cara berinteraksi antara seseorang individu dengan individu yang lain sehingga wujudnya pepatah "hidup dikandung adat, mati dikandung tanah".

University of Malaya

BAB 5: HUBUNGAN POLA KOMBINASI STRATEGI DAN MAKSIM RANCANGAN BUAL BICARA DENGAN CIRI KESANTUNAN MELAYU (CKM)

5.1 Pendahuluan

Bab ini akan menghubung kait kecenderungan penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim dalam Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM) oleh peserta perbualan dalam rancangan bual bicara dengan kesantunan Melayu (KM). Analisis penggunaan pola dalam bab 4 memaparkan peserta mengaplikasi enam variasi pola berdasarkan MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama, Pola B variasi kedua, Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. Dapatan memperlihatkan Pola A variasi kedua memperlihatkan kecenderungan penggunaan tertinggi, iaitu 513 (70.2%) serta melibatkan aplikasi oleh semua peserta. Pola B variasi pertama mencatat penggunaan terendah, iaitu 12 (1.6%) dan diaplikasi oleh tetamu undangan sahaja.

Dapatan ini akan dianalisis untuk meneliti hubungan perbincangan oleh tiga tokoh bidang KM, iaitu kesantunan berkendala oleh Asmah Omar (2000), tiga kelompok bahasa oleh Tenas Effendy (2011) dan *Amar ma'ruf nahi mungkar* oleh Awang Sariyan (2015). Perbincangan oleh ketiga-tiga pengarang ini telah disederhanakan, iaitu dengan meringkas dan menggabungkan ciri-ciri yang didapati mempunyai persamaan yang kemudiannya dirujuk sebagai Ciri Kesantunan Melayu (CKM). CKM didapati mempunyai perkaitan dengan konsep muka seperti mana yang diketengahkan oleh B&L (1987) dan Prinsip Kerjasama oleh Grice (1975) dalam MPKSM yang menjadi asas bagi kajian ini.

University of Malaya

5.2 Hubungan Penggunaan Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM) Dengan Ciri Kesantunan Melayu (CKM)

Analisis memperlihatkan bahawa terdapat keberkaitan antara kecenderungan penggunaan pola tertinggi dan terendah, iaitu Pola A variasi kedua sebanyak 513 (70.2%) jumlah dialog dan Pola B variasi pertama sebanyak 12 (1.6%) dialog oleh peserta bual bicara dengan CKM berdasarkan MPKSM yang dikemukakan dalam kajian ini. Perkaitan yang dinyatakan dipaparkan dalam Jadual 5.1 di bawah.

Jadual 5.1: Hubungan MPKSM dengan CKM

MPKSM		Peserta	CKM
Pola/ Variasi	**Pola Teras P2 dan Maksim**		
Pola A/ V2	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	Pengacara Tetamu undangan Pemanggil Pengirim	PKTS TB PT
Pola B/ V1	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }		

V1 Variasi pertama pola
V2 Variasi kedua pola
CKM Ciri Kesantunan Melayu
PKTS Peranan + kuasa + taraf sosial
TB Pematuhan pada tajuk dan bidang bual bicara
PT Pematuhan pada peraturan bual bicara

Jadual 5.1 di atas memperlihatkan terdapat perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama oleh peserta bual bicara dengan tiga ciri kesantunan dalam CKM yang digariskan. Tiga ciri tersebut ialah (i) peranan + kuasa + taraf sosial (PKTS), (ii) pematuhan pada tajuk dan bidang bual bicara (TB), dan (iii) pematuhan pada peraturan bual bicara (PT). Perkaitan ini dimanifestasikan oleh peserta yang terlibat, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim melalui penggunaan dialog yang mewakili strategi dan maksim tertentu dalam Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama yang dikenal

University of Malaya

pasti mempunyai perkaitan dengan mana-mana ciri dalam CKM yang bersesuaian, iaitu sama ada PKTS, TB atau PT. Aspek ini akan diperlihatkan secara terperinci melalui analisis dalam subtopik selanjutnya.

5.3 Data Analisis

Analisis kecenderungan penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim oleh peserta dalam Bab 4 memaparkan tiga struktur (pengenalan, isi dan penutup) yang melibatkan pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim mengaplikasi dua pola dalam MPKSM, iaitu pola tertinggi (Pola A variasi kedua) dan pola terendah (Pola B variasi pertama) dengan jumlah penggunaan yang berbeza-beza. Pola lain yang mewakili kecenderungan penggunaan sederhana tidak diambil kira kerana menunjukkan jumlah yang hampir sama dengan pola tertinggi dan didapati tidak signifikan. Data analisis yang dinyatakan terdapat dalam paparan Jadual 5.2 melalui lima kolum, iaitu kolum 1 – Stuktur, kolum 2 – Jumlah konteks perbualan, kolum 3 – Peserta, kolum 4 – Pola/ Variasi yang terdiri daripada subkolum Pola A Variasi kedua, jumlah dan peratus, Pola B variasi pertama, jumlah dan peratus, serta kolum 5 – Jumlah dialog dan peratus.

University of Malaya

Jadual 5.2: Penggunaan MPKSM Oleh Peserta Dalam Rancangan Bual Bicara

1	2	3	4				5
ST	**Σ KP**	**P**	**Pola/ Variasi**				**Σ (%)**
			Pola A / V2	**Σ (%)**	**Pola B/ V1**	**Σ (%)**	
PGN	2	PC	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Relevan }	12 (2.2)	Ø	Ø	12 (2.2)
		PM	P2 < Positif / Negatif { + Kualiti, Relevan }	12 (2.2)	Ø	Ø	12 (2.2)
		Σ Pola A/ V2		**24 (4.4)**	**Σ Pola B/ V1**	**Ø**	**24 (4.4)**
Isi	16	PC	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti }	210 (40.0)	Ø	Ø	210 (40.0)
		PM	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	164 (31.2)	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	12 (2.2)	176 (33.5)
		PG	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	87 (16.5)	Ø	Ø	87 (16.5)
		FB	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	11 (1.9)	Ø	Ø	11 (1.9)
		Σ Pola A/ V2		**472 (89.7)**	**Σ Pola B/ V1**	**12 (2.2)**	**484 (92.0)**
PTP	3	PC	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	10 (1.9)	Ø	Ø	10 (1.9)
		PM	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }	8 (1.5)	Ø	Ø	8 (1.5)
21		**Σ Pola A/ V2**		**18 (3.4)**	**Σ Pola B/ V1**	**Ø**	**18 (3.4)**
Σ Keseluruhan Pola A/ V2				**514 (97.7)**	**Σ Keseluruhan Pola B/ V1**	**12 (2.2)**	**526 (100)**

ST	Struktur	PG	Pemanggil
PGN	Pengenalan	FB	Pengirim
PTP	Penutup	V1	Variasi pertama pola
Σ KP	Jumlah Konteks perbualan	V2	Variasi kedua pola
P	Peserta	Σ	Jumlah Dialog
PC	Pengacara	%	Peratus
PM	Tetamu undangan		

University of Malaya

Jadual 5.2 memaparkan data analisis rancangan bual bicara bagi struktur pengenalan, isi dan penutup yang mengandungi 21 konteks perbualan melibatkan empat peserta, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim. Dua pola yang diaplikasi, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama menunjukkan kecenderungan penggunaan yang berbeza-beza antara peserta dalam struktur pengenalan, isi dan penutup melibatkan 21 konteks perbualan dengan jumlah keseluruhan dialog yang dianalisis sebanyak 526 (100%) .

Pola A variasi kedua memperlihatkan aplikasi dalam ketiga-tiga struktur oleh semua peserta dengan perbezaan dari aspek kombinasi strategi dan maksim serta jumlah penggunaan dialog. **Struktur pengenalan** melibatkan dua konteks perbualan menunjukkan pengacara dan tetamu undangan mengaplikasi Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dengan diikuti padanan maksim PK yang berbeza, iaitu maksim Kuantiti dan Relevan (pengacara) dan padanan maksim Kualiti dan maksim Relevan (tetamu undangan) dengan masing-masing mewakili kecenderungan penggunaan sebanyak 12 (2.2%). Jumlah keseluruhan penggunaan Pola A variasi kedua oleh kedua-dua peserta bagi struktur pengenalan ialah 24 (4.4%).

Struktur isi melalui 16 konteks perbualan memperlihatkan aplikasi terhadap Pola A variasi kedua oleh keempat-empat peserta bual bicara. Pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan diikuti padanan maksim Kuantiti dan Kualiti mewakili kecenderungan penggunaan sebanyak 210 atau 40.0% dialog manakala tetamu undangan mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan diikuti padanan keempat-empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) melalui 164 (31.2%) dialog. Pemanggil juga mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan diikuti padanan keempat-empat maksim PK mencatat jumlah kecenderungan penggunaan sebanyak 87 (16.5%)

dialog sementara pengirim mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan padanan satu maksim PK sahaja, iaitu maksim Kuantiti mewakili jumlah kecenderungan penggunaan sebanyak 11 (1.9%). Jumlah keseluruhan penggunaan Pola A variasi kedua bagi struktur isi adalah sebanyak 472 (89.7%) dialog. Daripada jumlah tersebut, pengacara mewakili kecenderungan penggunaan tertinggi diikuti tetamu undangan, pemanggil manakala pengirim mencatat penggunaan terendah.

Seterusnya, **Struktur penutup** yang melibatkan tiga konteks perbualan menunjukkan dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan jumlah dan padanan maksim yang berbeza. Pengacara mengaplikasi Pola A variasi kedua dengan diikuti padanan maksim Kuantiti melalui 10 (1.9%) jumlah dialog manakala tetamu undangan mengaplikasi pola yang sama dengan diikuti padanan tiga maksim PK, iaitu Kuantiti, Kualiti dan Relevan mewakili jumlah dialog sebanyak 8 (1.5%). Situasi ini menjadikan jumlah keseluruhan penggunaan Pola A variasi kedua bagi struktur penutup sebanyak 18 (3.4%) dengan pengacara mencatat penggunaan tertinggi diikuti tetamu undangan.

Selain itu, Jadual 5.2 turut memperlihatkan kecenderungan penggunaan yang rendah bagi **Pola B variasi pertama** dalam bual bicara. Pola ini yang mengandungi kombinasi antara dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan keempat-empat maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara hanya diaplikasi oleh seorang peserta sahaja, iaitu tetamu undangan ketika menyampaikan nasihat kepada pendengar dengan mewakili jumlah penggunaan sebanyak 12 (2.2%) dialog. Pola B variasi pertama yang mengandungi kombinasi pola teras (P2 dan P3) dan pola opsyenal (P1) yang lengkap dalam MPKSM memperlihatkan tetamu undangan menggunakan kepelbagaian strategi

University of Malaya

dalam usaha menyantuni khalayak pendengar berbanding peserta yang lain disebabkan peranan dan kuasa yang dimainkan selaku tetamu undangan tetap, iaitu bukan sahaja bertanggungjawab memberikan nasihat malah memastikan ia dapat diterima dengan baik tanpa menimbulkan konflik sepanjang rancangan berlangsung.

Data akan dianalisis berdasarkan struktur bual bicara dengan mengambil kira definisi operasional bagi simbol *kurung busur* { } yang mewakili unsur 'sama ada', iaitu ketiga-tiga atau mana-mana ciri dalam CKM yang akan dihubungkaitkan dengan mana-mana pola kombinasi strategi dan maksim, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama dalam pembentukan MPKSM (rujuk subtopik 2.5). Dalam hal ini, analisis akan meneliti perkaitan penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim yang dirujuk dengan CKM berdasarkan tiga struktur bual bicara, iaitu pengenalan, isi dan penutup dengan merangkumkan penggunaan pola semua peserta dalam struktur tertentu yang diwakili.

5.4 Pola A Variasi Kedua Dan Ciri Kesantunan Melayu (CKM) dalam Struktur Pengenalan Bual Bicara

Analisis ini akan memperlihatkan perkaitan antara penggunaan Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim PK tertentu dalam struktur pengenalan bual bicara dengan ciri kesantunan berdasarkan CKM. Analisis mendapati penggunaan Pola A variasi kedua dalam struktur pengenalan mempunyai perkaitan dengan ketiga-tiga ciri dalam CKM, iaitu (i) peranan + kuasa + taraf sosial (PKTS), (ii) pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara (TB), dan (iii) pematuhan pada peraturan bual bicara (PT). Analisis turut memperlihatkan bahawa perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dalam ujaran peserta dengan CKM berlaku dalam dua variasi, iaitu perkaitan dengan (i) satu ciri dalam satu dialog, dan (ii) kombinasi

dua ciri dalam satu dialog. Situasi ini berlaku disebabkan setiap peserta berusaha untuk mencapai matlamat komunikasi masing-masing berdasarkan peranan mereka dalam bual bicara. Perincian mengenai hal yang dinyatakan terdapat dalam paparan Jadual 5.3 melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – pola A variasi kedua (pola teras P2 dan maksim), kolum 3 – variasi perkaitan, kolum 4 – CKM, kolum 5 – peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan, kolum 6 – jumlah dialog dan kolum 7 – peratus.

Jadual 5.3: Struktur Pengenalan – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan CKM

1	2	3	4	5		6	7
Struktur	**Pola A/ V2 (Pola Teras P2 dan Maksim)**	**Variasi Perkaitan**	**CKM**	**Peserta**		**Σ**	**%**
				PC	**PM**		
Pengenalan	P2 < Positif / Negatif { Kuantiti + Kualiti Relevan }	Kombinasi Dua ciri	PKTS + TB	2	Ø	2	8.3
		Satu ciri	PKTS	Ø	1	1	4.1
			TB	Ø	2	2	8.3
			PT	10	9	19	79.1
Σ Keseluruhan				**12**	**12**	**24**	**100**

V2	Variasi kedua pola	PC	Pengacara
CKM	Ciri kesantunan Melayu	PM	Tetamu undangan
PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial	Σ	Jumlah dialog
TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara	%	Peratus
PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara		

Jadual 5.3 memperlihatkan perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dalam sruktur pengenalan yang melibatkan dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan yang menepati dua variasi, iaitu kombinasi dua ciri dan satu ciri kesantunan dalam CKM melalui jumlah keseluruhan dialog sebanyak 24 (100%).

Berdasarkan jumlah tersebut, analisis menunjukkan perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua yang menepati penggunaan kombinasi dua ciri, iaitu PKTS + TB mewakili sebanyak 2 (8.3%) dialog melibatkan seorang peserta sahaja,

University of Malaya

iaitu pengacara. Perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua yang menepati satu ciri, iaitu PKTS mencatat jumlah penggunaan dialog sebanyak 1 (4.1%) dan TB sebanyak 2 (8.3%) yang melibatkan tetamu undangan sahaja. Perkaitan ciri PT pula melibatkan kedua-dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan mewakili jumlah penggunaan dialog sebanyak 19 (79.1%).

Analisis turut memperlihatkan kecenderungan penggunaan pola yang menepati PT mendominasi ujaran peserta dengan mencatat jumlah penggunaan tertinggi. Situasi yang berlaku membuktikan di peringkat awal rancangan, peserta memanifestasikan peranan untuk memelihara keharmonian dan menarik perhatian khalayak pendengar melalui pematuhan terhadap peraturan bual bicara supaya dalam masa yang sama matlamat dan kehendak penerbitan rancangan dapat dipenuhi. Perincian mengenai perkaitan yang dinyatakan akan dibincangkan dalam subtopik selanjutnya. Sebanyak **lima** daripada keseluruhan contoh perkaitan dalam setiap variasi CKM yang berlaku akan dibincangkan untuk memperlihatkan analisis. Namun, bagi variasi CKM yang mengandungi contoh perkaitan **kurang daripada lima**, kesemua contoh yang terlibat akan dibincangkan untuk memperlihatkan analisis yang berlaku.

5.4.1 Struktur Pengenalan: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri dalam CKM – Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS) + Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT)

Analisis ini akan memperlihatkan hubungan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan kombinasi dua ciri dalam CKM bagi struktur pengenalan bual bicara. Maklumat mengenai hal yang dibincangkan akan dipaparkan dalam Jadual 5.4 melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – pola A variasi kedua (pola teras P2 dan maksim), kolum 3 – variasi perkaitan, kolum 4 – CKM, kolum 5 – peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan, kolum 6 – jumlah dialog dan kolum 7 – peratus.

Jadual 5.4: Struktur Pengenalan – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (PKTS + PT)

1	2	3	4	5		6	7
Struktur	**Pola A/ V2 (Pola Teras P2 dan Maksim)**	**Variasi Perkaitan**	**CKM**	**Peserta**		**Σ**	**%**
				PC	**PM**		
Pengenalan	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti }	Kombinasi Dua Ciri	PKTS + PT	2	Ø	2	100.0
Σ Keseluruhan				**2**	**Ø**	**2**	**100**

V2	Variasi kedua pola	PC	Pengacara
CKM	Ciri kesantunan Melayu	PM	Tetamu undangan
PKTS	Peranan + Kuasa + Taraf sosial	Σ	Jumlah dialog
PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara	%	Peratus

Jadual 5.4 menunjukkan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dalam struktur pengenalan yang menepati kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu ciri PKTS + PT hanya melibatkan dialog yang diujarkan oleh pengacara sahaja dengan jumlah dialog sebanyak 2 (100.0%).

Contoh perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan gabungan dua ciri yang dibincangkan akan dipaparkan dalam Jadual 5.5 di bawah melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – nombor, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – peserta, kolum 5 – dialog, kolum 6 – pola A variasi kedua (strategi/ maksim), dan kolum 7 – CKM.

University of Malaya

Jadual 5.5: Struktur Pengenalan – Dialog Peserta Yang Menepati Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (PKTS + PT)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
PGN	1	1	PC:	**Kembali bersama di Ikim.fm Pilihan Utama Anda.** Terima kasih kepada anda terus setia bersama dengan kami. Dan Alhamdulllah kita kembali untuk **slot Aspirasi**, insya Allah bersama dengan saya, Maslina Alias sehinggalah jam dua petang nanti. Dan seperti biasa untuk **slot Aspirasi hari Rabu, untuk segmen kita yang pertama pada jam aa: awal jam pertama aa: jam 10 pagi ini, iaitu segmen Islam itu Indah**. Dan **seperti biasa bersama dengan tetamu kita**, Yang Berbahagia **Profesor Dr.** Muhaya Mohamad. Jadi: kita ucapkan selamat datang dan Assalamualaikum.	K. Positif K. Negatif M. Kuantiti	PKTS + PT
	2	4	PC:	Ha hmm:: **menarik** ya **Prof**. Aa: apa: kita ni terbalik pulak tak takut pada Allah tapi takut pada benda-benda yang lain tu **memang ya**.	K. Positif K. Negatif	

ST	Struktur	PC	Pengacara
PGN	Pengenalan	V2	Variasi kedua pola
No.	Nombor	CKM	Ciri kesantunan Melayu
KP	Konteks perbualan	PKTS	Peranan + Kuasa + Taraf Sosial
P	Peserta	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara

Jadual 5.5 memaparkan dua dialog, iaitu dialog 1 dan 2 yang diujarkan oleh pengacara dan menepati penggunaan kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu PKTS + PT. Perkaitan dalam **Dialog 1** (konteks perbualan 1) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif diikuti padanan maksim Kuantiti diperlihatkan melalui tindakan memulakan rancangan bual bicara, memberikan maklumat mengenai rancangan dan menunjukkan perbezaan taraf sosial antara pengacara dan tetamu undangan dalam perbualan. Dalam hal ini, PKTS diperlihatkan ketika pengacara mengalu-alukan pendengar ketika memulakan rancangan atas kesedaran akan tanggungjawab yang perlu dimainkan selaku pengendali rancangan melalui ungkapan *Kembali bersama di Ikim.fm Pilihan Utama Anda*. Pengacara juga didapati memperakui peranan dan kuasa yang dimiliki menggunakan ungkapan

University of Malaya

bersama dengan saya, Maslina Alias sehinggalah jam dua petang nanti. Selain itu, dalam dialog yang sama pengacara menginterpretasikan perbezaan taraf sosial melalui penggunaan ungkapan rujukan kehormat *Yang Berbahagia* dan gelaran akademik, iaitu *Profesor Doktor* sebagai tanda penghormatan ketika memperkenalkan tetamu undangan kepada khalayak. Selanjutnya, perkaitan dengan PT dalam dialog 1 pula diperlihatkan oleh pengacara dengan mematuhi arahan penerbit supaya memberikan maklumat mengenai rancangan kepada khalayak pendengar melalui penggunaan ungkapan *slot Aspirasi hari Rabu, untuk segmen kita yang pertama pada jam aa: awal jam pertama aa: jam 10 pagi ini, iaitu segmen Islam itu Indah*.

Seterusnya, **dialog 2** dalam konteks perbualan 4 yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif memperlihatkan perkaitan dengan PKTS + PT yang dipaparkan oleh pengacara melalui tindakan memenuhi peranan dan kuasa selaku pengendali rancangan serta memperlihatkan perbezaan taraf sosial dalam perbualan. Pengacara didapati menepati PKTS apabila menggunakan ungkapan *Prof.* (singkatan bagi Profesor) ketika merujuk tetamu undangan sebagai tanda penghormatan. Penggunaan rujukan kehormat dan gelaran akademik dalam dialog 1 dan 2 berupaya menunjukkan penghormatan terhadap lawan tutur yang mempunyai kedudukan sosial lebih tinggi daripada penutur. Dalam masyarakat Melayu, sistem sapaan memainkan peranan sebagai penghubung langsung antara pihak yang menyapa dengan pihak yang disapa (Awang, 2007). Oleh itu, tindakan pengacara merujuk tetamu undangan sesuai gelaran dan status yang dimilikinya memperlihatkan terdapatnya perbezaan taraf sosial antara mereka dan usaha menyantuni lawan tutur dalam komunikasi.

Selain itu, ciri PT dalam dialog 2 pula diperlihatkan melalui tindakan memenuhi kehendak dan matlamat penerbit untuk mewujudkan keharmonian dan kelancaran

sepanjang perbualan. Hal ini dicapai oleh pengacara dengan memperlihatkan persetujuan menggunakan ungkapan memuji, iaitu *menarik ya* dan ungkapan bersetuju secara langsung, iaitu *memang ya*. Pujian dan persetujuan dalam kasus ini mampu menyenangi hati lawan tutur dan memelihara keharmonian dalam komunikasi. Penetapan matlamat penyiaran oleh penerbit memainkan peranan utama dalam memastikan peserta sentiasa sedar dan berusaha mencapainya melalui ciri kesantunan yang digunakan dalam perbualan. Goffman (1981) seperti dipetik dalam Rohaidah et.al (2013, p.173) ada mengatakan bahawa arahan-arahan yang diberikan kepada pengerusi dalam mengendalikan perbincangan secara interaktif hakikatnya telah diberikan oleh pihak penerbit dari awal perancangan lagi. Hal ini dipersetujui oleh Fairclough (1995) kemudiannya dengan mengatakan bahawa arahan pihak penerbit dianggap sebagai kuasa tersembunyi yang ditujukan kepada pihak-pihak tertentu seperti penerbit rancangan atau pihak penganjur yang kehadiran mereka terpisah dari segi masa dan tempat.

5.4.2 Struktur Pengenalan: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM – Pematuhan Pada Tajuk dan Bidang Bual Bicara (TB) dan Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT)

Analisis ini akan memperlihatkan hubungan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan satu ciri dalam CKM bagi struktur pengenalan bual bicara yang melibatkan dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan. Maklumat mengenai hal yang dinyatakan akan dipaparkan dalam Jadual 5.6 melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – pola A variasi kedua (pola teras P2 dan maksim), kolum 3 – variasi perkaitan, kolum 4 – CKM, kolum 5 – peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan, kolum 6 – jumlah dialog dan kolum 7 – peratus.

University of Malaya

Jadual 5.6: Struktur Pengenalan – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM (PKTS, TB dan PT)

1	2	3	4	5		6	7
Struktur	**Pola A/ V2 (Pola Teras P2 dan Maksim)**	**Variasi Perkaitan**	**CKM**	**Peserta**		**Σ**	**%**
				PC	**PM**		
Pengenalan	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }	Satu ciri	PKTS	Ø	1	1	4.5
			TB	Ø	2	2	9.0
			PT	10	9	19	86.3
Σ Keseluruhan				**10**	**12**	**22**	**100**

V2	Variasi kedua pola	PC	Pengacara
CKM	Ciri kesantunan Melayu	PM	Tetamu undangan
PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial	Σ	Jumlah dialog
TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara	%	Peratus
PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara		

Jadual 5.6 menunjukkan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dalam struktur pengenalan yang melibatkan ujaran oleh pengacara dan tetamu undangan yang menepati satu ciri dalam CKM dengan jumlah keseluruhan dialog sebanyak 22 (100%).

Berdasarkan jumlah tersebut, sebanyak 1 (4.5%) jumlah dialog menepati ciri PKTS dan 2 (9.0%) jumlah dialog menepati ciri TB yang melibatkan ujaran oleh tetamu undangan sahaja. Perkaitan dengan ciri PT pula melibatkan kedua-dua peserta dalam struktur pengenalan, iaitu pengacara dengan jumlah dialog sebanyak 10 dan tetamu undangan mewakili 9 dialog menjadikan perkaitan keseluruhan sebanyak 19 (86.3%) jumlah dialog. Dapatan turut memperlihatkan perkaitan dengan ciri PT mencatat jumlah tertinggi diikuti perkaitan dengan ciri TB sementara perkaitan dengan ciri PKTS mencatat jumlah terendah. Hal ini membuktikan bahawa kedua-dua peserta memanifestasikan kesantunan dengan berusaha untuk sentiasa mematuhi peraturan

University of Malaya

yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit dalam memastikan matlamat perbualan di peringkat awal rancangan tercapai.

Contoh perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan satu ciri dalam CKM oleh peserta yang dibincangkan di atas akan dipaparkan dalam dua jadual berasingan, iaitu Jadual 5.7 (PKTS dan TB) dan Jadual 5.8 (PT) melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – nombor, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – peserta, kolum 5 – dialog, kolum 6 – pola A variasi kedua (strategi/ maksim), dan kolum 7 – CKM.

Jadual 5.7: Struktur Pengenalan – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri Dalam CKM (PKTS dan TB)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
PGN	1	4	PM:	**Boleh saya** sebut, **Mas**? **Kalau boleh** pemanggil **buatlah soalan yang menenangkan** hati orang	K. Negatif	PKTS
	2	4	PM:	Jadi, **itulah saya nak sebut** hari ini, **jiwa yang tenang**. Dan **dalam ayat saya tak ingat ayat yang mana**. Wahai jiwa yang tenang, kembalilah kamu dalam keadaan yang diredhai dan meredhai. Ha: itu yang tujuan kita **nak dapat jiwa yang tenang** kembali kepada Allah.	K. Negatif M. Kualiti M. Relevan	TB
	3	4	PM:	**Wallahu a'lam**.	M. Relevan	TB

ST	Struktur	PM	Tetamu undangan
PGN	Pengenalan	V2	Variasi kedua pola
No.	Nombor	CKM	Ciri kesantunan Melayu
KP	Konteks perbualan	PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial
P	Peserta	TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara

Jadual 5.7 memaparkan tiga dialog, iaitu dialog 1, 2 dan 3 yang diujarkan oleh tetamu undangan dalam struktur pengenalan yang menepati penggunaan satu ciri dalam CKM, iaitu PKTS (dialog 1) dan TB (dalog 2 dan 3). **Dialog 1** dalam konteks perbualan 4 yang mengaplikasi strategi kesantunan Negatif memperlihatkan perkaitan dengan ciri kesantunan PKTS yang ditandai oleh perlakuan memperakui peranan dan kuasa pengacara serta usaha untuk mempelihatkan keakraban. Tetamu undangan

memperakui peranan dan kuasa pengacara selaku pengendali rancangan dengan meminta izin terlebih dahulu sebelum mengemukakan permintaan terhadap pendengar melalui penggunaan ungkapan *boleh saya sebut, Mas?*. Situasi ini ada dibahaskan oleh Asmah (2000, p.95), iaitu pengakuan terhadap peranan pengerusi diperlihatkan oleh peserta dengan meminta izin terlebih dahulu apabila hendak melakukan sesuatu yang dianggap menyimpang daripada kelaziman perjalanan perbincangan. Dalam kasus ini, perlakuan meminta izin didapati berupaya memperlihatkan peranan dan kuasa yang dimiliki oleh pengacara yang lebih tinggi berbanding peserta lain dalam bual bicara. Penggunaan ungkapan sapaan yang merujuk nama peribadi secara langsung menurut Asmah (2000, p.105), iaitu *Mas* memperlihatkan hubungan yang akrab disebabkan pertemuan yang kerap dalam rancangan yang dikendalikan. Dalam kasus ini, status sosial tetamu undangan yang lebih tinggi berbanding pengacara membolehkan sapaan sedemikian dilakukan dan sebaliknya bagi pengacara.

Selain itu, perakuan terhadap peranan dan kuasa tetamu undangan dalam dialog 1 diperlihatkan melalui tindakan meminta pendengar supaya dapat mengemukakan soalan yang boleh memberi ketenangan kepada khalayak pendengar yang lain melalui ungkapan berlapik *kalau boleh* diikuti ungkapan *pemanggil buatlah soalan yang menenangkan hati orang.* Penggunaan ungkapan tersebut memberikan unsur kelembutan terhadap permintaan yang dilakukan sekali gus menggambarkan kesantunan penutur.

Selain itu, perkaitan dalam **Dialog 2** (konteks perbualan 4) yang mengaplikasi strategi kesantunan Negatif diikuti padanan maksim Kualiti dan Relevan memperlihatkan perkaitan dengan ciri kesantunan TB melalui tindakan mematuhi tajuk atau bidang bual bicara ketika memberikan rumusan mukadimah mengenai topik perbincangan, iaitu *Orang Yang Tenang* sebelum menerima panggilan dan soalan

kiriman daripada pendengar. Pematuhan terhadap tajuk atau bidang ini diperlihatkan melalui penggunaan ungkapan *itulah saya nak sebut hari ini* diikuti ungkapan *jiwa yang tenang*, ungkapan merujuk ayat tertentu, iaitu *dalam ayat saya tak ingat ayat yang mana* dan ungkapan yang mengaitkan soal ketenangan, iaitu *nak dapat jiwa yang tenang*.

Selanjutnya, **dialog 3** (konteks perbualan 4) yang mengaplikasi maksim Relevan memperlihatkan perkaitan dengan ciri TB melalui tindakan memperlihatkan sikap rendah diri melalui ungkapan *wallahualam*, iaitu menyerahkan kepada Pencipta yang lebih mengetahui akan kebenaran tentang sesuatu yang disampaikan. Dialog 2 didapati berkaitan dengan dialog 3 kerana diujarkan secara berturutan oleh tetamu undangan serta menggambarkan kerelevanan akan maklumat yang disampaikan bertujuan mematuhi tajuk atau bidang perbincangan yang telah ditetapkan sekali gus mencerminkan kesantunan peserta. Rohaidah et. al., (2013, p.175) mengatakan peristiwa bahasa perbincangan di televisyen (*on stage*) memperlihatkan suatu situasi yang dirancang, iaitu tajuk atau bidang yang menjadi perbincangan telah ditetapkan terlebih awal. Ab. Razak (2006, p.77) turut mengatakan bahawa kepatuhan kepada tajuk ataupun bidang merupakan salah satu daripada ciri kesopanan dalam sesuatu peristiwa bahasa yang diperkatakan oleh peserta.

Selanjutnya, Jadual 5.8 di bawah akan memberi perincian mengenai perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan satu ciri KM seterusnya, iaitu PT. Sebanyak **lima** daripada 19 contoh dialog yang menepati ciri PT dikemukakan untuk memperlihatkan analisis. Contoh berbaki terdapat dalam Lampiran C (i).

University of Malaya

Jadual 5.8: Struktur Pengenalan – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri Dalam CKM (PT)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
PGN	1	1	PC:	Ya aa: seperti biasa **ceria dan senyum sentiasa**.	K. Positif	PT
	2	4	PC:	**Kepada anda yang ingin bertanya**: dan **boleh juga tinggalkan soalan anda:** di *facebook* kami, iaitu *www.facebook.com/ radio Ikim*	K. Positif M. Kuantiti	PT
	3	1	PM:	**Waalaikum salam** Mas aa: **terima kasih**.	K. Positif	PT
	4	4	PM:	**Kalau boleh**, mintak maaf, kita tak nak bersyarah **kita tanya soalan sahaja**.	K. Negatif	PT
	5	4	PM:	Dan **jangan sampai** kalau kita dah selalu *call*, **mintak maaf**, kasi *can* orang lain.	K. Negatif	PT

ST	Struktur	PC	Pengacara
PGN	Pengenalan	PM	Tetamu undangan
No.	Nombor	V2	Variasi kedua pola
KP	Konteks perbualan	CKM	Ciri kesantunan Melayu
P	Peserta	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara

Jadual 5.8 memaparkan lima dialog, iaitu dialog 1, 2, 3, 4 dan 5 yang diujarkan oleh pengacara dan tetamu undangan dalam struktur pengenalan yang menepati penggunaan satu ciri dalam CKM, iaitu PT. Kelima-lima dialog memperlihatkan perkaitan antara Pola A variasi kedua dengan ciri PT yang ditandai oleh perlakuan mematuhi peraturan bual bicara dan giliran bercakap seperti mana yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit agar perbualan dapat berlangsung dengan lancar. **Dialog 1** (konteks perbualan 1) yang mengaplikasi strategi kesantunan Positif memperlihatkan pengacara bertindak memuji tetamu undangan untuk mewujudkan keselesaan ketika memulakan rancangan menggunakan ungkapan *ceria dan senyum sentiasa*. Pujian ini didapati memanifestasikan kepatuhan pengacara terhadap kehendak penerbit di peringkat awal rancangan untuk memperlihatkan keceriaan, membina keserasian dan merapatkan hubungan dengan tetamu undangan. Sementara itu, **dialog 2** (konteks perbualan 4) yang mengaplikasi strategi kesantunan Positif diikuti padanan maksim Kuantiti

University of Malaya

memperlihatkan pengacara memulakan rancangan dengan mempelawa pendengar yang ingin mengirimkan soalan ke rancangan tersebut ke laman sesawang *facebook* stesen radio IKIMfm menggunakan ungkapan *kepada anda yang ingin bertanya* dan ungkapan *boleh juga tinggalkan soalan anda di facebook kami*. Pelawaan ini memperlihatkan pengacara mematuhi kehendak pihak penerbit untuk memastikan maklumat disampaikan dengan jelas dan menarik perhatian khalayak pendengar. Menurut Asmah Omar (2000), semua jenis perbincangan (termasuklah bual bicara) mempunyai peraturan sendiri. Rohaidah et. al., (2013, p.175) pula berpendapat pengendalian perbincangan yang interaktif melalui saluran secara bersemuka di media elektronik memerlukan kepada setiap peserta untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit dan peraturan akan berubah mengikut peristiwa bahasa yang berlaku.

Selanjutnya, **dialog 3** (konteks perbualan 1) yang diujarkan oleh tetamu undangan dan mengaplikasi strategi kesantunan Positif memperlihatkan perkaitan yang ditandai oleh keakuran terhadap giliran bercakap dengan menjawab salam yang dihulurkan oleh lawan tutur. Dalam hal ini, tetamu undangan menjawab salam menggunakan ungkapan *waalaikum salam* dan ungkapan penghargaan *terima kasih* sebagai maklum balas kepada pengacara dalam memperlihatkan kerjasama untuk menepati peraturan rancangan dengan memastikan perbualan di peringkat awal rancangan berjalan lancar. Noriati (2005, p.245) mengatakan budaya memberi salam untuk memulakan majlis telah sebati dalam diri penutur Melayu termasuklah dalam majlis-majlis rundingan pertunangan yang mempunyai permulaan dan penutup kerana Islam menegaskan perlakuan ini sebagai suatu penghormatan. Oleh itu, Islam menegaskan supaya seseorang menjawab salam yang dihulur sebagai tanda turut menghormati orang yang memberi salam (surah An-Nisa', ayat 86). Dalam hal ini, tindakan tetamu undangan menjawab salam yang dihulurkan oleh pengacara ketika memulakan rancangan

didapati bukan sahaja menepati peraturan rancangan bual bicara bahkan kepatuhan kepada agama yang sekali gus mencerminkan adab yang terpuji dalam perbualan.

Sementara itu, bagi **dialog 4** dan **5** dalam konteks perbualan 4 yang mengaplikasi strategi kesantunan Negatif pula memperlihatkan tetamu undangan mematuhi aturan bercakap dan peraturan rancangan yang telah ditetapkan dengan memberikan syarat ketika membuat panggilan kepada pendengar agar dapat mengoptimumkan masa siaran. Tetamu undangan didapati memberikan syarat kepada pendengar selepas ujaran pengacara menggunakan ungkapan berlapik, iaitu *kalau boleh* diikuti ungkapan *kita tanya soalan sahaja* dan ungkapan berlapik *jangan sampai* diikuti ungkapan *mintak maaf* ketika menyatakan syarat agar pendengar tidak berkecil hati. Situasi ini memanifestasikan kepatuhan terhadap giliran bercakap yang telah ditetapkan oleh pengacara dan pihak penerbit. Menurut Rohaidah et. al. (2013, p.176), walaupun peraturan dalam genre perbincangan tidak dimaklumkan kepada peserta tetapi setiap peserta telah sedia maklum dengan kehadiran seorang pengerusi. Situasi ini membawa kepada kepatuhan giliran dalam bercakap bagi setiap peserta. Peraturan-peraturan dalam genre perbincangan di media elektronik juga sebenarnya banyak bergantung kepada kecekapan seorang pengerusi semasa mengendalikan suatu perbincangan tersebut.

5.5 Pola A Variasi Kedua Dan Ciri Kesantunan Melayu (CKM) dalam Struktur Isi Bual Bicara

Analisis ini akan memperlihatkan perkaitan antara penggunaan Pola A variasi kedua dalam struktur isi bual bicara dengan ciri kesantunan berdasarkan CKM. Analisis menunjukkan penggunaan Pola A variasi kedua dalam struktur isi mempunyai perkaitan dengan ketiga-tiga ciri dalam CKM, iaitu (i) peranan + kuasa + taraf sosial (PKTS), (ii) pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara (TB), dan (iii) pematuhan

pada peraturan bual bicara (PT). Analisis turut memperlihatkan bahawa perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan CKM berlaku dalam tiga variasi, iaitu perkaitan dengan (i) kombinasi tiga ciri dalam satu dialog, (ii) kombinasi dua ciri dalam satu dialog, dan (iii) satu ciri dalam satu dialog. Hal ini membuktikan bahawa setiap peserta berusaha menyantuni antara satu sama lain untuk mencapai matlamat komunikasi masing-masing dengan melaksanakan peranan, menyeimbangkan kuasa, memastikan perbincangan menepati tajuk atau bidang serta peraturan yang telah ditetapkan oleh penerbit sejak awal. Perincian mengenai hal yang dinyatakan terdapat dalam paparan Jadual 5.9 melalui enam kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – pola A variasi kedua (pola teras P2 dan maksim), kolum 3 – variasi perkaitan, kolum 4 – CKM, kolum 5 – peserta yang terdiri daripada pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim, dan kolum 6 – jumlah dialog dan peratus.

Jadual 5.9: Struktur Isi – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan CKM

1	2	3	4	5				6
ST	**Pola A/ V2 (Pola Teras P2 dan Maksim)**	**Variasi Perkaitan**	**CKM**	**Peserta (%)**				**Σ (%)**
				PC	**PM**	**PG**	**FB**	
Isi	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	Kombinasi tiga ciri	PKTS + TB + PT	1 (0.6)	7 (1.4)	3 (0.6)	3 (0.6)	14 (2.9)
		Kombinasi dua ciri	PKTS + TB	1 (0.6)	49 (10.3)	1 (0.6)	1 (0.6)	52 (11.0)
			PKTS + PT	14 (2.9)	6 (1.2)	8 (1.6)	Ø	28 (5.9)
			TB + PT	1 (0.6)	1 (0.6)	10 (2.1)	6 (1.2)	18 (3.8)
		Satu ciri	PKTS	20 (4.2)	15 (3.1)	2 (0.4)	Ø	37 (7.8)
			TB	7 (1.4)	45 (9.5)	37 (7.8)	1 (0.6)	90 (19.0)
			PT	166 (35.1)	41 (8.6)	26 (5.5)	Ø	233 (49.3)
Σ Keseluruhan				**210 (44.4)**	**164 (34.7)**	**87 (18.4)**	**11 (2.3)**	**472 (100)**

V2 Variasi kedua pola
CKM Ciri kesantunan Melayu
PT Pematuhan pada peraturan bual bicara
Σ Jumlah dialog

PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial	%	Peratus
TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara		

Jadual 5.9 di atas menunjukkan perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dalam struktur isi yang melibatkan pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim yang menepati tiga variasi, iaitu (i) kombinasi tiga ciri, (ii) kombinasi dua ciri, dan (iii) satu ciri kesantunan dalam CKM dengan jumlah keseluruhan dialog sebanyak 472 (100%).

Berdasarkan jumlah tersebut, analisis menunjukkan perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua yang menepati penggunaan kombinasi tiga ciri, iaitu PKTS + TB + PT didominasi oleh ujaran tetamu undangan sebanyak 7 (1.4%) dengan jumlah keseluruhan perkaitan sebanyak 14 (2.9%) dialog. Perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua yang menepati kombinasi dua ciri CKM terdiri daripada tiga gabungan ciri, iaitu (i) PKTS + TB sebanyak 52 (11.0%) dialog dengan perkaitan tertinggi diwakili ujaran oleh tetamu undangan sebanyak 49 (10.3%), (ii) PKTS + PT sebanyak 28 (5.9%) dialog dengan ujaran oleh pengacara sebanyak 14 (2.9) mewakili perkaitan tertinggi, dan (iii) TB + PT sebanyak 18 (3.8%) dialog dengan ujaran oleh pemanggil mencatat perkaitan tertinggi sebanyak 10 (2.1%) dialog.

Perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua yang menepati satu ciri CKM, iaitu PKTS mencatat jumlah penggunaan dialog sebanyak 37 (7.8%) menunjukkan ujaran pengacara mencatat perkaitan tertinggi sebanyak 20 (4.2%), TB pula mewakili jumlah perkaitan dialog sebanyak 89 (18.8%) dengan ujaran oleh tetamu undangan mencatat perkaitan tertinggi, iaitu 45 (9.5%) jumlah dialog. Ciri PT pula mewakili jumlah penggunaan dialog sebanyak 233 (49.6%) dengan memperlihatkan ujaran oleh pengacara mencatat jumlah perkaitan tertinggi bagi kasus ini, iaitu sebanyak 166 (35.1%) dialog.

University of Malaya

Berdasarkan jumlah yang dinyatakan, analisis turut memperlihatkan perkaitan dengan satu ciri dalam CKM mencatat jumlah tertinggi iaitu sebanyak 472 dengan ciri PT mendominasi ujaran peserta manakala kombinasi ketiga-tiga ciri CKM, iaitu PKTS + TB + PT mencatat perkaitan terendah dalam kasus yang dianalisis. Situasi yang berlaku memperlihatkan pengacara dan tetamu undangan saling berkongsi peranan dan bersama-sama memastikan perbincangan berlangsung dalam suasana harmoni serta memberi manfaat kepada khalayak pendengar yang luas. Aspek ini dicapai dengan memastikan perbincangan yang berlaku sentiasa menepati topik atau soalan pemanggil/ pengirim dan akur terhadap peraturan rancangan yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit. Pemanggil dan pengirim juga didapati turut memanifestasikan kesantunan dengan memastikan soalan yang dikemukakan selari dengan topik yang sedang dibincangkan selain menunjukkan keakuran untuk menamatkan perbincangan sebagai mana yang dikehendaki oleh tetamu undangan sebagai interpretasi terhadap kepatuhan pada peraturan rancangan. Perincian mengenai perkaitan yang dinyatakan akan dibincangkan dalam subtopik selanjutnya.

5.5.1 Struktur Isi: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Tiga Ciri dalam CKM – Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS) + Pematuhan Pada Tajuk atau Bidang Bual Bicara (TB) + Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT)

Analisis ini akan memperlihatkan hubungan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan kombinasi tiga ciri dalam CKM bagi struktur pengenalan bual bicara. Maklumat mengenai hal yang dibincangkan akan dipaparkan dalam Jadual 5.10 melalui enam kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – pola A variasi kedua (pola teras P2 dan maksim), kolum 3 peserta, kolum 4 – jumlah perkaitan CKM (PKTS + TB + PT), dan kolum 5 – peratus.

Jadual 5.10: Struktur Isi – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Tiga Ciri dalam CKM (PKTS + TB + PT)

1	2	3	4	5
Struktur	**Pola A/ V2** **Pola Teras P2 dan Maksim**	**Peserta**	**Σ CKM** **PKTS + TB + PT**	**%**
Isi	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	Pengacara	1	7.1
		Tetamu Undangan	7	50.0
		Pemanggil	3	21.4
		Pengirim	3	21.4
Σ Keseluruhan			**14**	**100**

V2	Variasi kedua pola	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara
CKM	Ciri kesantunan Melayu	Σ	Jumlah dialog
PKTS	Peranan + Kuasa + Taraf sosial	%	Peratus
TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara		

Jadual 5.10 menunjukkan perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dalam struktur isi yang menepati kombinasi tiga ciri dalam CKM, iaitu ciri PKTS + TB + PT melibatkan dialog yang diujarkan oleh pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim dengan jumlah keseluruhan dialog sebanyak 14 (100.0%).

Berdasarkan jumlah tersebut, pengacara memperlihatkan perkaitan sebanyak 1 (7.1%) jumlah dialog, tetamu undangan sebanyak 7 (50.0%) jumlah dialog manakala pemanggil dan pengirim masing-masing sebanyak 3 (21.4%) jumlah dialog. Dalam kasus ini, tetamu undangan memperlihatkan jumlah perkaitan tertinggi diikuti pemanggil dan pengirim sementara pengacara mewakili jumlah terendah. Situasi ini membuktikan kewibawaan tetamu undangan selaku tetamu pakar yang cuba menyeimbangkan antara peranan dan kuasa ketika memberikan nasihat kepada khalayak pendengar dengan memastikan perbicangan yang dilakukan sentiasa menepati topik dan peraturan yang telah ditetapkan sejak awal.

Contoh perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan gabungan tiga ciri yang dibincangkan akan dipaparkan dalam Jadual 5.11 di bawah melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – nombor, kolum 3 – konteks

University of Malaya

perbualan, kolum 4 – peserta, kolum 5 – dialog, kolum 6 – pola A variasi kedua (strategi/ maksim), dan kolum 7 – CKM. Sebanyak **lima** daripada 14 contoh dialog yang menepati kombinasi tiga ciri dalam CKM dikemukakan untuk memperlihatkan analisis. Contoh berbaki terdapat dalam Lampiran C (ii).

Jadual 5.11: Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Tiga Ciri dalam CKM (PKTS + TB + PT)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
Isi	1	6	PM:	**Waalaikum salam**. **Bagus**. Aa:: **maksud hadis mengatakan** orang yang paling bijak ialah orang yang mengingati mati.	K. Positif K. Negatif M. Kualiti	PKTS + TB + PT
	2	10	PG4:	Sekarang ni, mm:: **nikmat yang dia dapat tu melimpah ruah** sampai dia tak boleh nak buat pilihan. Salah satunya **Prof**, dia dapat tawaran mengajar dan belajar. Jadi dia mintak pandangan saya. **Saya tak boleh bagi pandangan**. Jadi, **saya mintak Prof** mm:: bantu saya untuk bantu rakan ni.	K. Negatif M. Kuantiti	PKTS + TB + PT
	3	17	FB7:	Aa:: **Prof**, **bagaimana** kita nak **tenang** ketika senang kerana kadang-kadang, ketika susah **kita lebih tenang** dan **sentiasa ingat Allah** tetapi bila senang **kita lupa Allah**.	K. Negatif M. Kuantiti	PKTS + TB + PT
	4	18	PC:	**Ya**. Ha:: **Prof** dah bagi tau ibu berdikari ya? **Ibu berdikari anak satu**.	K. Positif K. Negatif M. Kuantiti	PKTS + TB + PT
	5	19	PM:	**Sebenarnya, bila kita jadi ibu** dah tua ni **Mas**, tak perlu banyak. Dan kalau kita ibu yang berkemampuan, **itu saya secara peribadilah**. **Saya rasa** kalau anak kita anak yang soleh dan solehah, orang yang baik patut diberi sokongan. Dan bagi zaman ekonomi sekarang, bagi orang muda-muda memang tak cukup dan sebagainya, apa kata**? Tapi saya pernah dengar, pernah jumpa keluarga**. Dia kata apa? Jangan, jangan ajar anak senang. Biar dia, biar. Macam kita dulu. Dan saya perhatikan, orang yang keras dengan anak ni, **Mas**. *Last* sekali anak keras dengan dia.	K. Positif K. Negatif M. Kualiti	PKTS + TB + PT

ST	Struktur	KP	Konteks perbualan
No.	Nombor	CKM	Ciri kesantunan Melayu
P	Peserta	PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial
PM	Tetamu undangan	TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara
FB7	Pengirim ke-7	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara
PG4	Pemanggil ke-4		

University of Malaya

Jadual 5.11 memaparkan lima dialog, iaitu dialog 1, 2, 3, 4 dan 5 yang diujarkan oleh pengacara, tetamu undangan, pemanggil ketujuh dan pengirim keempat yang menepati penggunaan kombinasi tiga ciri dalam CKM, iaitu PKTS + TB + PT.

Perkaitan dengan kombinasi ketiga-tiga ciri dalam CKM diperlihatkan oleh ujaran tetamu undangan dalam **dialog 1** (konteks perbualan 6) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif diikuti padanan maksim Kualiti melalui perlakuan menamatkan perbualan dan memulakan perbincangan, memastikan perbincangan menepati kehendak soalan dan mengandungi nasihat yang bersesuaian sebagai memenuhi peraturan rancangan. Perlakuan menamatkan perbualan untuk memulakan perbincangan didapati menepati ciri PKTS apabila tetamu undangan memperakui kuasanya selaku pengendali soal-jawab dengan menjawab salam pemanggil bertujuan menamatkan perbualan dan diikuti dengan tindakan memuji melalui ungkapan *waalaikumsalam* dan *bagus*. Dalam hal ini, peranan selaku pengendali soal-jawab dengan pemanggil yang dikongsi bersama pengacara memberikan kuasa kepada tetamu undangan untuk menentukan tempoh masa bercakap dan dipatuhi oleh pemanggil. Ia sekali gus menunjukkan wujudnya jarak sosial di antara mereka sehingga memerlukan pemanggil menyantuni tetamu undangan dengan memperlihatkan keakuran. Perkaitan dengan ciri TB pula ditunjukkan dengan tindakan memberi jawapan atau perbincangan yang menepati kehendak soalan pemanggil, iaitu perasaan takut menghadapi kematian melalui ungkapan *orang yang bijak ialah orang yang mengingati mati*. Ungkapan ini memperlihatkan usaha tetamu undangan memberikan perbincangan seperti mana yang dikehendaki oleh pendengar sekali gus meningkatkan kefahaman mereka. Seterusnya perkaitan dengan ciri PT dalam dialog ini pula diperlihatkan melalui tindakan mematuhi konsep penerbitan rancangan melalui penggunaan ungkapan yang bercorak kerohanian dengan merujuk hadis tertentu ketika memberi nasihat seperti ungkapan *maksud hadis mengatakan*.

Ungkapan ini didapati berciri sahih dan sedia diketahui oleh pendengar yang beragama Islam akan kebenarannya sekali gus dapat meningkatkan kewibawaan tetamu undangan terhadap topik yang sedang dibincangkan.

Seterusnya, perkaitan **dialog 2** dalam konteks perbualan 10 dengan kombinasi tiga ciri dalam CKM dimanifestasikan oleh tindakan pemanggil keempat (PG4) memperakui peranan tetamu undangan sebagai pemberi nasihat ketika mengemukakan soalan melalui aplikasi strategi Kesantunan Negatif diikuti padanan maksim Kuantiti. Perkaitan dengan ciri PKTS diperlihatkan ketika PG4 memperakui pengetahuan dan kepakaran yang dimiliki oleh tetamu undangan dengan meminta nasihat dan mengakui kelemahan diri menggunakan ungkapan *dia mintak pandangan saya* dan ungkapan *saya tak boleh bagi pandangan.* Ungkapan ini secara tidak langsung menggambarkan pemanggil memperakui ketinggian ilmu tetamu undangan berbanding dirinya dan wajar dirujuk untuk mendapatkan nasihat dalam rancangan berkenaan. Aspek perbezaan taraf sosial pula diperlihatkan melalui penggunaan ungkapan *Prof* oleh pemanggil untuk merujuk tetamu undangan yang bermaksud kesedaran akan wujudnya jarak sosial di antara mereka. Seterusnya perkaitan dengan ciri TB diperlihatkan melalui tindakan mengemukakan maklumat yang menepati masalah yang dihadapi, iaitu situasi rakan pemanggil yang sukar membuat pilihan setelah ditawarkan mengajar dan belajar secara serentak menggunakan ungkapan *nikmat yang dia dapat tu melimpah ruah* dan ungkapan *dia dapat tawaran mengajar dan belajar*. Maklumat ini dapat meningkatkan kefahaman pendengar, membantu tetamu undangan mendapat gambaran sebenar tentang masalah yang dihadapi seterusnya menyediakan perbincangan yang menepati kehendak pemanggil. Sementara perkaitan dengan ciri PT pula dimanifestasikan oleh perlakuan pemanggil mematuhi peraturan rancangan dengan mengemukakan pertanyaan secara jelas dan ringkas menerusi ungkapan *saya mintak Prof m:: bantu saya untuk bantu rakan saya ni.* Pertanyaan yang jelas ini

secara tidak langsung dapat melancarkan komunikasi dan mengoptimumkan masa siaran.

Selanjutnya, perkaitan **dialog 3** dalam konteks perbualan 17 yang diujarkan oleh pengirim ketujuh (FB7) dengan kombinasi tiga ciri dalam CKM diperlihatkan dengan perlakuan memperakui peranan tetamu undangan selaku pemberi nasihat, memastikan soalan yang dikemukakan menepati topik dan peraturan yang ditetapkan melalui aplikasi strategi Kesantunan Negatif diikuti dengan padanan maksim Kuantiti. Ciri PKTS ditunjukkan melalui tindakan pengirim mengakui peranan dan kuasa tetamu undangan sebagai pemberi nasihat ketika mengemukakan soalan melalui ungkapan pertanyaan, iaitu *Prof, bagaimana kita nak tenang bila senang*. Dalam masa yang sama, ungkapan *Prof* dalam ungkapan ini memperlihatkan perakuan pengirim akan status sosial tetamu undangan yang lebih tinggi daripadanya. Ciri TB pula ditunjukkan melalui tindakan pengirim memberikan maklumat mengenai soalan yang menepati topik perbincangan menggunakan ungkapan yang merujuk situasi tenang, iaitu *kita nak tenang* dan *kita lebih tenang*. Sementara ciri PT diperlihatkan melalui usaha untuk menepati konsep penerbitan rancangan yang berciri keislaman dengan mengaitkan kebesaran dan kuasa Pencipta dalam soalan yang dikemukakan seperti ungkapan *sentiasa ingat Allah* dan *kita lupa Allah*.

Selain itu, perkaitan **dialog 4** (konteks perbualan 18) dengan kombinasi tiga ciri dalam CKM dipaparkan melalui tindakan pengacara mempersetujui teguran oleh tetamu undangan melalui aplikasi strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif diikuti padanan maksim Kuantiti. Dalam dialog 4, ciri PKTS dikenal pasti apabila pengacara menerima pembetulan ungkapan 'ibu tunggal' oleh tetamu undangan yang digunakannya untuk merujuk pengirim kepada ungkapan 'ibu berdikari' menggunakan ungkapan *Ya.* Ia bukan sahaja menunjukkan pengacara memperakui kuasa dan peranan

tetamu undangan dalam rancangan tersebut bahkan mengiktiraf kepakaran yang dimiliki tetamu undangan tersebut. Penggunaan ungkapan *Prof* pula memperlihatkan penghormatan akan status sosial yang dimiliki oleh tetamu undangan dan kesedaran akan jarak sosial yang wujud di antara mereka. Analisis mendapati ciri TB pula diperlihatkan oleh pengacara dengan memberikan maklumat lanjut mengenai pengirim yang merupakan seorang ibu berdikari menggunakan ungkapan *ibu berdikari anak satu*. Maklumat ini menggambarkan kepada pendengar akan status pengirim dengan lebih jelas dan tepat. Sementara ciri PT ditunjukkan melalui perlakuan mematuhi peraturan rancangan dengan memperlihatkan sokongan terhadap perbincangan yang dilakukan oleh tetamu undangan melalui ungkapan *Ha:: Prof dah bagi tau ibu berdikari ya?*. Situasi ini memperlihatkan peranan pengacara yang agak kompleks dalam memastikan tanggungjawabnya dapat dilaksanakan sebaik mungkin serta dalam masa yang sama dapat mewujudkan keharmonian dan mengelakkan konflik dalam perbincangan yang berlangsung. Dapatan ini selari dengan kajian Thornborrow (2001) yang mendapati peranan pengacara dalam sesuatu rancangan adalah sangat kompleks disebabkan keperluan untuk mewujudkan keseimbangan antara menjadi pengendali rancangan dan mencipta hubungan yang kelihatan mesra dan akrab dengan tetamu undangan dan khalayak pendengar.

Selanjutnya, perkaitan kombinasi tiga ciri dalam CKM diperlihatkan oleh tindakan tetamu undangan memberi nasihat kepada pemanggil dalam **dialog 5** (konteks perbualan 19) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif diikuti dengan padanan maksim Kualiti. Analisis mendapati ciri PKTS dalam dialog 5 diperlihatkan melalui tindakan tetamu undangan memperakui kuasa dan peranan selaku pemberi nasihat dengan merujuk dirinya sebelum teguran disampaikan menggunakan ungkapan *bila kita jadi ibu dah tua ni*, *itu saya secara peribadilah*, *saya rasa* dan ungkapan *dan saya perhatikan*. Ungkapan-ungkapan ini memperlihatkan

tetamu undangan melakukan teguran dengan berhemah dan teliti berdasarkan pengalaman, kepakaran serta kedalaman ilmu yang dimiliki. Selain itu, penggunaan ungkapan *Mas* untuk merujuk pengacara memperlihatkan taraf sosial yang lebih tinggi dimiliki tetamu undangan yang sekali gus menggambarkan keakraban yang terjalin di antara mereka atas faktor kekerapan mengendalikan rancangan bual bicara secara bersama. Analisis turut mendapati ciri TB diperlihatkan melalui perlakuan memberikan maklumat yang menepati kehendak soalan pemanggil, iaitu kewajaran ibu yang masih membantu kewangan anak walaupun setelah anak mereka berkahwin menggunakan ungkapan *orang yang baik patut diberi sokongan,* ungkapan *dan bagi zaman ekonomi sekarang, bagi orang muda-muda memang tak cukup dan sebagainya, ungkapan yang memberi contoh, iaitu Tapi saya pernah dengar, pernah jumpa keluarga. Dia kata apa? Jangan, jangan ajar anak senang. Biar dia, biar. Macam kita dulu.* Maklumat-maklumat dalam ungkapan ini didapati menepati permasalahan yang dihadapi pemanggil sekali gus membantu pendengar untuk memahami perbincangan dengan lebih baik. Selain itu, analisis mendapati ciri PT diperlihatkan melalui tindakan memastikan peraturan rancangan ditepati, iaitu keakuran menasihati pendengar untk mengatasi masalah yang dihadapi menggunakan ungkapan *apa kata*, *orang yang keras dengan anak ni* diikuti ungkapan '*last' sekali anak keras dengan dia*. Dalam kasus ini, tetamu undangan berusaha memastikan peranan dan kuasa selaku penasihat pakar dilaksanakan dengan baik dengan memberi maklum balas sesuai permasalahan yang dikemukakan oleh pemanggil dan menepati peraturan rancangan. Asmah (2007, p.67) mengatakan mematuhi peraturan atau etiket perbincangan seperti mesyuarat termasuklah pematuhan kepada agenda, masa, penggunaan bahasa dan rujukan hormat yang sesuai serta giliran bercakap menjadi asas kepada perilaku santun seseorang yang mengendalikannya.

University of Malaya

5.5.2 Struktur Isi: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri dalam CKM

Analisis ini akan memperlihatkan hubungan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan kombinasi dua ciri dalam CKM bagi struktur isi bual bicara yang melibatkan pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim. Maklumat mengenai hal yang dinyatakan akan dipaparkan dalam Jadual 5.12 melalui lima kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – pola A variasi kedua (pola teras P2 dan maksim), kolum 3 – CKM, kolum 4 – peserta, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim, dan kolum 5 – jumlah dialog dan peratus.

Jadual 5.12: Struktur Isi – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM

1	2	3	4				5
Struktur	**Pola A/ V2 Pola Teras P2 dan Maksim**	**CKM**	**Peserta**				**Σ (%)**
			PC	**PM**	**PG**	**FB**	
Isi	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	PKTS + TB	1 (1.0)	49 (50.0)	1 (0.6)	1 (1.0)	52 (53.0)
		PKTS + PT	14 (14.2)	6 (6.1)	8 (8.1)	Ø	28 (28.5)
		TB + PT	1 (1.0)	1 (1.0)	10 (10.2)	6 (6.1)	18 (18.3)
Σ Keseluruhan			**16 (16.3)**	**56 (57.1)**	**19 (19.3)**	**7 (7.1)**	**98 (100)**

V2	Variasi kedua pola	PM	Tetamu undangan
CKM	Ciri kesantunan Melayu	PG	Pemanggil
PKTS	Peranan + Kuasa + Taraf Sosial	FB	Pengirim
TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara	Σ	Jumlah dialog
PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara	%	Peratus
PC	Pengacara		

Jadual 5.12 menunjukkan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dalam struktur isi yang melibatkan ujaran oleh pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim yang menepati kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu (i) PKTS + TB, (ii) PKTS + PT dan (iii) TB + PT dengan jumlah keseluruhan dialog sebanyak 98 (100%).

University of Malaya

Berdasarkan jumlah tersebut, sebanyak 52 (53.0%) jumlah dialog menepati kombinasi ciri PKTS + TB dengan tetamu undangan memperlihatkan perkaitan tertinggi sebanyak 49 (50.0%) manakala 28 (28.5%) jumlah dialog menepati kombinasi ciri PKTS + PT dengan menunjukkan pengacara mencatat jumlah perkaitan tertinggi, iaitu 14 (14.2%) dialog. Sebanyak 18 (18.3%) jumlah dialog menepati kombinasi ciri TB + PT dengan pemanggil memperlihatkan jumlah perkaitan tertinggi berbanding peserta lain, iaitu 10 (10.2%) dialog. Dapatan turut memperlihatkan tetamu undangan mewakili jumlah perkaitan tertinggi, iaitu 56 (57.1%) dengan kecenderungan terhadap kombinasi ciri PKTS + TB diikuti pemanggil dan pengacara sementara pemanggil mewakili jumlah perkaitan terendah sebanyak 7 (7.1%) dialog. Hal ini membuktikan bahawa tetamu undangan lebih cenderung menunjukkan kesantunan dengan memastikan peranan dan kuasa yang dimiliki selaku tetamu undangan dilaksanakan untuk mencapai matlamat pihak penerbit. Hal ini dicapai dengan memperlihatkan penghormatan yang sesuai terhadap pendengar serta memastikan perbincangannya selari dengan topik yang ditetapkan oleh pihak penerbit atau permasalahan pemanggil/ pengirim yang dikemukakan. Perkaitan ini akan diperlihatkan dan dibincangkan secara terperinci dalam subtopik berikutnya.

5.5.2.1 Struktur Isi : Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri dalam CKM – Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS) + Pematuhan Pada Tajuk Atau Bidang Bual Bicara (TB)

Analisis memperlihatkan hubungan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu PKTS + TB bagi struktur isi bual bicara melibatkan empat peserta, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim. Dalam kasus ini, tetamu undangan didapati memperlihatkan jumlah perkaitan tertinggi berbanding peserta lain, iaitu sebanyak 49 (50,0%) seperti yang dipaparkan dalam Jadual 5.12.

Kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan kombinasi PKTS + TB ini akan dibincangkan berdasarkan analisis dialog peserta terlibat dalam Jadual 5.13 melalui paparan tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – nombor, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – peserta, kolum 5 – dialog, kolum 6 – pola A variasi kedua (strategi/ maksim), dan kolum 7 – CKM. Sebanyak lima daripada 52 contoh dialog yang menepati kombinasi PKTS + TB dikemukakan untuk memperlihatkan analisis. Contoh berbaki terdapat dalam Lampiran C (iii).

Jadual 5.13: Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (PKTS + TB)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
Isi	1	5	PM:	**Okey, okey bagus**. Okey, **okey kita dah faham**. Okey, yang pertama **umur budak dua tahun ni**, antara kosong hingga enam tahun **mereka akan menyerap segala yang dialami didengar macam *sponge***. **Saya harap** keluarga encik akan mendengar ini.	K. Positif K. Negatif M. Cara	PKTS + TB
	2	6	PM:	Dan orang, **pada saya pendapat sayalah**, kita **tak rehat sampai kita mati** nanti. Dan kita ingat **hidup ini bukan satu balasan**. **Hidup di dunia satu ujian**. Dan **di akhirat kita dapat segala balasan**.	K. Negatif M. Kuantiti	PKTS + TB
	3	13	PM:	Kita **jangan solat sebab syariat saja**. Mesti **sampai makrifatullah solat kita**.	K. Negatif M. Kualiti	PKTS + TB
	4	15	FB6:	**Saya selalu dengar** ceramah aa:: **Prof**, setiap kali **saya akan sayu, meyayat hati**. Kata-kata **Prof** juga telah **membuka pintu hati saya dengan menutup aurat** yang mana **Prof** selalu tekankan dalam setiap ceramah.	K. Positif M. Kuantiti	PKTS + TB
	5	23	PC:	**Kadang-kadang mungkin kita kata kita tak perlukan jurnal**. Sebenarnya, **macam Prof kata**, bila kita tulis tu, kita baca esok tu, kita baca balik jurnal kita tu.	K. Positif K. Negatif	PKTS + TB

ST	Struktur	PG4	Pemanggil ke-4
No.	Nombor	KP	Konteks perbualan
P	Peserta	CKM	Ciri kesantunan Melayu
PM	Tetamu undangan	PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial
FB6	Pengirim ke-6	TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara

Universiti Malaya

Jadual 5.13 memaparkan lima dialog, iaitu dialog 1, 2, 3, 4 dan 5 yang diujarkan oleh pengacara, tetamu undangan, pemanggil keempat dan pengirim keenam yang menepati penggunaan kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu PKTS + TB.

Perkaitan dengan kombinasi dua ciri, iaitu PTKS + TB dalam CKM dengan MPKSM diperlihatkan oleh ujaran tetamu undangan dalam **dialog 1** (konteks perbualan 5), **dialog 2** (konteks perbualan 6) dan **dialog 3** (konteks perbualan 15) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif diikuti dengan padanan maksim Kuantiti, Kualiti dan Cara. Ia diperlihatkan melalui tindakan tetamu undangan memperakui peranan dan kuasanya selaku pemberi nasihat yang mewakili ciri PKTS serta memastikan perbincangan menepati kehendak soalan yang dikemukakan oleh pemanggil yang mewakili ciri TB. Perakuan akan peranan dan kuasa yang menandai ciri PKTS diperlihatkan ketika menamatkan perbualan (dialog 1) dengan memberitahu pemanggil menggunakan ungkapan *okey, okey bagus* dan ungkapan *okey kita dah faham*. Selain itu, tetamu undangan didapati mengakui akan peranan dan kuasanya untuk memberi nasihat kepada pemanggil (dialog 2 dan 3) menggunakan ungkapan *saya harap…,* ungkapan *pada saya pendapat sayalah...* dan ungkapan *kita jangan solat….* Ketiga-tiga ungkapan ini secara tidak langsung menggambarkan kuasa dan peranan tetamu undangan yang lebih penting berbanding peserta lain serta taraf sosial yang lebih tinggi ketika melakukan perbincangan pemanggil.

Ciri TB pula diperlihatkan apabila tetamu undangan berusaha memastikan perbincangannya menepati kehendak soalan yang dikemukakan oleh pemanggil/pengirim. Ungkapan *umur budak dua tahun ni* dan ungkapan *mereka akan menyerap segala yang dialami didengar macam 'sponge'* dalam **dialog 1** didapati menepati masalah pemanggil kelima mengenai anaknya yang baru berusia dua tahun sering dilabel dengan kata-kata negatif oleh ahli keluarga. Ungkapan *kita tak rehat*

sampai kita mati, *hidup ini bukan satu balasan*, *hidup di dunia satu ujian*, dan ungkapan *di akhirat kita dapat segala balasan* dalam **dialog 2** pula memperlihatkan usaha tetamu undangan mengaitkan soal kematian dengan aspek keagamaan, iaitu seseorang manusia akan dihitung amalannya setelah mati kelak. Seterusnya ungkapan *...sebab syariat saja* dan ungkapan *mesti sampai makrifatullah solat kita* dalam **dialog 3** menunjukkan tetamu undangan menegur pendengar supaya menjaga solat mereka. Ungkapan-ungkapan yang dibincangkan berciri santun kerana penutur melakukan perbincangan yang menepati masalah yang dikemukakan oleh pendengar. Situasi yang berlaku ini didapati bertepatan dengan pendapat Asmah (2007, p. 67) yang mengatakan seseorang yang bercakap terkeluar daripada agenda, termasuk pengerusi boleh dianggap sebagai kurang santun. Malah, jika ia dilakukan oleh ahli perbincangan, mereka hendaklah memohon maaf kepada ahli yang lainnya.

Selanjutnya, **dialog 4 (**Kesantunan Positif diikuti padanan maksim Kuantiti). Ciri PKTS dipaparkan melalui tindakan pengirim yang memperakui akan peranan dan kuasa tetamu undangan selaku pakar untuk memberi nasihat dalam bual bicara melalui ungkapan *saya selalu dengar ceramah aa:: Prof* oleh pengirim keenam (FB6, konteks perbualan 15). Ungkapan *selalu dengar ceramah* memperlihatkan pengirim mengakui kepakaran yang dimiliki oleh tetamu undangan dalam memberi nasihat manakala ungkapan *Prof* memperlihatkan penghormatan akan status akademik tetamu undangan yang lebih tinggi serta perbezaan taraf sosial yang wujud di antara mereka. Sementara ciri TB diperlihatkan melalui usaha peserta memberikan maklumat yang menepati topik perbincangan. FB6 berusaha menepati bidang perbincangan, iaitu kerohanian apabila mengaitkan masalah yang dihadapi, iaitu dipandang sinis setelah berhijab dengan perlakuan menurut perintah agama melalui ungkapan *saya akan sayu, meyayat hati* dan ungkapan *membuka pintu hati saya dengan menutup aurat*.

University of Malaya

Perkaitan selanjutnya diperlihatkan oleh ujaran pengacara dalam **dialog 5** yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif melalui tindakan mengakui akan peranan dan kuasa tetamu undangan selalu penasihat pakar dalam rancangan bual bicara (ciri PKTS) serta dalam masa yang sama memberikan maklumat yang mempunyai perkaitan dengan perbincangan yang sedang dilakukan oleh tetamu undangan (ciri TB). Pengacara menggunakan ungkapan yang merujuk kata-kata tetamu undangan dalam program motivasi sebelumnya, iaitu *macam Prof kata* untuk memaparkan perakuan akan peranan dan kuasa tetamu undangan selalu penasihat pakar dalam rancangan tersebut untuk menandai ciri PKTS. Ungkapan *Prof* pula menandai status akademik tetamu undangan yang lebih tinggi serta perbezaan taraf sosial di antara mereka. Sementara ungkapan *kadang-kadang mungkin kita kata kita tak perlukan jurnal* menunjukkan usaha pengacara menyokong perbincangan tetamu undangan dengan memberikan maklumat yang menepati topik perbincangan mereka ketika itu, iaitu berkaitan usaha menulis jurnal peribadi untuk bermhasabah diri yang menandai ciri TB.

5.5.2.2 Struktur Isi: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri dalam CKM – Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS) + Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT)

Analisis menunjukkan hubungan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu PKTS + PT bagi struktur isi bual bicara melibatkan empat peserta, iaitu pengacara, tetamu undangan dan pemanggil manakala pengirim tidak memperlihatkan sebarang perkaitan langsung. Kasus memperlihatkan pengacara mewakili jumlah perkaitan tertinggi, iaitu sebanyak 14 dialog berbanding peserta lain (rujuk Jadual 5.12). Hal ini membuktikan bahawa kuasa dan peranan pengacara selaku pengendali rancangan sentiasa disedari malah diakui oleh peserta yang lain. Pengacara didapati memperlihatkan usaha yang tinggi untuk

menyantuni pendengar dengan memastikan peraturan rancangan yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit sentiasa dipatuhi untuk menjamin kelancaran komunikasi sekali gus mencapai matlamat penerbitan rancangan.

Analisis perkaitan yang dinyatakan akan dibincangkan berdasarkan contoh dialog peserta dalam Jadual 5.14 melalui paparan tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – nombor, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – peserta, kolum 5 – dialog, kolum 6 – pola A variasi kedua (strategi/ maksim), dan kolum 7 – CKM. Sebanyak lima daripada 28 contoh dialog yang menepati kombinasi PKTS + PT dikemukakan untuk memperlihatkan analisis. Contoh berbaki terdapat dalam Lampiran C (iv).

Jadual 5.14: Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (PKTS + PT)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
Isi	1	9	PM:	Sekarang ni **dia pakai *spec* (cermin mata) balikkan?** Lepas 2001 kan? Sekarang ni **dia pakai *spec* (cermin mata) balikkan?**	K. Positif	PKTS + PT
	2	25	PM:	Dan **saya nak akhiri** dengan menyebut satu dua orang ulama ni. Dia tengok orang-orang yang banyak menggunakan masa yang sia-sia ni. *Facebook*lah, *video game*. **Saya nak menyeru** pada semua orang ya. Siapa yang main *video game* **bertaubat nasuha hari ni**. **Tolong** *delete*. Dan pernah**, Mas** orang jemput saya main *video game.*	K. Positif K. Negatif M. Kualiti	PKTS + PT
	3	9	PC:	**Terima kasih Laili**. Ya, **silakan**.	K. Positif K. Negatif	PKTS + PT
	4	13	PC:	Ya:: ha: Dan, **kita ada pemanggil lagi**. Helo, **Assalamualaikum? Helo?**	K. Positif	PKTS + PT
	5	6	PG2:	Okey, aa:: **Prof, saya nak tanya Prof**.	K. Positif K. Negatif	PKTS + PT

ST	Struktur	PG2	Pemanggil kedua
No.	Nombor	KP	Konteks perbualan
P	Peserta	PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial
PM	Tetamu undangan	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara
PC	Pengacara		

University of Malaya

Jadual 5.14 memaparkan lima dialog, iaitu dialog 1, 2, 3, 4 dan 5 yang diujarkan oleh pengacara, tetamu undangan dan pemanggil yang menepati penggunaan kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu PKTS + PT. Perkaitan dalam **Dialog 1** (konteks perbualan 9) dan **dialog 2** (konteks perbualan 25) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif diikuti padanan maksim Kualiti diperlihatkan melalui tindakan tetamu undangan memperakui peranan dan kuasanya selaku pengendali rancangan bersama pengacara dengan meminta maklumat daripada pemanggil dan perlakuan menepati peraturan rancangan dengan menamatkan perbincangan (struktur isi) sebelum mengakhiri rancangan. Ciri PKTS dalam kedua-dua dialog ini diperlihatkan melalui perlakuan memperakui peranan selaku tetamu pakar yang diperuntukkan kuasa untuk mengendalikan soal-jawab dengan pemanggil apabila menunjukkan perbezaan taraf antara dirinya dengan pengacara mengunakan ungkapan *dia* (dialog 1) dan *Mas* (dialog 2). Ungkapan ini menunjukkan kesedaran dan usaha tetamu undangan dalam memperakui peranan dan kuasanya selaku tetamu pakar serta keinginan untuk menghormati lawan tutur. Ciri PT pula diperlihatkan melalui perlakuan mematuhi peraturan rancangan yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit dengan mempamerkan usaha bertanya kepada pemanggil untuk mendapatkan maklumat mengenai masalah mereka menggunakan ungkapan pertanyaan, iaitu *pakai 'spec' (cermin mata) balikkan*? (dialog 1) dan perlakuan mengakhiri perbincangan menggunakan ungkapan *saya nak akhiri, saya nak merayu, tolong delete* dan ungkapan *bertabat nasha hari ini* (dialog 2). Ungkapan-ungkapan ini memperlihatkan kesedaran tetamu udangan terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit dan berusaha untuk menepatinya sebagai cerminan kepada usaha untuk menyantuni khalayak pendengar.

Selanjutnya, **dialog 3** (konteks perbualan 9) dan **dialog 4** (konteks perbualan 13) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif memperlihatkan perkaitan dengan kombinasi dua ciri, iaitu PKTS + PT melalui ujaran

oleh pengacara yang ditandai oleh perlakuan menentukan giliran bercakap kepada pemanggil. Perkaitan ciri PKTS diperlihatkan dengan memperakui peranan dan kuasa dalam menentukan giliran bercakap pemanggil ketika mengendalikan perbualan melalui penggunaan ungkapan *terima kasih Laili* (dialog 3) dan *Assalamualaikum? Helo?* (dialog 4). Kedua-dua ungkapan ini juga secara tidak langsung menunjukan perbezaan taraf sosial di antara pengacara dengan pemanggil yang boleh terdiri daripada sesiapa sahaja terutama apabila nama pemanggil dirujuk secara langsung dalam dialog 3, iaitu *Laili*. Ciri PT pula diperlihatkan melalui perlakuan menepati peraturan rancangan dengan menyerahkan pemanggil kepada tetamu undangan melalui ungkapan *silakan* (dialog 3) dan mengambil panggilan untuk menamatkan perbincangan semasa oleh tetamu undangan menggunakan ungkapan *kita ada pemanggil lagi*. Situasi ini menunjukkan bahawa pengacara sentiasa sedar tempoh masa yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit untuk satu-satu perbincangan dan kuasa yang dimilikinya untuk menentukan giliran bercakap tanpa meminta persetujuan daripada peserta lain dalam memastikan peraturan rancangan ditepati.

Seterusnya, ujaran pemanggil dalam **dialog 5** (konteks perbualan 6) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif memperlihatkan perkaitan dengan kombinasi PKTS + PT yang ditandai oleh perlakuan menghormati tetamu undangan ketika bertanya soalan. Ciri PKTS diperlihatkan oleh pemanggil dengan menunjukkan penghormatan menggunakan ungkapan *prof*. Ungkapan ini bukan sahaja menunjukkan rasa hormat pemanggil disebabkan wujudnya jarak sosial di antara mereka bahkan secara tidak langsung menggambarkan perakuan terhadap peranan dan kuasa tetamu undangan sebagai pemberi nasihat dalam perbualan. Asmah (2000) mengatakan dalam sesuatu peristiwa komunikasi, peserta mempunyai peranan masing-masing dan setiap satu peranan mempunyai kaitan dengan yang lain, iaitu

mengkehendaki mereka mematuhi giliran bertutur dan mengakui peranan yang dijalankan oleh pemeran lain melalui tutur katanya.

Selain itu, ciri PT pula diperlihatkan dengan kepatuhan terhadap peraturan rancangan, iaitu mengemukakan soalan yang jelas dan ringkas kepada tetamu undangan menggunakan ungkapan *saya nak tanya prof*. Ungkapan ini berciri santun kerana menggambarkan kesedaran pemanggil terhadap peraturan yang telah ditetapkan sejak awal rancangan dan keakuran untuk menepatinya demi melancarkan komunikasi yang berlangsung.

5.5.2.3 Struktur Isi: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri dalam CKM – Pematuhan Pada Tajuk atau Bidang Bual Bicara TB) + Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT)

Analisis menunjukkan hubungan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu TB + PT bagi struktur isi bual bicara melibatkan empat peserta, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim. Kasus memperlihatkan pemanggil mewakili jumlah perkaitan tertinggi, iaitu sebanyak 16 dialog diikuti pengirim manakala tetamu undangan dan pengacara mewakili jumlah perkaitan terendah (rujuk Jadual 5.12). Hal ini membuktikan bahawa medium komunikasi yang berbeza berbanding pengirim membolehkan pemanggil mengemukakan masalah secara lebih bebas berbanding pengirim. Kesedaran akan kehadiran khalayak yang turut menumpang dengar perbincangan yang berlaku menyebabkan pemanggil sentiasa memastikan persoalan yang dikemukakan menepati topik perbincangan seperti mana yang dikehendaki oleh pihak penerbit untuk memperlihatkan kesantuan mereka.

University of Malaya

Kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan kombinasi TB + PT yang dibincangkan di atas akan dipaparkan dalam Jadual 5.15 melalui paparan tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – nombor, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – peserta, kolum 5 – dialog, kolum 6 – pola A variasi kedua (strategi/ maksim), dan kolum 7 – CKM. Sebanyak lima daripada keseluruhan contoh dialog yang menepati kombinasi TB + PT dikemukakan untuk memperlihatkan analisis. Contoh berbaki terdapat dalam Lampiran C (v).

Jadual 5.15: Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (TB + PT)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
Isi	1	6	PG2:	**Ada ke patut** perasaan itu ada dalam diri kita ataupun aa:: tak patut kalau aa.:: **kita rasa takut**? **Kita hanya berserah**.	K. Positif M. Kuantiti	TB + PT
	2	7	FB1:	Dalam **konflik rumah tangga selalunya kalau kita tenang** tapi bagi **pasangan pula menganggap kita tak ambil tahu, endah** tentang perkara yang berlaku. **Macam mana** nak hadapi suasana ini?	K. Positif M.Kuantiti	TB + PT
	3	13	PG5:	Jadi, **saya nak tanya** dekat sini. **Saya nak tanya**: aa: **apakah** status aa: **kebaikan, kejayaan, keburukan ke sikit ke** nak tahu. Aa: **adakah** dari segi **jiran-jiran dapat jiran yang baik, kereta yang bagus, kehidupan yang bagus, anak yang baik**. **Adakah** macam aa: macam tu **kita boleh dapat tahu kita punya keimanan ke?**	K. Positif K. Negatif M. Kuantiti	TB + PT
	4	19	PG7:	Aa:: **soalannya, macam ni**. mak Ju **selalu memberi aa:: imbuhanlah pada anak-anak**. Sedangkan **anak-anak tu ada gaji sendiri**. Boleh apakan? Jadi, aa:: mak Ju menganggapkan **adakah itu satu kesilapan?** Sebabnya mak Ju memandangkan perlu dan hendak.	K. Positif M. Kuantiti	TB + PT
	5	23	FB11:	**Mengapa** saya **sukar nak mendengar teguran orang** dan terasa terus hendak melenting. **Saya cuba mengatasi dengan membaca al-Quran** tapi tidak dapat menerima teguran. **Terasa rendah diri apabila ditegur**.	K. Positif M. Kuantiti	TB + PT

ST	Struktur	FB1	Pengirim pertama
No.	Nombor	FB11	Pengirim ke-11
P	Peserta	KP	Konteks perbualan
PG2	Pemanggil kedua	TB	Pematuhan pada tajuk dan bidang bual bicara
PG5	Pemanggil kelima	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara
PG7	Pemanggil ketujuh		

University of Malaya

Jadual 5.15 di atas memaparkan lima dialog, iaitu dialog 1, 2, 3, 4 dan 5 yang diujarkan oleh pemanggil dan pengirim yang menepati penggunaan kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu TB + PT. Perkaitan dalam **dialog 1** (konteks perbualan 6), **dialog 3** (konteks perbualan 13) dan **dialog 4** (konteks perbualan 19) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif diikuti padanan maksim Kuantiti diperlihatkan melalui tindakan pemanggil, iaitu PG2, PG5 dan PG7 meminta pandangan dan nasihat daripada tetamu undangan mengenai masalah yang mereka hadapi. Ciri TB diperlihatkan melalui perlakuan menepati topik perbincangan dan bidang motivasi diri oleh ketiga-tiga pemanggil menggunakan ungkapan *kita hanya berserah* (dialog 1), ungkapan *kebaikan, kejayaan, keburukan ke sakit ke*, *jiran-jiran dapat jiran yang baik*, *kereta yang bagus, kehidupan yang bagus, anak yang baik* (dialog 3) dan ungkapan *selalu memberi aa:: imbuhanlah pada anak-anak*, dan *anak-anak ada gaji sendiri* (dialog 4). Berdasarkan analisis ini dapat dilihat bahawa pemanggil memberikan maklumat-maklumat sokongan yang tidak menyimpang daripada tajuk atau bidang permasalahan yang sedang dikemukakan agar tetamu undangan dapat memberi nasihat yang tepat dan jelas. Tindakan ini dapat mengelakkan kekeliruan dan salah faham yang mungkin timbul dalam kalangan peserta dan khalayak pendengar yang sedang mengikuti siaran ketika itu.

Ciri PT dalam ketiga-tiga dialog pula diperlihatkan melalui perlakuan menepati peraturan rancangan dengan mengemukakan soalan dengan ringkas dan jelas menggunakan ungkapan *Ada ke patut…* dan *...kita rasa takut?* (dialog 1), ungkapan *...saya nak tanya…*, *apakah…*, *...adakah…*, dan *kita boleh dapat tahu kita punya keimanan ke?* (dialog 3) dan ungkapan *...soalannya*, *boleh apakan?*, dan *...adakah itu satu kesilapan?* (dialog 4). Ungkapan-ungkapan ini secara tidak langsung dapat menunjukkan kuasa yang dimiliki oleh tetamu undangan dalam perbincangan yang sedang berlangsung sekali gus memaparkan jarak sosial di antara mereka. Kesemua

ungkapan ini memperlihatkan pemanggil ingin menyantuni tetamu undangan dan khalayak pendengar dengan memperlihatkan kesedaran akan peraturan-peraturan tertentu ketika membuat pertanyaan yang perlu dipatuhi.

Sementara itu, perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan kombinasi dua ciri (TB + PT) turut dianalisis dalam dialog oleh pengirim, iaitu **dialog 2** (konteks perbualan 7) dan **dialog 5** (konteks perbualan 23) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif sahaja diikuti padanan maksim Kuantiti. Perkaitan dengan ciri TB diperlihatkan melalui tindakan pengirim iaitu FB1 dan FB11 mengemukakan maklumat yang berkaitan dengan masalah yang mereka hadapi dan menepati topik perbincangan serta bidang kerohanian menggunakan ungkapan *konflik rumah tangga selalunya kalau kita tenang*, *bagi pasangan pula menganggap kita tak ambil tahu, endah...* (dialog 2) dan ungkapan *sukar nak mendengar teguran orang*, *saya cuba mengatasi dengan membaca al-Quran,* dan *terasa rendah diri apabila ditegur* (dialog 5). Ciri PT pula diperlihatkan melalui perlakuan menepati peraturan bual bicara dengan memberikan pertanyaan secara jelas dan ringkas kepada tetamu undangan seperti *macam mana nak...* (dialog 1) dan ungkapan *mengapa saya sukar...* (dialog 5). Penggunaan ungkapan tanya yang ringkas memberi kejelasan kepada pertanyaan yang dikemukakan oleh pengirim dan dapat mengoptimumkan masa siaran. Situasi ini menunjukkan pengirim sentiasa menyedari akan terdapatnya peraturan yang harus dipatuhi agar soalan yang disampaikan kelihatan lebih santun dan tidak menimbulkan salah faham kepada pendengar.

University of Malaya

5.5.3 Struktur Isi: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM – Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS), Pematuhan Pada Tajuk Atau Bidang Bual Bicara (TB) dan Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT)

Analisis ini memperlihatkan hubungan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan satu ciri dalam CKM, iaitu PKTS, TB dan PT bagi struktur isi bual bicara. Perkaitan yang dianalisis melibatkan empat peserta, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim. Maklumat mengenai hal yang dinyatakan akan dipaparkan dalam Jadual 5.16 melalui enam kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – pola A variasi kedua (pola teras P2 dan maksim), kolum 3 –peserta, kolum 4 – jumlah perkaitan CKM (PTKS, TB dan PT) dan peratus, dan kolum 5 – jumlah dan peratus.

Jadual 5.16: Struktur Isi – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri (PKTS, TB dan PT)

1	2	3	4			5
ST	**Pola A/ V2 Pola Teras P2 dan Maksim**	**Peserta**	**Σ CKM (%)**			**Σ (%)**
			PTKS	**TB**	**PT**	
Isi	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	Pengacara	20 (5.5)	7 (1.9)	166 (46.1)	193 (53.8)
		Tetamu Undangan	15 (4.7)	45 (12.5)	41 (11.3)	103 (28.6)
		Pemanggil	2 (0.5)	37 (10.2)	26 (7.2)	63 (17.6)
		Pengirim	Ø	1 (0.2)	Ø	1 (0.2)
Σ Keseluruhan			**37 (10.2)**	**90 (25.0)**	**233 (64.7)**	**360 (100)**

V2	Variasi kedua pola	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara
CKM	Ciri kesantunan Melayu	Σ	Jumlah dialog
PKTS	Peranan + Kuasa + Taraf sosial	%	Peratus
TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara		

Jadual 5.16 di atas menunjukkan perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua yang menepati satu ciri kesantunan dalam CKM dalam sruktur isi yang

University of Malaya

melibatkan ujaran oleh pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim dengan jumlah keseluruhan dialog sebanyak 360 (100%).

Berdasarkan jumlah tersebut, perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua yang menepati ciri PKTS melibatkan ujaran pengacara yang mewakili jumlah perkaitan sebanyak 20 (5.5%), tetamu undangan sebanyak 15 (4.7%) dan pemanggil sebanyak 2 (0.5%) manakala pengirim didapati langsung tidak menunjukkan perkaitan dalam kasus ini. Pengacara didapati mencatat perkaitan tertinggi dalam kasus ini manakala pemanggil mewakili perkaitan terendah.

Perkaitan dengan ciri TB pula melibatkan ujaran oleh keempat-empat peserta, iaitu pengacara sebanyak 7 (1.9%) jumlah dialog, tetamu undangan sebanyak 45 (12.5%) jumlah dialog, pemanggil sebanyak 37 (10.2%) dan pengirim sebanyak 1 (0.2%) jumlah dialog. Tetamu undangan memperlihatkan perkaitan tertinggi sementara pengacara mencatat perkaitan terendah.

Seterusnya, perkaitan dengan ciri PT melibatkan ujaran oleh pengacara yang mewakili sebanyak 166 (46.1%) jumlah dialog, tetamu undangan sebanyak 41 (11.3%), dan pemanggil sebanyak 26 (7.2%) jumlah dialog. Dalam hal ini, pengacara mencatat perkaitan tertinggi sementara pemanggil mewakili perkaitan terendah.

Daripada jumlah yang dinyatakan, perkaitan oleh pengacara didapati mencatat jumlah tertinggi, iaitu sebanyak 193 (53.8%) diikuti tetamu undangan sebanyak 103 (28.6%), pemanggil dengan 63 (17.6%) jumlah dialog sementara pengirim mencatat jumlah perkaitan terendah sebanyak 1 (0.2%) sahaja. Situasi ini membuktikan bahawa pengacara sangat terikat dengan peranan selaku pengendali rancangan apabila sentiasa berusaha untuk mempamerkan kesantunan dengan menepati segala peraturan bual bicara yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit terutama dari aspek pengawalan masa, sokongan terhadap perbincangan yang dilakukan oleh tetamu undangan dan

menentukan peralihan topik perbincangan soalan semasa kepada soalan yang baru. Tetamu undangan dan pemanggil pula sentiasa berusaha mempamerkan kesantunan kepada khalayak dengan memastikan ujaran mereka sentiasa menepati topik atau bidang perbincangan dan dalam masa yang sama berusaha mematuhi peraturan atau formaliti bual bicara untuk mencapai matlamat penerbitan rancangan.

Contoh perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan satu ciri dalam CKM oleh peserta yang dibincangkan di atas akan dipaparkan dalam tiga jadual berasingan, iaitu Jadual 5.17 (PKTS), Jadual 5.18 (TB), dan Jadual 5.19 (PT) melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – nombor, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – peserta, kolum 5 – dialog, kolum 6 – pola A variasi kedua (strategi/ maksim), dan kolum 7 – CKM. Sebanyak lima daripada 37 contoh dialog yang menepati setiap ciri PKTS dikemukakan untuk memperlihatkan analisis dalam Jadual 5.17. Contoh berbaki terdapat dalam Lampiran C (vi).

Jadual 5.17: Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri dalam CKM (PKTS)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
Isi	1	5	PC:	Ha:: **silakan encik Husin**, soalannya.	K. Negatif	PKTS
	2	7	PC:	Hmm, ya. Aa:: dan **kita ada soalan daripada *facebook*** juga dari **Fisya Sariman**.	K. Negatif	PKTS
	3	13	PC:	**Silakan puan**.	K Negatif	PKTS
	4	6	PM:	Okey, **boleh saya jawab**? Insya Allah. Okey.	K. Positif	PKTS
	5	16	PM:	[**Saya akan jawab**, insya-Allah..]	K. Positif	PKTS

ST	Struktur	PC	Pengacara
No.	Nombor	PM	Tetamu undangan
KP	Konteks perbualan	CKM	Ciri kesantunan Melayu
P	Peserta	PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial

University of Malaya

Jadual 5.17 menunjukkan lima dialog, iaitu dialog 1, 2, 3, dan 4 yang diujarkan oleh pengacara dan tetamu undangan dalam struktur isi yang menepati penggunaan satu ciri dalam CKM, iaitu PKTS. Ujaran pengacara dalam **dialog 1** (konteks perbualan 5), **dialog 2** (konteks perbualan 7) dan **dialog 3** (konteks perbualan 13) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Negatif memperlihatkan perkaitan melalui perlakuan memperakui peranan sebagai pengendali rancangan dengan menentukan giliran bercakap kepada peserta. **Dialog 1** dan **dialog 3** menunjukkan pengacara mengakui akan peranan dan kuasanya selaku pengendali yang melebihi kuasa peserta yang lain apabila menyerahkan panggilan kepada tetamu undangan dengan meminta pemanggil mengemukakan soalan menggunakan ungkapan *silakan*. **Dialog 3** memperlihatkan pengacara menentukan giliran bercakap dengan menamatkan perbincangan terhadap soalan semasa oleh tetamu undangan dengan memaklumkan soalan pengirim yang lain menggunakan ungkapan *kita ada soalan daripada 'facebook'*. Selain itu, penggunaan ungkapan panggilan yang memperlihatkan penghormatan seperti *encik Husin*, *Fisya Sariman* dan *puan* dalam tiga dialog berkenaan juga menggambarkan wujudnya jarak sosial di antara penutur dengan lawan tutur.

Seterusnya, ujaran tetamu undangan dalam **dialog 4** (konteks perbualan 6) dan **dialog 5** (konteks perbualan 16) pula memperlihatkan perkaitan yang ditandai oleh tindakan memperakui peranan selaku tetamu pakar dalam bual bicara menggunakan ungkapan pertanyaan *boleh saya jawab?* dan ungkapan *saya akan jawab*. Ungkapan ini menunjukkan tetamu undangan memperakui peranan dan kuasa yang diperuntukkan kepadanya untuk memberi nasihat kepada pemanggil berdasarkan masalah yang dikemukakan dan ia diujarkan atas kapasiti status sosial yang lebih tinggi daripada pendengar. Pengakuan ini dapat menggambarkan kepada pendengar bahawa nasihat yang ingin disampaikan merupakan tanggungjawab dan amanah yang perlu ditunaikan oleh penutur yang sekali gus dapat mengukuhkan hubungan sosial di

antara mereka. Situasi ini menepati kajian oleh Hymes (1977), iaitu terdapat komponen-komponen tertentu seperti peranan dan kuasa dalam komunikasi yang menjadi input kepada peserta dalam sesuatu perbincangan bagi membina suatu hubungan sosial yang kukuh.

Selanjutnya, Jadual 5.18 di bawah akan membincangkan secara terperinci mengenai perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan ciri TB. Sebanyak lima daripada 90 contoh dialog yang menepati ciri TB dikemukakan untuk memperlihatkan analisis. Contoh berbaki terdapat dalam Lampiran C (vii).

Jadual 5.18: Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri dalam CKM (TB)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
Isi	1	5	PG1:	Antara **keluarga-keluarga memanglah menyayangi** anak saya ni. **Tetapi perkataan yang keluar dari mulut-mulut** diorang tu..	K. Negatif M. Kuantiti	TB
	2	6	PG6:	Aa:: **saya dulu bekerjalah**. Jadi:: bila dah ada enam orang anak, **saya dah pakat dengan isteri** saya. Jadi, saya ambil keputusan , **saya bekerja sendirilah**.	M. Kuantiti	TB
	3	7	PM:	Ada orang dia panggil yang **jenis orang yang tak tenang** ni *baseline* dia aa:: bawah. *Okey*, saya nak bahagikan manusia kepada **tiga jenis**. A, B dan C. **A ni sikit-sikit melenting**.	K. Negatif M. Cara	TB
	4	23	PM:	Tujuan Islam itu Indah ni ya. Saya, diri sayalah. Okey, **kita kategorikan diri kita ni orang yang mana**. So, kal- lepas dengar ceramah ni, ohh, **saya orang yang ni**. Oh, **saya nak arah macam ni**.	K. Negatif M. Cara	TB
	5	25	PM :	Sebab tu dia tengok **orang yang rugi masa**. Masya-Allah **ruginya duduk mulut diam**. Apa salahnya **duduk zikrullah**?	K. Negatif M. Kualiti	TB

ST	Struktur	KP	Konteks perbualan
No.	Nombor	PG6	Pemanggil keenam
P	Peserta	CKM	Ciri kesantunan Melayu
PM	Tetamu undangan	TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara
PG1	Pemanggil pertama		

Jadual 5.18 menunjukkan lima dialog, iaitu dialog 1, 2, 3, 4 dan 5 yang diujarkan oleh pemanggil dan tetamu undangan dalam struktur isi yang menepati penggunaan satu ciri

University of Malaya

dalam CKM, iaitu TB. Ujaran pemanggil pertama atau PG1 dalam **dialog 1** (konteks perbualan 5) dan pemanggil keenam (PG6) dalam **dialog 2** (konteks perbualan 6) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Negatif diikuti oleh maksim Kuantiti menunjukkan perkaitan dengan ciri TB yang ditandai oleh perlakuan memberikan maklumat lanjut yang berkaitan dengan soalan atau masalah yang sedang dikemukakan kepada tetamu undangan. PG1 dalam **dialog 1** yang mengemukakan masalah mengenai sikap ahli keluarga yang suka melabel anaknya dengan kata negatif didapati memberikan maklumat yang menggambarkan sikap ahli keluarga melalui ungkapan *keluarga-keluarga memanglah menyayangi* dan ungkapan *tetapi perkataan yang keluar dari mulut-mulut diorang*. PG6 dalam **dialog 2** pula memberikan maklumat mengenai situasi dirinya yang mengambil keputusan bekerja sendiri untuk memantau aktiviti anak-anak daripada terjebak membuang masa di kedai siber menggunakan ungkapan *saya dulu bekerjalah*, *saya dah pakat dengan isteri*, dan ungkapan *saya bekerja sendirilah*. Ungkapan-ungkapan ini didapati memperlihatkan usaha pemanggil menyediakan maklumat yang tidak menyimpang daripada masalah yang dikemukakan agar tetamu undangan dapat memberi nasihat yang bersesuaian dan jelas. Ia secara tidak langsung memaparkan kesantunan pemanggil dalam kasus yang diwakili. Hal ini selari dengan dapatan Arina Johari dan Indirawati Zahid (2016, p. 150), iaitu peserta bual bicara akan sentiasa berusaha untuk menjadikan ujaran mereka mudah difahami serta mempunyai pertalian dengan konteks agar dianggap hanya menuturkan sesuatu yang berkaitan dan diperlukan sahaja sepanjang komunikasi berlangsung.

Seterusnya, ujaran oleh tetamu undangan dalam **dialog 3** (konteks perbualan 7), **dialog 4** (konteks perbualan 23) dan **dialog 5** (konteks perbualan 25) menunjukkan perkaitan dengan ciri TB melalui perlakuan memberi nasihat yang menepati topik soalan pemanggil/ pengirim dan bidang kerohanian atau motivasi diri. **Dialog 4** memperlihatkan penggunaan ungkapan *jenis orang yang tak tenang*, *bahagikan*

manusia kepada tiga jenis dan *A ni sikit-sikit melenting* yang menepati kehendak soalan pengirim berkenaan sikap tenangnya ketika mengadapi situasi tertentu sering disalah anggap oleh suami. **Dialog 4** menunjukkan perkaitan dengan TB apabila menepati soalan pengirim tentang masalah sukar menerima teguran menggunakan ungkapan yang menepati bidang motivasi diri, iaitu *kita kategorikan diri kita ni orang yang mana*, *saya orang yang ni*, dan ungkapan *saya nak arah macam ni*. Sementara **dialog 5** memperlihatkan perkaitan dengan ciri TB melalui ungkapan memotivasikan pendengar, iaitu *orang yang rugi masa*, *ruginya duduk mulut diam* dan ungkapan pertanyaan *apa salahnya duduk zikrullah?*. Ungkapan-ungkapan yang dibincangkan ini memperlihatkan usaha tetamu undangan memanifestasikan kesantunan terhadap khalayak pendengar dengan memperkatakan sesuatu yang tidak bercanggah dengan kehendak soalan malah mengaitkannya dengan topik perbincangan utama serta memastikan pendengar dapat meningkatkan motivasi diri melalui perbincangan yang dilakukan.

Selanjutnya, Jadual 5.19 di bawah akan memberi perincian mengenai perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan ciri PT. Sebanyak lima daripada 233 contoh dialog yang menepati ciri PT dikemukakan untuk memperlihatkan analisis. Contoh berbaki terdapat dalam Lampiran C (viii).

Jadual 5.19: Struktur Isi – Hubungan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM (PT)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
Isi	1	1,6, 12	PC:	**Ya**.	K. Positif	PT
	2	6,7, 9	PC:	**Hmm, mmm**.	K. Positif	PT
	3	5, 6	PM:	**Bagus**.	K. Positif	PT
	4	8, 10	PM:	**Betul. Ya**.	K. Positif	PT
	5	16	PG6:	Okey, **soalan yang kedua**, Prof.	K. Positif	PT

ST	Struktur	PM	Tetamu undangan
No.	Nombor	PG1	Pemanggil pertama
KP	Konteks perbualan	CKM	Ciri kesantunan Melayu
P	Peserta	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara
PC	Pengacara		

Jadual 5.19 di atas menunjukkan lima dialog, iaitu dialog 1, 2, 3, 4, dan 5 yang diujarkan oleh pengacara, tetamu undangan dan pemanggil dalam struktur isi yang menepati penggunaan satu ciri dalam CKM, iaitu PT. Ciri PT diperlihatkan melalui tindakan peserta mematuhi peraturan rancangan yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit sejak awal, iaitu menyokong perbincangan yang dilakukan oleh tetamu undangan, memenuhi syarat-syarat membuat panggilan seperti mematuhi masa dan bertanya dengan ringkas dan jelas serta peraturan-peraturan lain yang telah ditetapkan untuk melancarkan perjalanan rancangan.

Dalam kajian ini, didapati bahawa dari aspek kepatuhan pengacara terhadap peraturan sebagai pengendali rancangan jelas ditunjukkan apabila ujaran-ujaran bersetuju secara langsung dan tidak langsung yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif dikemukakan untuk menyokong perbincangan yang dilakukan oleh tetamu undangan menggunakan ungkapan *Ya* dan isyarat *backchannel*, iaitu *hmm mmm* seperti dalam analisis **dialog 1** (konteks perbualan 1, 6 dan 12) dan **dialog 2** (konteks perbualan 6, 7 dan 9) mewakili semua konteks perbualan yang menaplikasi Pola A variasi kedua bagi struktur isi.

Selain itu, tetamu undangan juga didapati memperlihatkan perkaitan dengan ciri PT melalui aplikasi terhadap strategi Kesantunan Positif yang ditandai oleh perlakuan menepati peraturan rancangan dengan menggalakkan pemanggil supaya mengemukakan soalan dengan jelas dan ringkas menggunakan ungkapan memuji, iaitu *bagus* dan ungkapan bersetuju, iaitu *betul, ya* seperti dalam analisis **dialog 3** (konteks

perbualan 5 dan 6) dan **dialog 4** (konteks perbualan 8 dan 10). Ungkapan ini didapati hadir dalam kesemua konteks perbualan yang mengaplikasi Pola A variasi kedua bagi struktur isi. Sementara pemanggil pula didapati memperlihatkan perkaitan dengan ciri PT apabila turut mengaplikasi strategi Kesantunan Positif yang ditandai oleh perlakuan mematuhi peraturan bual bicara dengan akur bertanya soalan dengan ringkas dan jelas seperti analisis ujaran pemanggil keenam atau PG6 dalam dialog 5 (konteks perbualan 16) menggunakan ungkapan *okey, soalan yang kedua.*

Secara jelas, pematuhan terhadap peraturan bual bicara oleh peserta rancangan ini memperlihatkan ciri kesantunan yang tinggi dalam memelihara keharmonian sepanjang perbincangan berlangsung. Asmah (2007, p. 9-10) mengatakan bahawa pematuhan kepada peraturan yang terdapat dalam peristiwa bahasa tertentu sama ada yang bersifat lisan mahupun tulisan akan dapat memelihara air muka dan mengelakkan pendengar berasa tersinggung. Oleh itu, walaupun tiap-tiap satu genre itu berbeza dengan yang lain dari segi format, kepanjaangan tempoh masa atau teks dan tujuan, tetapi akan tetap ada peraturan santun yang am bagi kesemuanya.

5.6 Pola A Variasi Kedua Dan Ciri Kesantunan Melayu (CKM) dalam Struktur Penutup Bual Bicara

Analisis ini akan memperlihatkan perkaitan antara penggunaan Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim PK tertentu dalam struktur penutup bual bicara dengan ciri kesantunan berdasarkan CKM. Analisis mendapati penggunaan Pola A variasi kedua dalam struktur penutup mempunyai perkaitan dengan ketiga-tiga ciri dalam CKM, iaitu (i) peranan + kuasa + taraf sosial (PKTS), (ii) pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara (TB), dan (iii) pematuhan pada peraturan bual bicara (PT). Analisis turut memperlihatkan bahawa perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dalam ujaran peserta dengan CKM berlaku dalam tiga variasi, iaitu

perkaitan dengan (i) kombinasi tiga ciri dalam satu dialog, (ii) kombinasi dua ciri dalam satu dialog, dan (iii) satu ciri dalam satu dialog. Hal ini berlaku disebabkan peserta berusaha menyantuni khalayak pendengar dengan memberikan rumusan keseluruhan perbincangan, memohon maaf dan memberi penghargaan sebagai manifestasi terhadap peranan, kuasa, taraf sosial selain pematuhan terhadap peraturan yang ditetapkan oleh penerbit. Perincian dipaparkan dalam Jadual 5.20 melalui enam kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – pola A variasi kedua (pola teras P2 dan maksim), kolum 3 – variasi perkaitan, kolum 4 – CKM, kolum 5 – peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan serta peratus, kolum 6 – jumlah dialog dan peratus.

Jadual 5.20: Struktur Penutup – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan CKM

1	2	3	4	5		6
ST	**Pola A/ V2 Pola Teras P2 dan Maksim**	**Variasi Perkaitan**	**CKM**	**Peserta (%)**		**Σ (%)**
				PC	**PM**	
Penutup	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti, Kualiti, Relevan }	Kombinasi Tiga ciri	PKTS + TB + PT	Ø	1 (5.5)	1 (5.5)
		Kombinasi Dua Ciri	PKTS + TB	Ø	2 (11.1)	2 (11.1)
			PKTS + PT	4 (22.2)	3 (16.6)	7 (38.8)
		Satu ciri	PKTS	Ø	1 (5.5)	1 (5.5)
			PT	6 (33.3)	1 (5.5)	7 (38.8)
	Σ Keseluruhan			**10 (55.5)**	**8 (44.4)**	**18 (100)**

ST	Struktur	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara
V2	Variasi kedua pola	PC	Pengacara
CKM	Ciri kesantunan Melayu	PM	Tetamu undangan
PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial	Σ	Jumlah dialog
TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara	%	Peratus

Jadual 5.20 memperlihatkan perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dalam sruktur penutup yang melibatkan dua peserta, iaitu pengacara dan tetamu undangan yang menepati tiga variasi, iaitu kombinasi dua ciri dan satu ciri kesantunan dalam CKM melalui jumlah keseluruhan perkaitan sebanyak 18 (100%) dialog.

University of Malaya

Berdasarkan jumlah tersebut, analisis menunjukkan perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua yang menepati penggunaan kombinasi tiga ciri, iaitu PKTS + TB + PT mewakili sebanyak 1 (5.5%) dialog melibatkan seorang peserta sahaja, iaitu tetamu undangan. Perkaitan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua yang menepati dua ciri dalam CKM berlaku dalam dua situasi, iaitu (i) PKTS + TB mencatat jumlah perkaitan sebanyak 2 (11.1%) melibatkan ujaran oleh tetamu undangan sahaja, dan (ii) PKTS + PT yang memperlihatkan perkaitan melibatkan kedua-dua peserta, iaitu pengacara melalui 4 (22.2%) dan tetamu undangan sebanyak 3 (16.6%) menjadikan jumlah perkaitan keseluruhan sebanyak 7 (38.8%).

Selanjutnya, perkaitan dengan satu ciri dalam CKM melibatkan dua ciri, iaitu (i) PKTS yang mewakili sebanyak 1 (5.5%) melibatkan ujaran oleh tetamu undangan sahaja, dan (ii) PT sebanyak 7 (38.8%) dialog yang melibatkan kedua-dua peserta, iaitu pengacara sebanyak 6 (33.3%) dan tetamu undangan mewakili jumlah penggunaan dialog sebanyak 1 (5.5%).

Analisis turut memperlihatkan kecenderungan penggunaan pola yang menepati ciri PKTS + PT dan ciri PT mendominasi ujaran pengacara dengan mencatat jumlah penggunaan tertinggi. Situasi yang berlaku membuktikan bahawa walaupun kedua-dua peserta berkongsi peranan selaku pengendali rancangan dalam struktur pengenalan dan isi, tetamu undangan memperlihatkan keakuran akan peranan dan kuasa pengacara yang lebih tinggi daripadanya untuk mengakhiri bual bicara. Kuasa dan peranan pengacara ini dimanifestasikan melalui pematuhan terhadap peraturan rancangan dari aspek mengoptimumkan masa, menentukan giliran bercakap dan mengakhiri perjalanan keseluruhan rancangan. Tetamu undangan pula menginterpretasikan persetujuan dan perakuan terhadap peranan dan kuasa pengacara dengan memberikan kesimpulan, memohon maaf serta membuat penghargaan sebagai usaha mematuhi peraturan yang telah ditetapkan untuk mencapai matlamat penerbitan rancangan.

Perincian mengenai perkaitan yang dinyatakan akan dibincangkan dalam subtopik selanjutnya dengan memaparkan perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan kombinasi ciri dalam CKM yang memperlihatkan dapatan yang signifikan, iaitu kombinasi dua ciri PKTS + PT dan satu ciri PT sahaja.

5.6.1 Struktur Penutup: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri dalam CKM – Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS) + Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT)

Analisis menunjukkan terdapat hubungan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua oleh peserta dalam struktur penutup bual bicara dengan kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu PKTS + PT. Maklumat mengenai hal yang dibincangkan akan dipaparkan dalam Jadual 5.21 melalui enam kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – pola A variasi kedua (pola teras P2 dan maksim), kolum 3 – peserta, kolum 4 – jumlah perkaitan CKM (PKTS + PT) dan kolum 5 – peratus.

Jadual 5.21: Struktur Penutup – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Kombinasi Dua Ciri dalam CKM (PKTS + PT)

1	2	3	4	5
Struktur	**Pola A/ V2 (Pola teras P2 dan Maksim)**	**Peserta**	**Σ CKM PKTS + PT**	**%**
Penutup	P2 < Positif / Negatif { Kuantiti / Relevan }	Pengacara	4	57.1
		Tetamu Undangan	3	42.8
Σ Keseluruhan			**7**	**100**

V2	Variasi kedua pola	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara
CKM	Ciri kesantunan Melayu	Σ	Jumlah perkaitan CKM
PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial	%	Peratus

Jadual 5.21 menunjukkan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dalam struktur penutup yang menepati kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu ciri PKTS + PT melibatkan dialog yang diujarkan oleh pengacara dan tetamu undangan dengan jumlah perkaitan keseluruhan sebanyak 7 (100.0%) dialog.

University of Malaya

Berdasarkan jumlah yang dinyatakan, pengacara yang berperanan dan berkuasa penuh untuk mengakhiri rancangan seperti mana yang dikehendaki oleh pihak penerbit memperlihatkan perkaitan dengan jumlah sebanyak 4 (57.1%) dialog berbanding tetamu undangan yang berperanan menuruti dan akur dengan kehendak pengacara dengan hanya mewakili perkaitan sebanyak 3 (42.8%) dialog sahaja. Situasi ini membuktikan bahawa peranan dan kuasa pengacara selaku pengendali rancangan adalah lebih tinggi berbanding tetamu undangan dan hal ini sentiasa diperakui dan disedari dengan keakuran yang diperlihatkan.

Lima daripada tujuh contoh perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan PKTS + PT yang dianalisis akan dipaparkan dalam Jadual 5.22 di bawah melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – nombor, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – peserta, kolum 5 – dialog, kolum 6 – pola A variasi kedua (strategi/ maksim), dan kolum 7 – CKM. Contoh keseluruhan perkaitan terdapat dalam Lampiran C (x).

Jadual 5.22: Struktur Penutup – Dialog Peserta Yang Menepati Kombinasi Dua Ciri Dalam CKM (PKTS + PT)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
PTP	1	26	PC:	Ya. Jadi **terima kasih** banyak kepada **Prof**, bersama dengan kita pada hari ini. Dan, **sedikit kesimpulanlah Doktor**.	K. Positif K. Negatif	PKTS + PT
	2	27	PC:	Ya. **Terima kasih** banyak, **Prof**. Seperti biasa, banyak ilmu kita perolehi dengan segmen *Islam itu Indah*. Walaupun **Prof**, **banyak lagi soalan daripada facebook kami tak sempat nak jawab** dan sebagainya. Apa pun **boleh *follow twitter* Prof** dan juga **boleh *follow*** aa:: apa yang **Prof** aa:: *post* setiap hari ya di *facebook* aa::	K. Positif K. Negatif M. Kuantiti	PKTS + PT
	3	27	PC:	Ya, aa:: **Insya-Allah kita kembali bersama Prof pada minggu hadapan**.	K. Positif	PKTS + PT

Jadual 5.22, sambungan

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
PTP	4	26	PM:	Aa: **sebelum tu, mintak maaf**. **Saya macam garang sikit** hari ni ya? Baru ni, pesakit saya kata. Dia kata apa? **Prof, Prof** sekarang agak tegas dia kata macam tu. Saya kata **mintak maaf, saya ni cakap apa orang perlu dengar**. **Saya bukan nak bertanding** dalam pilihan raya suruh orang pilih saya.	K. Positif K. Negatif	PKTS + PT
	5	28	PM:	**Mas**, **saya lupa**. **Saya nak ucapkan tahniah pada PLUS**.	K. Positif K. Negatif	PKTS + PT

ST	Struktur	V2	Variasi kedua pola
PTP	Penutup	PM	Tetamu undangan
No.	Nombor	CKM	Ciri kesantunan Melayu
KP	Konteks perbualan	PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial
P	Peserta	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara
PC	Pengacara		

Jadual 5.22 di atas menunjukkan lima dialog, iaitu dialog 1, 2, 3, 4, dan 5 yang diujarkan oleh pengacara, tetamu undangan dan pemanggil dalam struktur isi yang menepati kombinasi dua ciri dalam CKM, iaitu PKTS + PT. Ujaran pengacara dalam **dialog 1** dalam konteks perbualan 26 dan **dialog 2** serta **dialog 3** (konteks perbualan 27) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif, Kesantunan Negatif dengan diikuti dengan maksim Kuantiti memperlihatkan perkaitan dengan ciri PKTS melalui tindakan memperakui peranan dan kuasanya sendiri selaku pengendali rancangan dengan menghargai penglibatan tetamu undangan dalam bual bicara menggunakan ungkapan *terima kasih*. Ucapan penghargaan diberikan sebagai mewakili pihak penerbit dan usaha ini didapati menggambarkan kesantunan masyarakat Melayu yang amat mementingkan budi bahasa seseorang. Penggunaan gelaran akademik *Prof* untuk merujuk tetamu undangan pula secara jelas memperlihatkan perbezaan jarak sosial yang jelas di antara mereka. Indirawati (2010, p.14) ada mengatakan bahawa dalam

University of Malaya

budaya Melayu, menyapa atau memanggil seseorang dengan kata sapaan yang sesuai melambangkan rasa hormat kepada individu yang disapa.

Selain itu, perkaitan dengan ciri PT pula diperlihatkan oleh pengacara melalui perlakuan menepati peraturan rancangan bual bicara untuk mengakhiri perbincangan dengan menyuruh tetamu undangan membuat kesimpulan menggunakan ungkapan *sedikit kesimpulanlah doktor* (dialog 1), memaklumkan status soalan yang dikirim ke rancangan bual bicara dan menyuruh pendengar mengikuti laman sosial tetamu undangan menggunakan ungkapan *banyak lagi soalan daripada facebook kami tak sempat nak jawab* dan ungkapan *boleh 'follow'*(dialog 2), dan memaklumkan rancangan akan datang menggunakan ungkapan *Insya-Allah kita kembali bersama prof pada minggu hadapan*. Berdasarkan contoh ungkapan yang diberikan, dapat dilihat bahawa pengacara mematui peraturan interaksi yang telah ditetapkan oleh penerbit dengan bertindak mengakhiri perbincangan tanpa perlu mendapatkan sebarang keizinan daripada tetamu undangan. Rohaidah et. al (2013, p.176) mengatakan bahawa dalam sesuatu perbincangan, pematuhan terhadap peraturan-peraturan sebenarnya banyak bergantung kepada kecekapan seorang pengerusi semasa mengendalikan perbincangan tersebut. Dalam kasus ini, pengacara didapati memainkan peranan yang baik dalam melaksanakan arahan penerbit agar peserta mematuhi segala peraturan yang ditetapkan yang sekali gus mencerminkan kesantunan yang tinggi.

Selanjutnya, ujaran tetamu undangan dalam **dialog 4** (konteks perbualan 26) dan **dialog 5** (konteks perbualan 28) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif memperlihatkan perkaitan dengan kombinasi dua ciri PKTS + PT melalui tindakan memperakui peranan dan kuasa selaku tetamu pakar seperti yang diperuntukkan oleh pihak penerbit serta menepati peraturan rancangan. Ciri PKTS diperlihatkan oleh tetamu undangan melalui tindakan memperakui peranan dan kuasa

pengacara selaku pengendali rancangan yang lebih tinggi daripadanya apabila akur terhadap giliran bercakap menggunakan ungkapan *sebelum tu, mintak maaf*, *saya macam garang sikit*, dan ungkapan *mintak maaf* dalam **dialog 4** sebelum memberikan kesimpulan. Ungkapan *Mas, saya lupa* dalam **dialog 5** sebagai manifestasi kepada kepatuhan giliran bercakap setelah kesimpulan diberikan. Sementara penggunaan ungkapan *Prof* (digunakan oleh tetamu undangan untuk merujuk dirinya ketika memberikan contoh) dan *Mas* dalam kedua-dua dialog ini pula memperlihatkan terdapatnya jarak sosial di antara tetamu undangan dan pengacara dalam kasus yang diwakili.

Selain itu, perkaitan dengan ciri PT diperlihatkan oleh tetamu undangan melalui perlakuan menepati peraturan rancangan dengan memberikan kesimpulan terhadap perbincangan yang dilakukan seperti mana yang dikehendaki oleh pengacara menggunakan ungkapan *saya ni cakap apa orang perlu dengar* dan ungkapan *saya bukan nak bertanding* dalam dialog 4 manakala ungkapan *saya nak ucapkan tahniah pada PLUS* dalam dialog 5. Ungkapan-ungkapan ini menunjukkan tetamu undangan sentiasa menyedari wujudnya peraturan dan format tertentu terutama di bahagian penutup rancangan yang harus dipatuhi agar ujaran yang disampaikan kelihatan lebih santun kepada pendengar.

University of Malaya

5.6.2 Struktur Penutup: Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM – Pematuhan Pada Peraturan Bual Bicara (PT)

Analisis menunjukkan hubungan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua oleh peserta dalam struktur penutup bual bicara dengan satu ciri dalam CKM, iaitu PT mencatat jumlah tertinggi iaitu 7 (38.8%) berbanding satu ciri CKM yang lain. Maklumat mengenai hal yang dibincangkan terdapat dalam Jadual 5.23 melalui paparan enam kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – pola A variasi kedua (pola teras P2 dan maksim, kolum 3 –peserta, kolum 4 – jumlah perkaitan CKM (PT) dan kolum 5 – peratus.

Jadual 5.23: Struktur Penutup – Hubungan Penggunaan Pola A Variasi Kedua Dengan Satu Ciri dalam CKM (PT)

1	2	3	4	5
Struktur	**Pola/ Variasi (Pola teras P2 dan Maksim)**	**Peserta**	**Σ CKM PT**	**%**
Penutup	P2 < Positif / Negatif { + Kuantiti / Relevan }	Pengacara	6	85.7
		Tetamu Undangan	1	14.2
Σ Keseluruhan			**7**	**100**

V2	Variasi kedua pola	Σ	Jumlah perkaitan CKM
CKM	Ciri kesantunan Melayu	%	Peratus
PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara		

Jadual 5.23 menunjukkan kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dalam struktur penutup yang menepati satu ciri dalam CKM, iaitu PT melibatkan dialog yang diujarkan oleh pengacara dan tetamu undangan dengan jumlah perkaitan keseluruhan sebanyak 7 (100.0%) dialog.

Berdasarkan jumlah yang dinyatakan, pengacara yang berperanan dan berkuasa penuh untuk mengakhiri rancangan seperti mana yang dikehendaki oleh pihak penerbit memperlihatkan perkaitan dengan jumlah sebanyak 6 (85.7%) dialog berbanding tetamu undangan yang lebih cenderung berperanan untuk menuruti serta akur dengan

University of Malaya

kehendak pengacara mewakili perkaitan sebanyak 1 (14.2%) dialog sahaja. Situasi ini membuktikan bahawa peranan dan kuasa pengacara selaku pengendali rancangan adalah lebih tinggi berbanding tetamu undangan dan hal ini sentiasa diperakui dan disedari oleh tetamu undangan.

Dua daripada tujuh contoh perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola A variasi kedua dengan PT yang dibincangkan akan dipaparkan dalam Jadual 5.24 di bawah melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – nombor, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – peserta, kolum 5 – dialog, kolum 6 – pola A variasi kedua (strategi/ maksim), dan kolum 7 – CKM. Contoh keseluruhan perkaitan terdapat dalam Lampiran C (xiii).

Jadual 5.24: Struktur Penutup – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri Dalam CKM (PT)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola A/ V2 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
PTP	1	26 & 28	PC	Ya.	K. Positif	PT
	2	26 & 28	PC	Hmm, mm.	K. Positif	PT

ST	Struktur	P	Peserta
PTP	Penutup	PC	Pengacara
No.	Nombor	PM	Tetamu undangan
KP	Konteks perbualan	V2	Variasi kedua pola
CKM	Ciri Kesantunan Melayu	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara

Berdasarkan Jadual 5.24 di atas, dua dialog, iaitu **dialog 1** dan **dialog 2** melibatkan konteks perbualan 26 dan 28 yang diujarkan oleh pengacara mengaplikasi strategi Kesantunan Positif memperlihatkan hubungan dengan satu ciri CKM, iaitu PT. Ciri PT ditandai oleh perlakuan pengacara menepati peraturan dan format rancangan, iaitu sentiasa memperlihatkan sokongan terhadap ujaran yang dilakukan oleh tetamu undangan menggunakan ungkapan bersetuju, iaitu *Ya* dan isyarat *backchannel* seperti

University of Malaya

Hmm, mmm. Isyarat *backchannel* dalam kasus ini menunjukkan pengacara sedang mendengar, memahami dan bersetuju dengan ujaran tetamu undangan. Situasi ini selari dengan dapatan oleh Yamada (1992, p.131) bahawa masyarakat Jepun kerap menggunakan isyarat *backchannel* yang dikenali sebagai *aizuchi* dalam perbualan untuk menunjukkan kerjasama yang baik antara penutur dan lawan tutur. Yule (1998) pula mendapati dalam masyarakat Barat, isyarat *backchannel* seperti *uh, huh* dan *hmm* ialah indikasi suara yang menggambarkan perhatian semasa orang lain sedang bercakap. Dalam kasus ini, isyarat *backchannel* bukan sahaja turut mempunyai hubungan secara langsung dengan usaha menyokong perbincangan tetamu undangan yang menginterpretasikan kepatuhan pengacara kepada peraturan dan format rancangan.

5.7 Struktur Isi: Hubungan Penggunaan Pola B Variasi Pertama Dengan Ciri Kesantunan Melayu (CKM)

Dapatan analisis menunjukkan Pola B variasi pertama yang mengandungi kombinasi dua pola teras, iaitu P2 (strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan P3 (Strategi Tanpa Rekod) dengan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti padanan empat maksim PK (Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara) paling kurang cenderung digunakan serta melibatkan aplikasi oleh seorang peserta sahaja, iaitu tetamu undangan dalam struktur isi. Situasi ini didapati berkait rapat dengan peranan dan kuasa yang diperuntukkan oleh penerbit kepada tetamu undangan selaku penasihat pakar ketika mengendalikan soal jawab bersama pemanggil dan pengirim dalam rancangan bual bicara.

Analisis turut mendapati penggunaan Pola B variasi pertama mempunyai perkaitan dengan ketiga-tiga ciri dalam CKM, iaitu PKTS, TB dan PT seperti yang dipaparkan dalam Jadual 5.1. Perkaitan antara kecenderungan penggunaan Pola B variasi pertama

dalam ujaran tetamu undangan dengan CKM didapati berlaku dalam tiga variasi, iaitu perkaitan dengan (i) kombinasi tiga ciri dalam satu dialog, (ii) kombinasi dua ciri dalam satu dialog, dan (iii) satu ciri dalam satu dialog. Situasi ini berlaku disebabkan tetamu undangan berusaha menyeimbangkan peranan, kuasa dan dalam masa yang sama mematuhi peraturan rancangan untuk mencapai matlamat perbincangan yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit. Perincian mengenai hal yang dinyatakan terdapat dalam paparan Jadual 5.25 melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – pola A variasi kedua (pola teras P2 dan maksim), kolum 3 – variasi perkaitan, kolum 4 – CKM, kolum 5 – peserta, iaitu tetamu undangan, dan kolum 6 – peratus.

Jadual 5.25: Struktur Isi – Hubungan Penggunaan Pola B Variasi Pertama Dengan CKM

1	2	3	4	5	6
ST	**Pola/ Variasi (Pola Teras P2 dan Maksim)**	**Variasi Perkaitan**	**CKM**	**Peserta**	**(%)**
				PM	
Isi	P2 < Positif / Negatif +P3 (+P1) { + Kuantiti, Kualiti, Relevan, Cara }	Kombinasi Tiga Ciri	PKTS + TB + PT	1	8.3
		Kombinasi Dua ciri	PKTS + TB	1	8.3
		Satu ciri	PKTS	8	66.6
			TB	2	16.6
Σ Keseluruhan				**12**	**100**

ST	Struktur	TB	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara
PGN	Pengenalan	PT	Pematuhan pada peraturan bual bicara
V1	Variasi pertama pola	PM	Tetamu undangan
CKM	Ciri kesantunan Melayu	Σ	Jumlah dialog
PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial	%	Peratus

Jadual 5.25 memperlihatkan perkaitan kecenderungan penggunaan Pola B variasi pertama dalam struktur isi oleh tetamu undangan yang menepati tiga variasi, iaitu kombinasi tiga ciri, kombinasi dua ciri dan satu ciri kesantunan dalam CKM dengan jumlah keseluruhan perkaitan sebanyak 12 (100%) dialog.

University of Malaya

Berdasarkan jumlah tersebut, analisis menunjukkan perkaitan kecenderungan penggunaan Pola B variasi pertama yang menepati kombinasi tiga ciri, iaitu PKTS + TB + PT mewakili sebanyak 1 (8.3%) dialog. Perkaitan kecenderungan penggunaan Pola B variasi pertama yang menepati kombinasi dua ciri, iaitu PKTS + TB juga mencatat jumlah perkaitan sebanyak 1 (8.3%) dialog. Sementara perkaitan dengan satu ciri dalam CKM melibatkan dua ciri, iaitu PKTS mewakili sebanyak 8 (66.6%) dan TB sebanyak 2 (16.6%).

Analisis turut memperlihatkan kecenderungan penggunaan Pola B variasi pertama yang menepati satu ciri dalam CKM mencatat jumlah perkaitan tertinggi, iaitu 10 (83.3%) dengan ciri PKTS mewakili jumlah tertinggi. Situasi yang berlaku membuktikan bahawa kesantunan tetamu undangan dimanifestasikan melalui usaha melaksanakan peranan selaku pemberi nasihat dan dalam masa yang sama cuba menyeimbangkan kuasa serta menjaga jarak sosial dengan khalayak pendengar agar perbincangan yang dilakukan mencapai matlamat pihak penerbit.

Perincian mengenai perkaitan yang dinyatakan akan dibincangkan dalam subtopik selanjutnya dengan memaparkan analisis yang memperlihatkan **dapatan yang signifikan** sahaja, iaitu melibatkan perkaitan kecenderungan penggunaan Pola B variasi pertama dengan ciri PKTS.

5.7.1 Struktur Isi: Hubungan Penggunaan Pola B Variasi Pertama Dengan Satu Ciri dalam CKM – Peranan + Kuasa + Taraf Sosial (PKTS).

Analisis memperlihatkan terdapatnya perkaitan atau hubungan antara kecenderungan penggunaan Pola B variasi pertama dengan ciri PKTS dalam CKM yang mencatat jumlah perkaitan tertinggi berbanding ciri yang lain. Ciri PKTS memperlihatkan kesedaran tetamu undangan akan peranan dan kuasa selaku penasihat pakar dalam rancangan bual bicara yang diperuntukkan oleh pihak penerbit kepadanya serta

terdapatnya jarak sosial antara dirinya dengan peserta lain serta khalayak pendengar yang sedang mengikuti siaran ketika itu. Oleh itu, tetamu undangan sentiasa berusaha untuk mencapai matlamat rancangan dengan memberi nasihat serta teguran tertentu kepada khalayak pendengar berdasarkan permasalahan yang dikemukakan oleh pemanggil/ pengirim dan dalam masa yang sama menyantuni mereka agar tidak berlaku konflik di kemudian hari.

Lima daripada lapan contoh perkaitan yang dibincangkan di atas akan dipaparkan dalam Jadual 5.26 melalui tujuh kolum, iaitu kolum 1 – struktur, kolum 2 – nombor, kolum 3 – konteks perbualan, kolum 4 – peserta, kolum 5 – dialog, kolum 6 – pola A variasi kedua (strategi/ maksim), dan kolum 7 – CKM. Contoh keseluruhan terdapat dalam Lampiran C (xvi).

Jadual 5.26: Struktur Isi – Dialog Peserta Yang Menepati Satu Ciri Dalam CKM (PKTS)

1	2	3	4	5	6	7
ST	**No.**	**KP**	**P**	**Dialog**	**Pola B/ V1 (Strategi/ Maksim)**	**CKM**
Isi	1	7	PM:	*So*, **jangan fikir** orang kata. Saya **nak sebutlah. Tolonglah** dalam *vocabulary* DBP. **Buang**.	K. Negatif SBTP	PKTS
	2	9	PM:	Pasal kalau nak buat balik pun menyusahkan. **Tak payah**.	K. Negatif SBTP	PKTS
	3	16	PM:	[Tn Haji, saya.. **saya sekarang ni aa:: mintak** aa:: **semua pendengar radio ikim** yang **berjumlah satu juta ni berdoa** kepada Allah Subhanahuwa Taala.]	K. Negatif STR	PKTS
	4	16	PM:	**Agak-agaklah**. Kalau ada ubat tu boleh merawat rabun, **kenapa tak hantar kepada dunia** untuk dapat *nobelerect?*	K. Negatif STR	PKTS
	5	18	PM:	**Ada orang tu** sampai sampai **tiga puluh kali proses pergi umrah**. Tiga puluh kali. **Buat apa cerita kat orang?** Sia-sia.	M. Kualiti STR	PKTS

ST	Struktur	PM	Tetamu undangan
No.	Nombor	V1	Variasi pertama pola
KP	Konteks perbualan	CKM	Ciri kesantunan Melayu
P	Peserta	PKTS	Peranan + kuasa + taraf sosial

University of Malaya

Jadual 5.26 di atas menunjukkan lima dialog, iaitu dialog 1, 2, 3, 4, dan 5 yang diujarkan oleh tetamu undangan dalam struktur isi rancangan bual bicara yang mengaplikasi Pola B variasi pertama melalui strategi Kesantunan Negatif, Strategi Tanpa Rekod dan Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian diikuti maksim Kualiti yang menepati penggunaan satu ciri dalam CKM, iaitu PKTS. Ciri PKTS diperlihatkan melalui tindakan peserta memperakui peranan dan kuasa yang diperuntukkan kepadanya selaku penasihat pakar dalam rancangan bual bicara selain menunjukkan terdapatnya perbezaan jarak sosial di antara penutur dengan pendengar sama ada secara langsung atau tidak langsung.

Dialog 1 dalam konteks perbualan 7 dan **dialog 2** (konteks perbualan 9) yang mengaplikasi Strategi Kesantuan Negatif dan Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian menunjukkan perkaitan dengan ciri PKTS melalui tindakan tetamu undangan memperakui peranannya selaku pemberi nasihat dengan menegur sikap pendengar secara berlapik menggunakan ungkapan *jangan fikir*, *saya nak sebutlah*, *tolonglah* dan ungkapan berterus-terang, iaitu *buang* (dialog 1) dan *tak payah* (dialog 2). Ungkapan secara berterus terang ini memperlihatkan tetamu undangan bermaksud menyampaikan teguran dan nasihat secara tegas dan menjadikannya dorongan yang kuat kepada pendengar untuk mengubah kehidupan mereka ke arah yang lebih positif. Walaupun begitu, nasihat ini didapati masih bernilai santun dan boleh diterima oleh pendengar atas faktor status tetamu undangan selaku pemberi nasihat pakar dalam rancangan bual bicara.

Seterusnya, **dialog 3** dan **4** (konteks perbualan 16) serta **dialog 5** (konteks perbualan 18) yang mengaplikasi strategi Kesantunan Negatif dan Strategi Tanpa Rekod diikuti maksim Kualiti pula memperlihatkan perkaitan dengan ciri PKTS dalam CKM melalui perlakuan menegur pendengar secara tidak langsung agar dapat

memelihara air muka mereka. Hal ini dapat diperhatikan melalui penggunaan ungkapan seperti *semua pendengar radio Ikim yang berjumlah satu juta ni berdoa* (dialog 3), *kenapa tak hantar kepada dunia* (dialog 4), dan ungkapan *ada orang tu*, *tiga puluh kali proses pergi umrah* dan *buat apa cerita kat orang?* (dialog 5). Kesemua ungkapan dalam tiga dialog yang dirujuk menunjukkan tetamu undangan menyampaikan teguran secara berhati-hati menggunakan strategi tidak langsung, iaitu ungkapan berlebih-lebihan, pertanyaan retorik dan sindiran untuk memanifestasikan keinginan yang tinggi dalam memelihara air muka pendengar daripada dimalukan secara terang-terangan sekali gus mengelakkan konflik. Asmah (2000) mengatakan bahawa air muka bagi orang Melayu mempunyai peranan bukan setakat masa berlangsungnya komunikasi tetapi menjangkau ruang lingkup yang lebih jauh dan mendalam, bukan setakat nama baik orang yang berkenaan tetapi meliputi juga didikan ibu bapa, guru dan kaum keluarga. Tenas (2011, p.42) kemudiannya turut mengatakan bahawa orang Melayu terkenal sebagai insan yang rendah hati (bukan rendah diri), yang selalu menempatkan dirinya pada kedudukan yang tidak sombong dan bongkak, yang selalu menghormati orang lain dengan tulus dan ikhlas serta bersangka baik. Oleh yang demikian, usaha memelihara air muka seseorang ketika berkomunikasi secara tidak langsung berkait rapat dengan memelihara maruah serta martabat kaum keluarga lawan tutur agar yang dapat memelihara keharmonian secara lebih menyeluruh dalam jangka masa panjang.

Secara jelas, kecenderungan penggunaan yang rendah terhadap Pola B variasi pertama oleh tetamu undangan dalam kasus yang dianalisis memanifestasikan kesedaran penutur untuk memenuhi tanggungjawab dalam memberikan teguran kepada bukan sahaja pemanggil/ pengirim yang bertanya soalan bahkan melibatkan khalayak pendengar yang lebih luas dan pelbagai latar belakang. Situasi ini didapati agak kompleks kerana melibatkan rancangan berpanggilan masuk yang berorientasikan

perbualan secara tatap muka dan tanpa tatap muka. Oleh itu, kesantunan diperlihatkan oleh tetamu undangan dengan berhati-hati dalam menyeimbangkan peranan dan kuasanya selaku penasihat pakar sepanjang rancangan berlangsung dengan menjaga jarak sosial di antara dirinya dengan khalayak pendengar agar nasihat yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh mereka.

Situasi ini memperlihatkan penutur masih dipengaruhi adat dan budaya hidup masyarakat Melayu yang amat mementingkan hubungan baik serta sedaya upaya mengelakkan konflik jangka panjang ketika berkomunikasi. Ini menepati pandangan Tenas (2011, p.31) bahawa adat resam Melayu mengajarkan agar setiap orang hendaklah menjunjung tinggi dan mengamalkan nilai-nilai luhur budayanya dalam setiap percakapan dan tindakan atau perilakunya, terutama kesantunan dalam bercakap, atau menyampaikan pendapat. Bagi Tenas, orang yang tidak mampu menampakkan kesantunannya secara lazim disebut sebagai "orang yang tak tahu adat" atau "orang yang tidak beradat" atau "orang yang kasar langgar". Orang-orang ini dipandang rendah dalam pergaulan sehari-hari.

5.8 Rumusan

Berdasarkan dapatan analisis yang telah dijalankan, dapat dirumuskan secara keseluruhannya bahawa kecenderungan penggunaan pola strategi dan maksim, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama berdasarkan MPKSM dalam rancangan bual bicara "Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang" mempunyai hubungan atau perkaitan dengan tiga ciri KM seperti mana yang digariskan dalam CKM, iaitu (i) peranan + kuasa + taraf sosial (PKTS), (ii) pematuhan pada tajuk atau

University of Malaya

bidang bual biara (TB) dan (iii) pematuhan pada peraturan bual bicara (PT). Ketiga-tiga ciri yang dikemukakan dalam CKM ini dibentuk hasil penyederhanaan dan penggabungan terhadap perbincangan tentang kesantunan oleh tiga tokoh kesantunan Melayu, iaitu Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015) dengan mengambil kira ciri penjagaan air muka sebagai ciri teras yang sentiasa dipertimbangkan dan diaplikasi oleh peserta ketika mengatur ujaran mereka.

Hasil kajian memperlihatkan ujaran peserta dalam kedua-dua pola, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola B variasi pertama memperlihatkan perkaitan dengan tiga ciri dalam CKM yang menepati tiga variasi, iaitu (i) kombinasi tiga ciri dalam satu dialog, (ii) kombinasi dua ciri dalam satu dialog, dan (iii) satu ciri dalam satu dialog. Berdasarkan variasi tersebut, perkaitan dengan satu ciri dalam satu dialog yang melibatkan ciri PT memperlihatkan jumlah perkaitan tertinggi dalam ketiga-tiga struktur bual bicara, iaitu struktur pengenalan – 19 (79.1%), sruktur isi – 233 (49.3%) dan struktur penutup – 7 (38.8%).

Dapatan ini membuktikan bahawa kesemua peserta memanifestasikan usaha untuk menyantuni khalayak pendengar dengan berusaha memastikan ujaran mereka sentiasa menepati peraturan-peraturan rancangan seperti mana yang telah ditetapkan lebih awal oleh pihak penerbit. Asmah (2007) mengatakan bahawa pematuhan kepada peraturan yang terdapat dalam peristiwa bahasa tertentu sama ada yang bersifat lisan mahupun tulisan akan dapat memelihara air muka dan mengelakkan pendengar berasa tersinggung. Sehubungan itu, walaupun setiap satu genre itu berbeza dengan yang lain dari segi teks, format, kepanjangan tempoh masa dan tujuan, setiap satunya mempunyai peraturan yang menandai kesantunan. Ini berbeza dengan dapatan Rohaidah et.al (2013, p.176) bahawa dalam dalam genre perbincangan di media

elektronik, peserta telah maklum akan kehadiran seorang pengerusi walaupun peraturan rancangan tidak dimaklumkan kepada mereka.

Walau bagaimanapun dapatan analisis menunjukkan tidak terdapat padanan yang khusus dan tepat antara mana-mana ciri kesantunan dalam CKM dengan mana-mana pola kombinasi strategi dan maksim berdasarkan MPKSM untuk menggambarkan kesantunan peserta bual bicara secara menyeluruh.

University of Malaya

BAB 6: PENUTUP

6.1 Pendahuluan

Bab ini akan merumuskan dapatan kajian secara keseluruhannya. Kajian yang telah dilakukan ini melibatkan 731 dialog dalam rancangan bual bicara "Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang" yang disiarkan oleh stesen radio IKIMfm melibatkan pengacara, tetamu undangan, tujuh pemanggil dan 14 pengirim. Kajian ini dijalankan berdasarkan tiga objektif dan ketiga-tiga objektif tersebut telah dicapai dan dibincangkan secara terperinci. Selain itu, bab ini juga turut mengemukakan implikasi kajian dan cadangan untuk kajian lanjutan pada masa depan.

6.2 Ringkasan Kajian

Kajian ini mempunyai enam bab, iaitu Bab 1 Pengenalan, Bab 2 Kerangka Teoritis dan Metodologi Kajian, Bab 3 Analisis Struktur dan Pola Kesantunan Rancangan Bual Bicara, Bab 4 Analisis Penggunaan Pola Kombinasi Strategi dan Maksim Rancangan Bual Bicara, Bab 5 Hubungan Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM) Rancangan Bual Bicara Dengan Ciri Kesantunan Melayu **(CKM)** dan Bab 6 Penutup.

Bab 1 yang mendahului kajian ini memaparkan perbincangan tentang pengenalan, latar belakang rancangan bual bicara, sorotan kajian yang melibatkan kajian di dalam dan di luar negara, permasalahan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, bahan kajian, batasan kajian, kaedah penyelidikan dan konsep operasional yang menjadi asas dalam kajian ini.

Kajian ini mengetengahkan tiga objektif untuk dianalisis, iaitu (i) mengenal pasti struktur dan pola kesantunan berbahasa dalam rancangan bual bicara berdasarkan

University of Malaya

model kajian, (ii) menganalisis penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim rancangan bual bicara, dan (iii) menghubung kait pola kombinasi strategi dan maksim dengan kesantunan Melayu. Objektif pertama merupakan proses menentukan struktur, substruktur dan konteks-konteks perbualan rancangan bual bicara. Tiga struktur besar yang mendasari rancangan ini dikenal pasti, iaitu struktur pengenalan, struktur isi dan struktur penutup. Setiap struktur mengandungi substruktur dan konteks perbualan tertentu. Struktur pengenalan mengandungi empat subtruktur dengan empat konteks perbualan, struktur isi mengandungi tiga substruktur dengan 21 konteks perbualan manakala struktur penutup mengandungi tiga substruktur dengan tiga konteks perbualan menjadikan jumlah keseluruhan 10 substruktur dengan 28 konteks perbualan. 731 dialog peserta perbualan diekstrak ke dalam 28 konteks perbualan bagi tiga struktur yang dirujuk untuk dianalisis bagi mengenal pasti bentuk pola kesantunan yang sesuai berdasarkan pola-pola yang diketengahkan dalam kerangka Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM), iaitu Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D berserta variasi-variasinya diikuti padanan maksim PK tertentu.

Objektif kedua pula melibatkan proses menganalisis kecenderungan penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim dalam enam pola MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama, Pola B variasi kedua, Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua berdasarkan tiga prinsip pengaplikasian yang digariskan, iaitu tepat, ekonomis dan induk yang sama. Objektif ketiga merupakan proses menghubungkaitkan kecenderungan penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim dengan CKM seperti mana yang telah digariskan dalam MPKSM. CKM yang mendasari analisis hubung kait dalam kajian ini terhasil daripada proses penyederhanaan dan penggabungan daripada perbincangan mengenai kesantunan oleh

tiga tokoh kesantunan Melayu, iaitu Asmah Hj. Omar (2000), Awang Sariyan (2015) dan Tenas Effendy (2011).

Bab 2 pula mengandungi perbincangan mengenai kerangka teoritis dan metodologi kajian. Sebanyak lima model kesantunan yang mengandungi teori kesantunan daripada Barat dan tempatan telah dibincangkan dalam bab ini. Hasil perbincangan mendapati teori-teori yang dikemukakan mempunyai kelebihan dan kekurangan tertentu. Oleh sebab itu, kajian ini mengambil pendekatan dengan menggabungkan dua model Barat, iaitu Model Kesantunan B&L (1987) dan Prinsip Kerjasama (PK) Grice (1975) untuk membentuk kerangka teori MPKSM sebagai asas dalam kajian ini. MPKSM mengemukakan empat pola kombinasi strategi dan maksim, iaitu Pola A, Pola B, Pola C dan Pola D berserta variasi-variasinya (variasi pertama dan variasi kedua) diikuti dengan padanan maksim PK tertentu. Tiga prinsip pengaplikasian pola turut dibincangkan, iaitu prinsip tepat, ekonomis dan induk yang sama. Selanjutnya, penggabungan dan modifikasi dilakukan terhadap perbincangan kesantunan oleh tiga tokoh kesantunan Melayu, iaitu Asmah (2000), Awang (2015) dan Tenas (2011) untuk membentuk CKM yang kemudiannya diperlihatkan perkaitannya dengan pola kombinasi srategi dan maksim. Selain itu, kaedah penganalisisan data untuk menentukan pola yang bersesuaian berdasarkan MPKSM turut dibincangkan secara terperinci dalam bab ini.

Bab 3 mengandungi perbincangan mengenai dapatan bagi objektif pertama kajian, iaitu mengenal pasti struktur dan pola kesantunan berbahasa rancangan bual bicara. Berdasarkan penstrukturan yang dilakukan, sebanyak 731 dialog peserta bual bicara dikelompokkan ke dalam tiga struktur, iaitu struktur pengenalan, struktur isi dan struktur penutup dengan setiap struktur mengandungi substruktur dan konteks

University of Malaya

perbualan tertentu. Struktur pengenalan mengandungi empat substruktur dengan empat konteks perbualan, iaitu substruktur prapengenalan yang mengandungi konteks perbualan 1, substruktur pramukadimah – konteks perbualan 2, substruktur isi mukadimah – konteks perbualan 3 dan substruktur rumusan mukadimah – konteks perbualan 4. Struktur isi yang merangkumi soal-jawab pemanggil/ pengirim pula mengandungi tiga substruktur dengan 21 konteks perbualan, iaitu substruktur set pertama yang mengandungi 8 konteks perbualan (KP5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 dan 12), substruktur set kedua yang mengandungi 7 konteks perbualan (KP13, 14, 15, 16, 17, 18 dan 19) dan substruktur set ketiga dengan 6 konteks perbualan (KP20, 21, 22, 23, 24 dan 25). Sementara struktur penutup pula mengandungi tiga substuktur dengan tiga konteks perbualan, iaitu substruktur prakesimpulan yang mengandungi konteks perbualan 26, substruktur saranan – konteks perbualan 27, dan substruktur penghargaan – konteks perbualan 28.

Seterusnya, kajian mengenal pasti empat pola kombinasi strategi dan maksim berdasarkan MPKSM diaplikasi dalam struktur pengenalan, isi dan penutup bual bicara, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama. Kesemua pola yang dirujuk mempunyai keempat-empat padanan maksim PK, iaitu maksim Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara.

Struktur pengenalan yang mengandungi 56 dialog memperlihatkan aplikasi terhadap tiga pola, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola C variasi pertama dengan ketiga-tiga pola diikuti dengan padanan maksim PK tertentu. Pola A variasi pertama yang mengandungi kombinasi pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim PK memperlihatkan aplikasi

terhadap substruktur rumusan mukadimah dengan satu konteks perbualan sahaja, iaitu KP4 mewakili sebanyak 21 (37.5%) dialog. Pola A variasi kedua yang mengandungi pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) diikuti dengan padanan maksim PK memperlihatkan aplikasi terhadap substruktur prapengenalan yang melibatkan KP1 mewakili sebanyak 4 (7.1%) dialog. Sementara Pola C variasi pertama yang mengandungi kombinasi pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif) dan pola opsyenal P3 (Strategi Tanpa Rekod) diikuti dengan padanan maksim PK melibatkan aplikasi terhadap dua substruktur, iaitu substruktur pramukadimah yang mengandungi KP2 dan substruktur isi mukadimah yang mengandungi KP3 mewakili jumlah dialog sebanyak 31 (55.3%). Kajian memperlihatkan Pola C variasi pertama mewakili jumlah aplikasi tertinggi bagi struktur pengenalan.

Seterusnya, **struktur isi** yang mengandungi soal-jawab pemanggil/ pengirim serta mewakili jumlah dialog terbesar berbanding struktur lain dalam bual bicara, iaitu sebanyak 656 dialog memperlihatkan aplikasi terhadap keempat-empat pola, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama. Pola A variasi pertama diikuti dengan padanan maksim PK diaplikasi oleh substruktur set pertama dengan satu konteks perbualan sahaja, iaitu KP10 mewakili sebanyak 19 (2.8%) dialog. Pola A variasi kedua diikuti dengan padanan maksim PK pula diaplikasi oleh ketiga-tiga substruktur, iaitu substruktur set pertama dengan dua konteks perbualan (KP6 dan 12) mewakili sebanyak 44 (6.7%) dialog, substruktur set kedua dengan satu konteks perbualan (KP17) melalui 17 (2.5%) dialog, dan substruktur set ketiga dengan dua konteks perbualan (KP20 dan 23) mewakili sebanyak 60 (9.1%) dialo. Jumlah keseluruhan dialog bagi kasus ini sebanyak 121 (18.4%) dialog.

University of Malaya

Seterusnya, hasil kajian menunjukkan Pola B variasi pertama yang mengandungi kombinasi pola teras dan pola opsyenal paling lengkap dalam MPKSM, iaitu pola teras P2 (Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif), pola teras P3 (Strategi Tanpa Rekod) dan pola opsyenal P1 (Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian) diikuti dengan padanan maksim PK diaplikasi dalam ketiga-tiga substruktur, iaitu substruktur set pertama dengan tiga konteks perbualan (KP5, 7 dan 9) mewakili sebanyak 135 (20.5%) jumlah dialog, substruktur set kedua dengan enam konteks perbualan (KP13, 14, 15, 16, 18 dan 19) mewakili sebanyak 257 (39.1%) jumlah dialog, dan substruktur set ketiga melibatkan satu konteks perbualan sahaja, iaitu KP25 dengan jumlah dialog sebanyak 27 (4.1%). Jumlah keseluruhan dialog bagi kasus ini sebanyak 419 atau 63.8%.

Sementara Pola C variasi pertama diikuti dengan padanan maksim PK memperlihatkan aplikasi terhadap dua substruktur, iaitu substruktur set pertama dengan dua konteks perbualan (KP8 dan 11) mewakili jumlah dialog sebanyak 28 (4.2%) dialog, dan substruktur set ketiga dengan tiga konteks perbualan (KP21, 22 dan 24) mewakili jumlah dialog sebanyak 69 (10.5%) dialog. Jumlah keseluruhan dialog bagi kasus ini sebanyak 97 (14.7%) jumlah dialog. Hasil kajian turut menunjukkan Pola B variasi pertama mewakili jumlah aplikasi tertinggi bagi struktur isi.

Selanjutnya, hasil analisis **struktur penutup** yang mengandungi 19 dialog memperlihatkan aplikasi terhadap dua pola berdasarkan MPKSM, iaitu Pola A variasi pertama dan Pola A variasi kedua dengan kedua-dua pola diikuti dengan padanan maksim PK. Pola A variasi pertama menunjukkan aplikasi terhadap substruktur saranan dengan satu konteks perbualan, iaitu KP27 mewakili sebanyak 4 (21.0%) jumlah dialog. Pola A variasi kedua memperlihatkan aplikasi dalam dua substruktur, iaitu substruktur prakesimpulan yang mengandungi konteks perbualan 26 mewakili

sebanyak 9 (47.2%) dialog dan substruktur penghargaan yang mengandungi konteks perbualan 28 mewakili sebanyak 6 (31.5%) dialog.

Berdasarkan hasil analisis, strategi Kesantunan Positif diperlihatkan oleh perlakuan peserta cuba memelihara kehendak muka positif penutur dan lawan tutur dengan membina keakraban dan hubungan baik melalui 12 substrategi, iaitu memberi perhatian, melebihkan perhatian, meningkatkan minat pendengar, menggunakan persamaan/pengelompokan, memberi persetujuan, mengelakkan ketidaksetujuan, mengandaikan perkara yang membawa kesamaan, meningkatkan kefahaman terhadap kehendak pendengar, memberi tawaran/ berjanji, bersikap optimis), meningkatkan penglibatan penutur dan pendengar, dan memberikan pertanyaan/ meminta alasan. Sementara strategi Kesantunan Negatif diperlihatkan melalui usaha untuk menyelamat muka sama ada penutur mahupun lawan tutur untuk mengekalkan kebebasan masing-masing untuk tidak diganggu. Hal ini dicapai melalui enam substrategi, iaitu memberikan ungkapan secara tidak langsung, menggunakan kata-kata pelunak, berhati-hati/ bersikap pesimis, memberi penghormatan, memohon maaf dan tidak merujuk penutur dan pendengar secara langsung ketika menyampaikan teguran.

Selain itu, Strategi Tanpa Rekod pula diperlihatkan melalui perlakuan menyampaikan sesuatu secara tidak langsung atau berselindung bertujuan menyembunyikan ancaman dalam permintaan, teguran serta nasihat bertujuan menyelamatkan muka penutur dan lawan tutur daripada dimalukan serta mengelakkan konflik dalam perbualan. Situasi ini dicapai melalui empat substrategi, iaitu menggunakan ungkapan secara berlebihan, membuat sindiran, menggunakan perumpamaan/ kiasan dan mengemukakan pertanyaan berbentuk retorik. Selanjutnya, hasil kajian memperlihatkan Strategi Berekod Tanpa Penyesuaian (*badly*) yang mengandungi TAM pula diaplikasi bertujuan menyampaikan permintaan, teguran dan

University of Malaya

nasihat secara berterus-terang untuk mencapai matlamat komunikasi dengan segera. Ia ditunjukkan melalui aplikasi terhadap tiga substrategi, iaitu substrategi (i) memberi arahan secara terang-terangan, dan (ii) memberi teguran secara terang-terangan, (iii) memberi peringatan secara terang-terangan.

Hasil kajian turut mendapati padanan maksim PK, iaitu maksim Kuantiti diperlihatkan melalui usaha menyediakan maklumat yang berinformatif, maksim Kualiti melalui penyediaan maklumat yang betul dan sahih, maksim Relevan melalui penyediaan maklumat yang sentiasa mempunyai perkaitan dengan topik perbincangan dan kehendak soalan pemanggil/ pengirim serta maksim Cara melalui penyediaan maklumat secara tersusun. Oleh itu, kombinasi kedua-dua model, iaitu model kesantunan B&L (1987) dan PK Grice (1975) yang membentuk kerangka teori MPKSM dapat menggambarkan kesantunan berbahasa secara holistik dan menyeluruh dalam ketiga-tiga struktur bual bicara dengan 28 konteks perbualan.

Bab 4 pula memaparkan hasil analisis dapatan objektif kedua, iaitu menganalisis penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim rancangan bual bicara. Dapatan analisis terhadap kecenderungan pengggunaan pola MPKSM berdasarkan peserta bual bicara menunjukkan dalam pengaplikasian empat pola yang dirujuk (Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama), peserta mengaplikasi variasi pola yang sama dan variasi pola berbeza dalam satu konteks perbualan yang sama menjadikan jumlah keseluruhan pola MPKSM yang diaplikasi ialah enam pola, iaitu Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua, Pola B variasi pertama, Pola B variasi kedua, Pola C variasi pertama dan Pola C variasi kedua. Kesemua pola diikuti dengan padanan maksim PK tertentu dan menepati prinsip pengaplikasian MPKSM yang telah digariskan, iaitu prinsip tepat, ekonomis dan induk yang sama.

University of Malaya

Selain itu, hasil analisis kecenderungan penggunaan pola MPKSM berdasarkan setiap peserta perbualan juga menunjukkan variasi pola yang diaplikasi menepati **dua situasi**, iaitu penggunaan (i) **pola dan variasi yang sama** oleh **semua peserta** dalam **satu konteks perbualan yang sama**, sama ada menggunakan **salah satu variasi atau kedua-duanya**, dan (ii) **pola yang berbeza** dalam **satu konteks perbualan yang sama**, sama ada menggunakan **salah satu variasi atau kedua-duanya**. Situasi ini berlaku disebabkan berlakunya tumpang tindih antara dua atau tiga variasi pola yang berbeza dalam satu konteks perbualan yang sama melibatkan aplikasi terhadap tiga pola, iaitu Pola A variasi pertama, Pola B variasi pertama dan Pola C variasi pertama. Dalam hal ini, prinsip induk yang sama dalam prinsip pengaplikasian MPKSM telah diambil kira bagi memperjelas kasus yang berlaku, iaitu dengan menentukan pola yang sesuai dan terhampir bagi mewakili kasus dialog peserta.

Hasil kajian turut menunjukkan Pola A variasi kedua yang diaplikasi oleh semua peserta (pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim) mewakil kecederungan penggunaan tertinggi, iaitu sebanyak 513 (70.2%) dialog dalam ketiga-tiga struktur, iaitu pengenalan, isi dan penutup melibatkan 21 konteks perbualan. Pola kedua tertinggi ialah Pola C variasi kedua yang diaplikasi oleh pengacara, tetamu undangan dan pengirim mencatat kecenderungan penggunaan sebanyak 109 (14.9%) dialog melibatkan tujuh konteks perbualan (KP2, 3, 8, 11, 21, 22 dan 24) dalam struktur pengenalan dan isi. Pola ketiga tertinggi ialah Pola B variasi kedua yang diaplikasi oleh pengacara dan tetamu undangan melalui kekerapan penggunaan sebanyak 35 (3.9%) dialog dalam struktur isi melibatkan sembilan konteks perbualan (KP5, 9, 13, 14, 15, 16, 18, 19 dan 25). Pola A variasi pertama yang diaplikasi oleh tetamu undangan dan pengacara pula mewakili kecenderungan penggunaan keempat tertinggi,

iaitu sebanyak 32 (4.3%) dialog dalam sembilan konteks perbualan (KP4, 5, 9, 10, 13, 15, 19, 25 dan 27) melibatkan struktur pengenalan dan isi.

Pola C variasi pertama yang diaplikasi oleh tetamu undangan sahaja mewakili kecenderungan penggunaan sebanyak 29 (3.9%) dialog dalam tujuh konteks perbualan (KP2, 3, 8, 11, 21, 22 dan 24) melibatkan struktur pengenalan dan isi menunjukkan penggunaan pola kelima tertinggi. Pola kombinasi strategi dan maksim paling rendah penggunaannya ialah Pola B variasi pertama yang diaplikasi oleh tetamu undangan mewakili sebanyak 12 (1.6%) dialog dalam lima konteks perbualan (KP9, 7, 14, 16 dan 18) melibatkan struktur isi sahaja.

Berdasarkan hasil kajian, tetamu undangan menujukkan kecenderungan penggunaan tertinggi berbanding peserta lain dalam rancangan bual bicara, iaitu sebanyak 330 (45.2%) dialog melibatkan pengaplikasian terhadap keenam-enam pola MPKSM. Pengacara memperlihatkan kecenderungan penggunaan kedua tertinggi, iaitu sebanyak 298 (40.7%) dialog melibatkan pengaplikasian terhadap tiga pola (Pola A variasi pertama, Pola A variasi kedua dan Pola C variasi kedua). Ini diikuti oleh pemanggil yang mencatat kecenderungan penggunaan ketiga tertinggi melibatkan aplikasi terhadap satu pola sahaja, iaitu Pola A variasi kedua mewakili sebanyak 87 (11.9) dialog. Sementara pengirim mencatat penggunaan paling rendah, iaitu sebanyak 15 (2.0%) dialog sahaja melibatkan aplikasi terhadap dua pola, iaitu Pola A variasi kedua dan Pola C variasi kedua.

Dapatan kajian juga menunjukkan kecenderungan aplikasi terhadap pola MPKSM oleh peserta dalam rancangan bual bicara dipengaruhi oleh empat faktor, iaitu faktor menepati konsep penerbitan rancangan, kesedaran terhadap peranan, kuasa dan faktor kehadiran khalayak yang turut menumpang dengar.

University of Malaya

Bab 5 pula memaparkan hasil dapatan objektif yang ketiga, iaitu menghubung kait pola kombinasi strategi dan maksim dengan kesantunan Melayu. Ciri Kesantunan Melayu atau CKM yang menjadi asas bagi analisis bab ini dihasilkan melalui proses penyederhanaan dan penggabungan terhadap perbincangan oleh tiga tokoh kesantunan Melayu, iaitu Asmah (2000), Awang (2015) dan Tenas (2011) dengan menggariskan tiga ciri, iaitu (i) peranan + kuasa + taraf sosial (PKTS), (ii) pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara (TB) dan (iii) pematuhan pada peraturan bual bicara (PT). Ketiga-tiga ciri ini dikemukakan dengan mengambil kira ciri penjagaan air muka sebagai ciri teras yang sentiasa dipertimbangkan dan diaplikasi oleh peserta ketika mengatur ujaran mereka.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, kecenderungan penggunaan tertinggi terhadap Pola A variasi kedua dan kecenderunan penggunaan terendah bagi Pola B variasi pertama oleh peserta bual bicara memperlihatkan perkaitan atau hubungan dengan ketiga-tiga ciri dalam CKM yang menepati tiga variasi, iaitu (i) kombinasi tiga ciri dalam satu dialog, (ii) kombinasi dua ciri dalam satu dialog, dan (iii) satu ciri dalam satu dialog. Berdasarkan variasi tersebut, perkaitan dengan satu ciri dalam satu dialog yang melibatkan ciri PKTS memperlihatkan jumlah perkaitan tertinggi dalam ketiga-tiga struktur bual bicara, iaitu struktur pengenalan – 19 (79.1%), struktur isi – 233 (49.3%) dan struktur penutup – 7 (38.8%). Dapatan ini membuktikan kecenderungan kesemua peserta bual bicara dalam memanifestasikan usaha untuk menyantuni khalayak pendengar dengan sentiasa memastikan ujaran mereka menepati peraturan-peraturan rancangan seperti mana yang telah ditetapkan lebih awal oleh pihak penerbit. Walau bagaimanapun dapatan analisis menunjukkan tidak terdapat padanan yang khusus dan tepat antara mana-mana ciri kesantunan dalam CKM dengan

mana-mana pola kombinasi strategi dan maksim berdasarkan MPKSM untuk menggambarkan kesantunan peserta bual bicara secara menyeluruh.

Secara jelas, hasil dapatan ketiga-tiga objektif kajian telah dipaparkan dalam tiga bab analisis, iaitu bab 3, bab 4 dan bab 5. Ketiga-tiga bab analisis ini memaparkan aspek kesantunan berbahasa peserta dalam rancangan bual bicara "Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang" yang melibatkan tiga struktur, iaitu struktur pengenalan, struktur isi dan struktur penutup dengan 28 konteks perbualan secara menyeluruh. Peserta didapati mengaplikasi pelbagai strategi dan maksim dalam usaha menyantuni khalayak pendengar dan mencapai matlamat penerbitan rancangan yang diperlihatkan melalui pengaplikasian enam pola dalam MPKSM yang dirujuk sebelum ini. Situasi ini membuktikan bahawa setiap peserta mementingkan aspek kesantunan ketika berinteraksi dalam sebuah rancangan bual bicara yang disiarkan secara langsung yang melibatkan khalayak pendengar yang luas. Penggunaan kepelbagaian variasi pola kombinasi strategi dan maksim oleh tetamu undangan ketika memberi nasihat sepanjang perbincangan menunjukkan usaha yang tinggi untuk menyantuni khalayak pendengar ketika menyampaikan teguran, membuat permintaan dan memberi arahan untuk mengelakkan ancaman muka secara langsung terhadap mereka. Pengacara, pemanggil dan pengirim yang lebih cenderung mengaplikasi satu pola sahaja, iaitu Pola A variasi kedua menginterpretasikan keakuran yang tinggi untuk menepati peraturan rancangan sebagai cerminan kepada kesantuan sekali gus usaha untuk mewujudkan situasi komunikasi yang bebas konflik demi mencapai matlamat komunikasi secara kolaboratif.

6.3 Implikasi

Kajian ini dapat memberi sumbangan dengan memperkaya khazanah penyelidikan bahasa dalam bidang pragmatik. Paparan analisis kesantunan berbahasa dalam kajian

ini dapat mengatasi kekurangan kajian dalam bidang kesantunan terutama yang melibatkan rancangan bual bicara berpanggilan masuk di media elektronik agar dapat menjadi bahan rujukan dan panduan kepada pengkaji bidang kesantunan yang lain di masa akan datang. Sehubungan itu, dapatan kajian ini akan dapat menyumbang kepada pertambahan korpus dan perkembangan ilmu bidang kesantunan Melayu di negara ini.

Hasil dapatan kajian ini, yang berfokus kepada penggunaan pola kombinasi strategi dan maksim oleh peserta bual bicara ketika meminta dan memberi nasihat dalam rancangan bual bicara berpanggilan masuk yang berorientasi kerohanian ini juga dapat memperlihatkan penyatuan sikap dan perilaku santun antara pihak media, iaitu pengacara dan tetamu undangan (penasihat pakar) yang memiliki status sosial dan akademik yang tinggi dalam masyarakat dengan khalayak pendengar yang terdiri daripada sesiapa sahaja dengan pelbagai latar belakang. Sikap sentiasa berusaha menjaga muka lawan tutur ketika berinteraksi dengan memberikan ujaran-ujaran yang menepati elemen keislaman, iaitu halus, berlapik, saling menghormati dan berhati-hati dipraktikkan untuk mencapai keharmonian dan menghindar konflik sepanjang rancangan berlangsung. Hal ini membuktikan bahawa pihak media, terutama stesen radio yang bercorak kerohanian dan keagamaan masih mengutamakan aspek kesantunan dalam rancangan yang disiarkan kepada masyarakat sebagai salah satu peraturan penyiaran.

Selain itu, pola kombinasi strategi dan maksim dalam MPKSM juga boleh dijadikan rujukan oleh masyarakat terutama warga media, iaitu pengacara dan individu yang diundang sebagai penasihat pakar dalam rancangan motivasi diri sama ada di televisyen atau radio untuk menyampaikan nasihat secara lebih berkesan kepada khalayak pendengar dengan sentiasa mengekalkan nilai-nilai kesantunan bagi menjaga muka pendengar yang ditegur, dikritik atau dinasihati agar tidak berlaku konflik di

University of Malaya

kemudian hari. Golongan yang lain seperti pemimpin organisasi, ketua-ketua keluarga, guru, pelajar mahupun golongan remaja juga boleh memanfaatkan dapatan kajian ini sebagai panduan dalam menentukan cara menyampaikan nasihat dan teguran yang betul agar dapat diterima dengan baik dan senang hati oleh lawan tutur tanpa melibatkan persengketaan. Hal ini penting kerana tindakan menasihati dan menegur perlakuan seseorang yang kurang disenangi boleh terjadi di mana-mana sahaja dan dalam apa jua situasi dalam kehidupan seharian seseorang.

Selanjutnya, dapatan kajian ini juga dapat membuktikan kepada masyarakat bahawa rancangan bual bicara motivasi diri berpanggilan masuk yang disiarkan oleh media elektronik, iaitu radio yang masih mengekalkan nilai-nilai keislaman dan mementingkan kesantunan sebagai salah satu matlamat penyiaran mereka. Ia bukan sahaja dapat memaparkan nilai kesantunan peserta bahkan boleh berfungsi sebagai medium yang penting dalam memupuk sikap saling menghormati sekali gus meningkatkan pengamalan bahasa yang santun dalam pelbagai golongan masyarakat yang semakin terhakis hari ini.

6.4 Cadangan Kajian Lanjutan

Kajian ini berfokus kepada ujaran memberi dan meminta nasihat oleh peserta rancangan bual bicara "Celik Mata Reset Minda Orang Yang Tenang" yang disiarkan oleh stesen radio IKIMfm. Maka, aspek kesantunan berbahasa yang dibincangkan lebih bertumpu kepada ujaran oleh pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim dalam satu rancangan yang dikaji. Oleh itu, kajian lanjut yang menggunakan lebih daripada satu rancangan dalam slot dan segmen yang sama boleh dilakukan. Hal ini akan dapat memperkukuh dapatan kajian yang sedia ada, dengan memaparkan hasil dapatan yang lebih meluas terutama dari aspek perbandingan strategi kesantunan yang

University of Malaya

diaplikasi oleh setiap peserta perbualan berdasarkan topik perbincangan yang dipilih, jantina, latar belakang dan sebagainya.

Selain itu, dapatan yang sedia ada juga boleh diperkukuhkan dengan memperbanyak kajian lanjut yang menggunakan kepelbagaian bentuk dan sifat data. Dalam hal ini, data korpus berbahasa Melayu yang lain seperti rancangan temu bual bersama pemimpin politik, perbincangan hal ehwal keagamaan, diskusi akademik, debat dan sebagainya sama ada yang disiarkan secara langsung di televisyen atau stesen radio boleh digunakan untuk memperlihatkan dapatan kajian aspek kesantunan dalam genre yang lebih pelbagai dan menyeluruh.

Seterusnya, bidang kajian kesantunan yang bersifat universal ini juga boleh dilanjutkan kajiannya dengan merujuk kepada isu silang budaya yang melibatkan korpus yang sama. Dalam hal ini, perbezaan atau persamaan dalam strategi kesantunan antara masyarakat Melayu dengan masyarakat yang lain dapat dipaparkan sekali gus dapat dijadikan sebagai panduan yang berguna oleh seseorang dalam membina keharmonian ketika berinteraksi di antara satu sama lain.

University of Malaya

RUJUKAN

Ab. Razak Ab. Karim. (2005). *Warkah-warkah Melayu di Nusantara: Kajian genre dan etnolinguistik*. Jurnal Antarabangsa Dunia Melayu. Vol. 4(2), 109-135.

Abdul Ganing Laengkang. (2015). *Analisis kesantunan bahasa dalam ceramah motivasi Dr. Mohd. Fadzilah Kamsah*. Serdang: Penerbit Adam Muslim.

Ahmad Kamil, J., Mohd Fauzi, M. S. H. (2011). Matlamat Dan Prinsip Media Islam. Dalam: N. A. R. Muhammad Zaki Mustafa, Ainurliza Mat Rahim, Zainol Abidin Ahmad (Ed.), *Representasi Islam Dalam Media* (1st ed., pp. 13 – 26). Nilai: Fakulti Kepimpinan dan Pengurusan, USIM.

Ahmad Mahmood Musanif (2009). Peristiwa Bahasa Temu Bual Akhbar sebagai Satu Genre Linguistik. Dalam Zaitul Azma Zainon Hamzah et.al. (pnyt.). *Penelitian Bahasa dan Budaya Melayu: Teori dan Aplikasi* (hlm. 20-35). Serdang: Universiti Putra Malaysia.

Ala'Eddin Abdullah, A. B., Marlyna, M., Ashinida, A. & Mouad, A. N. (2015). *Apology strategies in Jordanian Arabic*. GEMA Online Journal of Language Studies, 15 (2): 83-99.

Amat Juhari Moain. (1989). *Sistem panggilan dalam bahasa Melayu: Suatu analisis sosiolinguistik*. Kuala lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Aminuddin Aziz, E. (2003). *Usia dan realisasi kesantunan berbahasa: sebuah studi pragmatic pada para penutur bahasa Indonesia*. Jakarta: Lembaga Bahasa Unika Atma Jaya.

Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016a). Aplikasi strategi kesantunan dalam rancangan bual bicara motivasi diri radio *IKIM FM*. *Jurnal Bahasa*. Jilid 16 (1), 120-152.

Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016b). Manifestasi kesantunan Melayu dalam ujaran memberi dan meminta nasihat. *Gema Online Journal of Language Studies*. Vol. 16(2), 73-94.

Ashinida Aladdin. (2012). Analisis penggunaan strategi komunikasi dalam komunikasi lisan bahasa Arab. *Journal of Language Studies*. Vol. 12(2), 645666.

University of Malaya

Asmah Omar. (2000). *Wacana perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Asmah Omar. (2007). *Kesantunan bahasa dalam pengurusan pentadbiran dan media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Asmah Omar. (2008). Kaedah penyelidikan bahasa di lapangan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Asmah Omar. (2010a). *Kajian dan perkembangan bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Asmah Omar. (2010b). *Wacana temuduga dan wawancara*. (Edisi kedua). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Austin, John L. (1962). *How to do things with word.* (Edisi kedua). Oxford: Oxford University Press.

Awang Sariyan. (15 Februari 2011). Media Penting Angkat Martabat bahasa Melayu. *Utusan Malaysia*.

Awang Sariyan. (2006). Persuratan dan peradaban nasional abad ke-21: Gagasan dan kerangka strategi untuk peradaban Melayu. *Persuratan dan peradaban nasional*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Awang Sariyan (2015). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Aznarez Mauleon, M. (2013). An approach to the host's discursive style in Spanish testimony talk shows. *Journal of Pragmatics*. Jilid 45, 50-73.

Behnam, B. & Amizadeh, N. (2011). A comparative study of the compliments and compliment responses between English and Persian TV Interviews. *Language Linguistics Literature Southeast Asian*. Journal of English Language Studies. 17(1), 65-78.

Blum-Kulka, Shoshana. (1990). You don't touch lettuce with your fingers: Parental politeness in family discourse. *Journal of Pragmatics*. Jilid 14, 88-259.

Blum-Kulka, Shoshona, Juliane House & Gabriele Kasper. (1989). *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*. Norwood: Ablex.

University of Malaya

Briggs, P., Burford, B., De Angeli, A., & Lynch, P. (2002). Trust in online advice. *Social Science Computer Review.* Jilid 20 (3), 321-332.

Brown, P., & Levinson, S. (1978). Universals in Language Usage: Politeness Phenomena. In E. Goody (Ed.), *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction* (56-310). Cambridge: Cambridge University Press.

Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politenes: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Cook, H.M. (1988). Sentential particles in japanese conversation: a study of indexicality. Unpublished PhD Dissertation. University of Southern California, Los Angeles.

Cook, H.M. (1990a). *An indexical account of the japanese sentence-final particle no*. Discourse Processes. 13, 401-439.

Cook, HM . (1993). Functions of the filler ano in Japanese. In: *Japanese/Korean Linguistics* (Vol.3) : 19-37, Stanford Linguistic Association: Stanford University.

Chomsky, Noam. (1996). *Chomsky for beginners*. John Maherand, Judy Groves (Eds.). Cambridge: Icon Books Ltd.

Chun, M.Y. (2005). Culture-specific Concept of Politeness in Offering Advice, *Proceedings of the 10th Pan-Pasific Association of Applied Linguistics, Japan*. PAAL Journal, 287 - 296.

Cohen, L.J. (1972). *Psychological Probability or the Art of Doubt*. London: Allen and Unwin.

Cutrone, P. (2005). A case study examining backchannels in conversations between Japanese-British dyads. Multilingua 24, 237-274

Cutrona, C. E., & Suhr, J. A. (1994). Social support communication in the context of marriage: An analysis of couhutchby ples' supportive interactions. In B. R. Burleson, T. L. Albrecht, & I. G. Sarason (Eds.), *Communication of social support: Messages, interactions, relationships, and community*. Thousand Oaks, CA: Sage.

University of Malaya

Cutting, J. (2002). *Pragmatics and discourse: A resource book for students*. Routledge: Routledge English Language Introductions.

DeCapua, Andrea and Joan Findlay Dunham. (1993). Strategies in the discourse of advice. *Journal of Pragmatics*, 20(4): 519–530.

DeCapua, Andrea and Lisa Huber. (1995). *"If I were you . . .'' Advice in American English*. Multilingua, 14(2): 117–132.

DuFon, A. M. et al. (1994). Bibliography on linguistic politeness. *Journal of Pragmatics*, 21(5): 527-578.

Edmonson, W. (1981). *Spoken discourse: a model for analysis*. Longman Linguistics Library (Vol. 27), London: Longman.

Eelen, G. (2001). *Kritik teori kesantunan* (Jumadi dan Slamet Rianto, Trans.). Surabaya: Airlangga University.

Ening, H, Arif, B, & Aning Ayu, K. (2016). Kesantunan bahasa dalam dakwah multikultural. *Adabiyyat jurnal bahasa dan sastera*, Vol. 15, No. 1, 38-62. Universiti Islam Negeri Sunan Kalijaga: Yogyakarta.

Ervin-Tripp. S. (1972). Children's sociolinguistic competence and dialect diversity. In I.U. Gordon (ED.), *The seventy-first yearbook of the National Society for the Study of Education: Early Childhood education* (pp.123-160). Chicago: University of Chicago Press.

Everett & Caldwell. (2003). *New media: Theories and practices of digitextuality*. New York: Routledge.

Fairclough, N. (1995). *Media discourse*. New York: Edward Arnold.

Feng, B. (2009). Testing an integrated model of advice giving in supportive interactions. *Human Communication Research*, 35(1), 115-129.

Ferenčík, Milan. (2007). Exercising politeness: membership categorisation in a radio phone-in programme. *Journal of Pragmatic*, 17 (3), p. 351-370.

France, P. (1992). *Politeness and its content: problem in French classical culture*. Great Britain: Cambridge University Press.

University of Malaya

Fraser, Bruce. (2005). *Whither Politeness*. In: Robin T, Lakoff and Sachiko Ide (Ed.). Broadening the Horizon of Linguistic Politeness: 65-82. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamin Publishing Company.

Gagne, N.O. (2010). Reexamining the Notion of Negative Face in Japanese Sociolinguistic Politeness of Request. Journal Language & Communication. Vol. 30(2), 123-138.

Gunarwan, Asim. (2004). *Pragmatik, Budaya dan Pengajaran Bahasa*. Makalah Seminar Nasional Semantik III, UNS : Surakarta.

Goffman, E. (1955). "On face-work:An analysis of ritual elements in social interaction". *Psychiatry*, 18(3) (Aug.): 231-231.

Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior.* New York: Anchor Books.

Goffman, E. (1983). The interaction order: American sociological association. 1982 Presidential Address. *American Sociological Review,*Vol. 48, No. 1 (Feb., 1983), pp. 1-17

Goffman, E. (1981). *Forms of Talks*. Oxford: Basil Blackwell.

Goffman et. al. (1994). *Bibliography on linguistic Politeness*. Journal of pragmatics, 21 (1994), pp. 527-578.

Goldsmith, D. J. (2004). *Communicating Social Support*. Cambridge, UK; New York: Cambridge University Press.

Goldsmith, D. J., Fitch, K. (1997). The Normative Context of Advice as Social Support. *In Human Communication Research*, Volume 23 (4), 454–476.

Grice, H.P. (1975). *Logic and Conversation*, in P. Cole and J. Morgans. Syntax and Semantics, 3, New York: Academic Press.

Grundy, Peter. 2000. *Doing Pragmatics*. London: Hodder Arnold Publication.

Gu, Y. (1990). Politeness Phenomena in Modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, Vol. 14 (2), 237-257.

University of Malaya

Harrison, S., & Barlow, J. (2009). Politeness strategies and advice-giving in an online arthritis workshop. *Journal of Politeness Research: Language, Behavior, Culture, 5* (1), 93-111.

Hartford, B. S., & Bardovi - Harlig, K. (1992). Experimental and observational data in the study of interlanguage pragmatics. *Pragmatics and Language Learning, 3*, 33-52.

Heritage, John (1985) Analyzing news interviews: Aspects of the production of talk for an overhearing audience. In T.A. van Dijk (ed.), *Discourse and dialogue*. London: Academic Press, pp. 95−117.

Herring, S. C. (1994). Politeness in computer culture: Why women thank and men flame. In Cultural performances: *Proceedings of the third Berkeley women and language conference* (pp. 278-294). Berkeley, CA: Berkley Women and Language Group.

Herring, S. C. (1999). Interactional coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication, 4* (4). Retrieved October 12, 2008, from http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html

Herring, S. C. (2003). Computer-mediated discourse. In D. Schiffrin, D. Tannen, & H. E. Hamilton (Eds.), *The handbook of discourse analysis* (pp. 612-634). Oxford: Blackwell Publishing.

Herring, S. C. (2007). A faceted classification scheme for computer-mediated discourse. Language or Internet, 4, *article 1*. Retrieved March 22, 2010 from http://www.languageatinternet.de/articles/2007/761/index_html/

Herring, S. C., Paolillo, J. C., Ramos-Vielba, I., Kouper, I., Wright, E. L., Stoerger, S., et al. (2007). Language networks on Live Journal. *In Proceedings of the 40th, Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 79-90). Los Alamitos, CA: IEEE.

Hinkel, T. (1997). Appropriateness of advice: DCT and multiple choice data. *Applied Linguistics*. 18(10), 1-26.

Holmes, J. (1992). *An introduction to sosiolinguistics*. England: Longman Group UK Limited.

University of Malaya

Horiguchi, Junko. (1997). *Japanese conversation by learners and native speakers*. Tokyo: Kuroshio.

Hoshino, Yuko. (2005). Positive politeness in Japanese advice giving. *Ningen Bunka Rongyo*, 8: 317–326.

Hsu, C. H. C., & Chan, A. (2009). Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *34* (1), 3-33.

Huang, S. (2010). A revised importance–performance analysis of tour guide performance in China. *Tourism Analysis*, *15* (2), 227-241.

Huang, Y. (2011). Chinese tour guides strategies in intercultural communication - Implications for language teaching and tourism education. *Journal of Language Teaching and Research*, *2* (1), 146–150.

Huang, Y. (2011). Identity negotiation in relation to context of communication. *Theory and Practice in Language Studies*, *1* (3), 219-225.

Hudson, T. (1990). The discourse of advice giving in English: "I wouldn't feed until Spring no matter what you do". *Language and Communication*, *10* (4), 285-297.

Hudson, Thom. (1990). The discourse of advice giving in English: I wouldn't feed till spring no matter what you do. *Language and Communication*, *10.4*, 285–297.

Hutchby, I. (2006). *Media Talk: Conversation Analysis and the Study of Broadcasting*. Glasgow: Open University Press.

Hyland, K. (2008). Genre and academic writing in the disciplines. *Journal Language Teaching*, *Vol. 41* (4), 543-562.goffman

Hymes, D. (1977). *Foundation in sociolinguistics: An ethnographic approach*. London: Tavistock Publications Limited.

Hymes, D. (1986). *Models of the interaction of language and social life directions in sociolinguistics: The ethnography of communication*. New York: Basil Blackwell.

Ide, S. (1989). *Formal forms and discernment: Two neglected aspects of universals of linguistic politeness*. Multilingua, 8, 223–248.

University of Malaya

Ide, S. (2001). Kokusaika shakai no naka no keii hyoogen - “keii Hyoogen” in an Internationalizing Society. *Nihongogaku, Vol. 20* (4), 4-13.

Ido Prijana Hadi. (2014). Penyiaran interaktif dan kepentingan public. Kertas kerja Prosiding untuk Konferensi Nasional Komunikasi ISKI, Lombok, 18-20 November 2014.

Indirawati Zahid. (2005). Bahasa Bebas Konflik. *Dewan Bahasa*, 24-27.

Indirawati Zahid. (2010, Mac 15). Bahasa halus paparan kesantunan Melayu. *Dewan Bahasa*, hlm.12-15.

Indirawati Zahid. (2012). Kesantunan Melayu ke arah situasi bebas konflik. Dalam: *Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*, hlm.170-189. Kuala Lumpur: DBP.

Indirawati Zahid & Nasihah Hashim. (2018a). Strategi dan struktur kesantunan Melayu dalam kritikan Mentor: rancangan realiti televisyen. *Gema Online Journal of Language Studies*. Vol. 18(2), 134-153.

Indirawati Zahid & Arina Johari (2018b). Kesantunan Melayu: Analisis Konteks Perbualan dalam Rancangan Bual Bicara. Gema Online Journal of Language Studies. Vol. 18(4), 168-185.

Irma B. P. et.al. (2013). An analysis of conversational implicature in smart fm’s radio talk show. Linguistica.Vol.2(4).

Kamus Dewan Edisi Keempat. (2015). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Kamus Dewan. (2007). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Kamus Linguistik. (1997). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Keifer, F. (1979). What do the conversational maxims explain? dlm. *Linguisticae Investigationes 3* (1), hlm. 57-74, 1979.

Keith, B. & Miller, J. (2013). *The Cambridge dictionary of linguistics*. United Kingdom: Cambridge University Press.

Khaidi Zhan. (1992). *The strategies of politeness in Chinese language*. Berkeley: Institute of East Asian Studies, University of California.

University of Malaya

Kroch, A. (1972). The semantics of scope in English. *Disertasi Ph.D*. MIT. Reprinted New York: Garland.

Kue, Sai-hua. (1994). Agreement and disagreement strategies in a radio conversation. *Research on Language and Social Interaction*, *27* (2). 95-121.

Kouper, I. (2010). *The Pragmatic of Peer Advice in a Live Journal Community. Language or internet*, 7, article 1. Muat turun Apr 23, 2015 dari www.languageatinternet.org/articles/2010/2464/Kouper.pdf

Kwon, Jihyun. 2004. Expressing refusals in Korean and in American English. Multilingua. 23(4): 339–364.

Lakoff, R. (1973). *The logic of politeness; or minding your p's and q's*. Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society. Chicago: Chicago Linguistic Society, 292-305

Lakoff, R.T. (1975). *Language and woman's place*. New York: Harper and Row.

Lauerbach, G. (2007). Argumentation in Political Talk Show Interviews. *Journal of Pragmatics*, *39*, 1388-1419.

Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. Harlow: Longman.

Littlejohn, S.W. (1999). *Theories of Human Communication*. United States of America : Wadsworth PublishingCompany.

M.Y. (2012). Teachers' use of the intimate speech style in the Korean language classroom. *The Korean language in America, 17*, 55-83.

MacGeorge, E. L., Feng, B., Butler, G. L., & Budarz, S. K. (2004). Understanding advice in supportive interactions: Beyond the facework and message evaluation paradigm. *Human Communication Research*, *30* (1), 42-70.

Mana Sikana. (2008). *Sejarah kesusasteraan Melayu: Drama*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mao Lu Ming, R. (1994). Beyond Politeness Theory: Face Revisted and Renewed. *Journal of Pragmatics*. Vol. 21, 451-486.

University of Malaya

Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar, Jaafar & Maslida Yusof. (2012). *Kesantunan berbahasa dari segi teori dan aplikasi: Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Marlyna Maros. (2011). Strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran. *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa & Kebudayaan Melayu 3*, 7-20.

Matthews, P. H. (2007). *The Concise Oxford Dictionary of Linguistics (2 ed.)*, Oxford: Oxford University Press.

Matsumoto, Y. (1988). Re-examination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics, 12*, 403–426.

Matsumura, S. (2001). Learning the rules for offering advice: A quantitative approach to second language socialization. *Language Learning*, 51(4), 635-679.

Merriam-Webster Online Dictionary. (2015). Muat turun May 26, 2015 dari http://www.merriam-webster.com/dictionary/advice

Mohammad bin Idris. (2000). Kesantunan berbahasa dalam perbualan keluarga Melayu. *Tesis Sarjana*. Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya.

Mohammad Fadzeli Jaafar. (2012). Aspek permintaan dan hubungannya dengan kesantunan berbahasa, dlm. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof (ed.). *Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mohd Kamal Hassan. (1980). Nilai-nilai universal Islam tentang kesejahteraan masyarakat. *Seminar Nilai dan Norma masyarakat Malaysia*. Kementerian Kebudayaan Belia dan Sukan, Malaysia & Kementerian Kebudayaan Belia dan Sukan, Kota Kinabalu, 10-11 Mac.

Morrisan. 2008. *Manageman media penyiaran: strategi mengelola radio dan televisi*. Jakarta: Kencana.

Mullany. L.J., (1998). Linguistic politeness and sex differences in broadcast interviews. *Unpublished MA thesis*. University of Leeds.

Munif Zarirruddin Fikri Nordin. (2012). Analisis wacana prinsip kesantunan bahasa dalam al-Quran dan Hadis" dlm. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar &

University of Malaya

Maslida Yusof. *Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Murakami, Megumi (1995) Persuasion behavior in radio-advising sessions. *Bulletin of the Faculty of Education*, Hiroshima University 2: 219–229.

Murakami, Megumi. (1994). Resistance to advice and negotiation process: A case study of radio-advising sessions. *Bulletin of the Faculty of Education*, Hiroshima University 43: 327–338.

Nik Safiah Karim, et.al (1993). *Tatabahasa dewan*. Edisi Baharu. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Nik Safiah Karim. (2012). Kesantunan berbahasa dalam konteks pekerjaan: perspektif penggunaan kata ganti nama. dlm. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof. *Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Noor Hatini binti Zolkifli & Siti Saniah Abu Bakar. (2011). Unsur Eufemisme dalam Novel Papa dan Azfa Hanani. *Jurnal Bahasa 12* (1), hlm. 83108.

Nor Azian Ab. Aziz. (2005). Analisis Kesantunan Berbahasa: Satu Kajian Kes. *Tesis Sarjana*. Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya.

Nor Hashimah Jalaluddin. (1992). *Semantik dan pragmatik: Satu pengenalan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Nor Hashimah Jalaluddin. (2007). Bahasa dalam perniagaan: Satu analisis semantik dan pragmatik. Kuala lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Nor Hashimah Jalaluddin. (2012). Kesantunan berbahasa: meneroka minda Melayu, dlm. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof. *Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Nor Shahila Mansor, Roslina Mamat, Rozita Che Omar & Akmar Hayati Ahmad Ghazali. (2014). Ketidaksantunan bahasa sebagai strategi pujukan dalam iklan berbahasa Sepanyol. *Journal of Language Studies*, *14* (3), 207-223.

University of Malaya

Nor Zainiyah Norita. (2016). *The use of request strategies by second language learners in a global community (a multicultural setting of a Higher Education Institution).* Retrieved from http:ethesis.whiterose.ac.uk/12426

Norazlina Mohd Kiram. (2010). Kesantunan berbahasa cerminan peribadi mulia. *Dewan Bahasa*, 59-61.

Noriah Taslim. (2010). *Lisan dan Tulisan*: Teks dan Budaya. Dewan Bahasa dan Pustaka: Kuala Lumpur.

Noriati A. Rashid. (2005). *Kesantunan orang Melayu dalam majlis pertunangan*. Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tanjung Malim.

Noriati A. Rashid. (2005). Nilai kesantunan dalam konteks sosiobudaya masyarakat Melayu. *Jurnal Pengajian Melayu*, Jilid 15, 232-253.

Noriati A. Rashid. (2012). Kesantunan: Menyingkap konsep melalui model-modelnya. dlm. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof. *Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Pramujiono, A. (2008). *Kesantunan positif komunikasi dokter-pasien dalam program konsultasi seks*. Linguistik Indonesia: Jurnal Ilmiah Masyrakat Linguistik Indonesia, 26, (2), 151 – 167.

Raja Shaharudin Raja Mohamad dan Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2015). Penggunaan Implikatur Sebagai Medium Penjelasan Akidah. *Jurnal Linguistik Vol. 19* (2), 001-009.

Reisman, J.M., Shorr, S. I. (1980). *Developmental changes in friendship-related communication skills*. Journal of Clinical Child Psychology, 9, 67-69.

Richards, J. C & Schmidt, R.W. (2002). *Dictionary of language teaching and applied linguistics*. 3rd Edition. London: Longman Group.

Rohaidah Mashudi, Ahmad Mahmood Musanif, Adi Yasran Abdul Aziz & Hasnah Mohamad. (2013). Faktor Kesopanan dan Strategi Komunikasi dalam Genre Perbincangan di Televisyen. *GEMA Online® Journal of Language Studies, 13* (3), 164-178.

University of Malaya

Rozita Che Omar & Jagdish Kaur. (2017). Penggunaan Strategi Komunikasi dalam Rutin Perundingan Makna. *Journal of Language Studies, 17* (1), 203222.

Rubino, A. (2012). Negotiating repairs in an Italo-Australian phone-in radio program. *Studi Italiani di linguistica teorica e applicata*, *41* (2), 293-316.

Rubino, A. (2016). Constructing pseudo-intimacy in an Italo-Australian phone-in radio program. *Journal of Pragmatic*, *103*, 33-48.

Rusydi Room. (2013). Konsep kesantunan berbahasa dalam Islam. *Jurnal* Adabiyah, *Vol XIII* (2), 223 – 234.

S. Sumarti. (2016). Strategi kesantunan positif dalam tindak tutur direktif guru. *Prosiding Prasasti, Seminar Nasional Prasasti (Pragmatik: Sastra dan Linguistik*). Universitas Lampung, Indonesia.

Sacks, H. (1992). *Lectures on conversation* (G. Jefferson, Ed.). Oxford, England: Blackwell.

Sadock, J.M., (1974). *Toward a linguistic theory of speech act*. New York: Academic Press.

Sanat Md. Nasir. (1998). Konsep Penting Dalam Pengajian Melayu dlm Sanat Md Nasir dan Rogayah A.Razak (Ed.). *Pengajian Bahasa Melayu Memasuki Alaf Baru* (hlm.113-125) Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

Sanat Md. Nasir. (2000). Tatabahasa Wacana Bahasa Melayu. Kertas kerja dibentang di Seminar Kebangsaan Tatabahasa Wacana Bahasa Melayu. Kuala Lumpur:Universiti Malaya, 28 Oktober 2000.

Sanat Md. Nasir, (2002). *Tautan Dalam Wacana Bahasa Melayu Akhbar*. Kuala Lumpur:Dewan Bahasa dan Pustaka.

Sanat Md.Nasir, (2005). Teori Atqakum Dalam Pemikiran Pengajian Bahasa Melayu", dlm. Hashim Musa (ed.), *Bahasa Dan Pemikiran Melayu*. Kuala Lumpur:Akademi Pengajian Melayu.

University of Malaya

Sara Beden & Indirawati Zahid. (2015). Analisis kesopanan bahasa dalam novel Melunas Rindu: Aplikasi Maksim Leech (1983) & Grice (1975) dan kaitannya dengan sosiobudaya Melayu. *Jurnal Bahasa, 15* (1): 143-172.

Sara Beden & Indirawati Zahid. (2016a). Pemetaan struktur peristiwa bahasa: Komunikasi bebas konflik. *GEMA Online Journal of Language* Studies, *16* (1): 67-87.

Sara Beden & Indirawati Zahid. (2016b). Kombinasi model leech (1983) dan Grice (1975): Manifestasi pola kesopanan berbahasa Melunas Rindu, *Journal of Global Business and Social Entreprenuership (GBSE)*, Vol.2: No.2 (2016): 1-10.

Sara Beden. (2016c). Analisis Kesopanan Berbahasa dalam Novel *Melunas Rindu*. Tesis Ph.D tidak diterbitkan. Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.

Saville-Troike, M. (1991). *Etnografi komunikasi suatu pengenalan*. (Terj. Ajid Che Kob). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka & Kementerian Pendidikan Malaysia.

Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist, 70*, 1075-1095.

Schegloff, E. A. (1979). Identification and recognition in telephone conversation openings. In Psathas, G (Ed.). *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington.

Schegloff, E. A. (1982). Discourse as an interactional achievement: Some uses of "uh huh" and other things that come between sentences. In D. Tannen (Ed.), *Analyzing discourse: Text and Talk* (pp. 71-93). Washington, D.C: Georgetown University Press.

Schiffrin, D. (1986). Turn-initial variation: structure and function in conversation. In D. Sankoff (Ed.), *Diversity and diachrony* (pp. 367-380). Amsterdam: John Benjamins.

Schiffrin, D. (1987). *Discourse makers*. Cambridge, England: Cambridge University Press.

Searle, John. (1976). A classification of illocutionary acts. *Language in Society 7* (1), 5–23.

University of Malaya

Heo, S. H. (2010). *Pragmatic study on expression of politeness in Korean*. (Tesis yang tidak diterbitkan). Korea Selatan: Pusan National University.

Siti Nurbaya, M. N. & Azirah, H. (2011). Disagreement Strategies of Malaysian Speakers of English Discourse. *12th Asia Pacific Research Universities (APRU) Doctoral Students Conference Proceedings*, Muat turun Jan 24, 2015 dari https://umexpert.um.edu.my/file/publication/00004616_71747.pdf

Winarsih, S. (2009). The corporative and politeness principles in radio broadcasting conversations. *Bahasa dan Seni, 37* (1), 1-21.

Tanaka, Lidia. (2014). *Impoliteness in Japanese: Delivery and reception of FTAs in Japanese radio phone-in programs*. Unpublished manuscript.

Tanaka, Lidia. (2015). Advice in Japanese radio phone-in counseling. *Pragmatics, 25* (2), 251-285.

Tannen, D. (1983). When is an overlap not an interruption. In R. Di Pietro, W. Frawley, & A. Wedel (Eds.), *The first Delaware Symposium on Language Studies* (pp. 19-129). Newark, DE: University of Delaware Press.

Tannen, D. (1984). *Conversational style: Analyzing talk among friends*. Norwood, NJ: Ablex.

Tannen, D. (1989). *Talking voices: Repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse*. Cambridge, England: Cambridge University Press.

Tannen, D. 1981. New York Jewish conversational style. *International Journal of the Sociology of Language, 30*, 133–149.

Tenas, E. (2011). *Kesantunan dan semangat Melayu*. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru & Tenas Effendy Foundation.

Teo, Kok Seong. (2003). *Kesantunan berbahasa kes bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Teo, Kok Seong. (2012). Kejayaan komunikasi Cina-Melayu: Kes Cina Peranakan Kelantan yang mengamalkan kesantunan bahasa Melayu, dlm. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof (ed.). *Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

University of Malaya

Thomas, J. (1995). *Meaning in interaction: An introduction to pragmatic*. Longman.

Thornborrow, J. (2001). *Questions, control and the organization of talk in calls to a radio phone-in Vol. 3* (1), 119 – 143. London: Thousand Oaks, CA and New Delhi.

Thornborrow, J. (2007). Narrative, opinion and situated argument in talk show discourse. *Journal of Pragmatics*. Vol. 39, 1436-1453.

Tian, X. dan Zhao, H. (2006). *Specificity of politeness contrastive study of western and chinese concepts of politeness*. Sino-US English Teaching, 3 (2), ISSN 1539-8072.

Triandis, Harry, Robert Bontempo, Marcelo Villareal, Masaaki Asai, and Nydia Lucca. (1988). Individualism and collectivism: Cross-cultural perspectives on self-ingroup relationships. *Journal of Personality & Social Psychology, 54* (2), 323–338.

Watts, Richard J. (1992). Linguistic politeness and politic verbal behavior: Reconsidering claims for universality. In: Watts, Richard J., Sachiko Ide, Konrad Ehrlich (ed.) (1992): Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice. Berlin: Mouton de Gruyter, p. 21 – 42.

Watts, Richard. (2003). *Politeness*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Yee, E.L.S. (1998). Discourse strategies used by host of Malaysian radio talk shows. *Jurnal Bahasa Moden, Vol. 11*, 131 – 149.

Yeung, N. T. (1997). Polite Request in English and Chinese Business Correspondence in Hong Kong. Journal of *Pragmatics*. Vol. 27, 505-522.

Yoshida, M., & Sakurai, C. (2005). Japanese honorifics as a marker of socio-cultural identity: A view from a non-Western perspective, in R. T. Lakoff & S. Ide (Eds.), *Broadening the horizon of linguistic politeness* (pp. 197–215). Amsterdam: John Benjamins.

Yuan, Yi. (2001). An inquiry into empirical pragmatics data-gathering methods: Written DCTs, oral DCTs, field notes, and natural conversations. *Journal of Pragmatics 33* (2): 271–292.

University of Malaya

Yule, George. (1996). *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.

Za'ba. (1950). Pelita bahasa Melayu. Singapore: Malay Publishing House.

Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Hassan & Mohd Nur Hafizudin Md Adama. (2011). Kesantunan bahasa dalam kalangan remaja sekolah menengah. *Jurnal Bahasa 12* (2), 321-28.

Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2009). Akhlak mulia melalui kesantunan berbahasa. *Dewan Bahasa*, 54-55.

Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2012). Kesantunan dan strategi berbahasa dalam konteks pendidikan, dlm. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof. *Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Zulkifly Muda. (2009). *Apa kata Islam mengenai hubungan sosial*. Kuala Lumpur: PTS Publication & Distributors Sdn. Bhd.

Zulkiple Abd Ghani (2006). *Islamic Broadcasting: A Search for Islamic Identity*. Hamdard Islamicus, Vol. XXIX, April-Jun. pp. 23-33.

University of Malaya

SENARAI PENERBITAN DAN KERTAS KERJA PEMBENTANGAN

SENARAI PENERBITAN

1. Arina Johari & Indirawati Zahid. 2016. *Manifestasi kesantunan Melayu dalam ujaran memberi dan meminta nasihat*. GEMA Online Journal of Language Studies. Volume 16(2), June 2016 : 73-94. UKM (ISI WOS (ESCI) /*SCOPUS/ ERA -Cited Publication*).
2. Arina Johari dan Indirawati Zahid, 2016. *Aplikasi Strategi Kesantunan dalam Rancangan Bual Bicara Motivasi Diri di Radio IKIMfm*. Jurnal Bahasa, DBP: Kuala Lumpur (*Non-ISI/Non-SCOPUS Cited Publication*).
3. Indrawati Zahid & Arina Johari. 2018. Kesantunan Melayu : Analisis Konteks Perbualan Dalam Rancangan Bual Bicara. GEMA Online Journal of Language Studies. Volume 18(4), 168-185. UKM (ISI WOS (ESCI) /*SCOPUS/ ERA -Cited Publication*).

SENARAI KERTAS KERJA PEMBENTANGAN

1. Arina Johari dan Indirawati Zahid, 2016. *Pola Kesantunan Berbahasa Dalam Rancangan Bual Bicara di Radio IKIMfm*. Proceeding International Language and Tourism Conference 2016 (ILTC 2016).

2. Arina Johari & Indirawati Zahid, 2015. *Analisis Kesantunan Rancangan Bual Bicara:Aplikasi Teori Kesantunan Brown dan Levinson dan Prinsip Kerjasama Grice*, Prosiding SliK, Seminar Linguistik Kebangsaan 2015, Persatuan Linguistik Malaysia, DBP dan Universiti Kebangsaan Malaysia.hlm 1-9.

3. Arina Johari dan Indirawati Zahid, 2015. *Pola Kesantunan Berbahasa:Aplikasi Strategi dan Maksim Dalam Rancangan Bual Bicara*. Proceeding International Conference on Development of Education, Enviroment, Tourism, Economics,

University of Malaya

Politics, Arts and Heritage. hlm. 98-109.

4. Arina Johari dan Indirawati Zahid, 2014. *Prinsip Kerjasama dan Strategi Kesantunan Dalam Rancangan Bual Bicara*. Prosiding Persidangan Antarabangsa Kelestarian Insan. 2014, UTHM. Jilid 1, hlm 97-124.

5. Arina Johari & Indirawati Zahid, 2014. *Analisis Pola Kesantunan Dalam Rancangan Bual Bicara*. Proceeding of 50th Anniversary Celebration International Conference, Hankuk University, Korea. hlm 917 -926.

University of Malaya