

BAB 3

KERANGKA TEORITIS KESANTUNAN

Dalam bab ini akan dibincangkan konsep kesantunan yang diasaskan daripada konsep muka menurut pandangan beberapa tokoh. Bab ini juga akan membincangkan konsep muka dalam Islam yang berkait rapat dengan konsep hati dan niat bagi menjelaskan pembinaan model kajian ini. Beberapa model kesantunan turut dimuatkan di sini bagi memaparkan kekuatan dan kekurangan model. Seterusnya perbincangan akan menyentuh pembinaan model yang akan digunakan dalam analisis data kajian ini.

3.1 Konsep

Sebelum membina model kajian kesantunan, beberapa konsep yang menjadi tunjang pembinaan model kesantunan perlu diberi perhatian. Pemahaman terhadap konsep-konsep tersebut mendorong pembinaan model kesantunan yang lebih teliti dan bersesuaian bagi masyarakat-masyarakat tertentu. Ini adalah perlu memandangkan setiap masyarakat dikawal oleh sistem nilai dan norma yang berbeza. Perbezaan tersebut mendorong ke arah pembinaan pelbagai model kesantunan yang mungkin sesuai dengan kelompok masyarakat tertentu tetapi tidak sesuai pula dengan kelompok masyarakat yang lain.

3.1.1 Konsep Kesantunan

Lakoff (1975:64) menginterpretasikan kesantunan sebagai perlakuan yang mengurangkan pergeseran dalam sesuatu interaksi. Bagi Fraser dan Nolan (1981:96), kesantunan itu berlaku apabila kontrak perbualan digunakan oleh penutur dan pendengar sebagai usaha untuk mengekalkan komunikasi yang harmoni tanpa menimbulkan sebarang konflik. Leech (1983:104) pula menyatakan bahawa kesantunan berupa perlakuan yang mewujudkan dan mengekalkan pengiktirafan diri dalam sesuatu interaksi sosial. Beliau seterusnya berpendapat bahawa kesantunan bukan sekadar bermaksud berbaik-baik sahaja tetapi yang penting adalah menjalinkan prinsip kerjasama dengan menghubungkannya dengan maksud dan kuasa. Hal ini melibatkan pemilihan strategi untuk mengelakkan konflik.

Dua tokoh bahasa yang terkenal dengan pandangan mereka terhadap fenomena kesantunan, iaitu Brown dan Levinson (Selepas ini disebut B & L) pula mengaitkan kesantunan sebagai usaha untuk mengurangkan Tindakan Ancaman Muka (TAM) kepada pendengar (1987:62). Pada mereka, setiap orang mempunyai kehendak muka yang terbahagi kepada dua, iaitu muka positif dan muka negatif yang merupakan kehendak masyarakat sejagat. Sehubungan itu, sewaktu berlaku komunikasi, penutur perlu mengurangkan ancaman terhadap muka pendengar dengan memilih strategi kesantunan. Kesantunan juga dikatakan sebagai suatu fenomena bahasa yang boleh dikaji secara empirikal menerusi pemerhatian terhadap komunikasi lisan yang melibatkan interaksi bersemuka antara penutur dengan pendengar Held (1992:133).

Watts et. al (1992:43) pula berpendapat bahawa kesantunan ialah perlakuan bahasa yang digunakan untuk mengekalkan keseimbangan hubungan interpersonal dalam kumpulan sosial. Walau bagaimanapun, Watts menyempitkan konsep kesantunan menjadi istilah yang lebih terperinci, iaitu konsep Perlakuan Politik Verbal. Beliau menganggap, keupayaan untuk mengelakkan konflik bergantung kepada sosiobudaya sesuatu masyarakat. Di samping itu juga, cara berbahasa itu banyak bergantung kepada peristiwa bahasa, aktiviti sosial dan darjah perkongsian terhadap set-set jangkaan budaya di kalangan mereka yang terlibat dalam sesuatu percakapan.

Konsep Perlakuan Politik Verbal oleh Watts merujuk Teori Relevan (Sperber & Wilson, 1986) yang menegaskan bahawa apa yang ditekankan dalam sesuatu ujaran ialah kerelevannya dan bukan kebenaran harfiahnya. Watts merujuk Teori Relevan dalam mengutarakan konsep Perlakuan Politik Verbal kerana berpendapat bahawa perlakuan yang santun itu bergantung kepada sifat interaksi. Seseorang yang terlibat dalam interaksi perlu menyesuaikan ujarannya dengan suasana. Keupayaan dan kebolehan penutur menggunakan kemahirannya dalam berbahasa yang sesuai dengan suasana interaksi merupakan perlakuan yang bijak dan disebut sebagai Perlakuan Politik Verbal.

Aspek kesantunan berbahasa juga pernah diutarakan oleh Asmah Haji Omar (2000:88). Menurutnya kesantunan berbahasa ialah penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan dan rasa tersinggung daripada pihak pendengar. Asmah menjelaskan bahawa penjagaan air muka di kalangan orang Melayu bukan setakat menjaga air muka sendiri malahan turut meliputi air muka

keluarga dan masyarakat. Bayraktaroglu (1997:5) berpendapat bahawa kesantunan itu merupakan perlakuan yang diamalkan untuk membina persefahaman bagi mengelakkan ancaman dan ketegangan yang boleh menyebabkan hubungan mereka yang terbabit dalam perbualan menjadi renggang.

Berdasarkan pentakrifan makna kesantunan yang diberikan oleh beberapa pengkaji, dapatlah disimpulkan di sini bahawa kesantunan merupakan penggunaan kata-kata yang sesuai, tidak menimbulkan konflik dan sentiasa menjaga air muka pendengar. Ini bererti bahawa pentakrifan makna kesantunan hanya berfokus pada penjagaan muka peserta sewaktu berlangsungnya perbualan dengan menggunakan strategi berbahasa yang mampu mengekalkan keharmonian suasana perbualan. Hanya Asmah Haji Omar (2002:101) sahaja yang meluaskan pentakrifannya dengan memasukkan keluarga dan masyarakat sebagai pihak yang perlu diberatkan dalam menentukan konsep kesantunan. Namun begitu, Asmah tidak menyentuh sama sekali peranan keikhlasan dalam membincangkan kesantunan masyarakat Melayu, sedangkan orang Melayu sangat mementingkan hati dan keikhlasan dalam setiap perlakuan mereka.

Dalam kehidupan sosial orang Melayu, bermulut manis tanpa keikhlasan diibaratkan seperti “**bertanam tebu di tepi bibir sedangkan rebung berduri di hati**”. “**Bertanam tebu di pinggir bibir**” dapatlah diertikan sebagai kata-kata manis yang diungkapkan oleh seseorang ketika bercakap dengan orang lain. Tetapi bahasa yang lembut dan manis sahaja tidak mencukupi tanpa rasa keikhlasan. Dengan meneliti maksud ungkapan tersebut, konsep kesantunan yang menekankan hanya pada penggunaan bahasa yang menyenangkan pendengar tidak boleh diterima

begitu mudah dalam konteks masyarakat Melayu. Orang Melayu yang berpegang pada ajaran Islam meletakkan setiap perlakuan dan tindakan sama ada berbahasa atau bukan bahasa sebagai satu nilai suci yang membolehkan manusia mendapat ganjaran pahala selagi perlakuan itu menjurus ke arah **amar makruf nahi makruf**. Oleh itu, setiap perlakuan dan penggunaan bahasa yang datang daripada hati yang ikhlas, iaitu hati orang-orang yang bertakwa diterima sebagai perlakuan yang santun.

Konsep kesantunan sedia ada menurut pandangan beberapa tokoh setakat ini telah mengabaikan keikhlasan di hati. Ini menyebabkan timbul rasa was-was tidak percaya terhadap perlakuan yang santun. Contohnya Leech (1983: 99), yang nampaknya sedar akan kepentingan keikhlasan dalam perlakuan. Beliau berpendapat perbincangan tentang kesantunan agak berbahaya apabila dikaitkan dengan tingkah laku manusia yang secara zahirnya manis tetapi sebenarnya bersikap tidak jujur. Begitu juga Sell (dalam Watts, 1992:44) yang mempertikaikan keikhlasan dalam perlakuan yang santun di kalangan masyarakat aristokrat dan elit Inggeris pada zaman Augustan dan Victoria. Menurut Sell, golongan tersebut hanya hendak menunjukkan bahawa mereka ialah golongan yang berstatus, terdidik dan dihormati. Dengan berperlakuan santun, mereka boleh menguasai politik dan sosial dan sekali gus memisahkan diri mereka daripada orang bawahan yang kurang berpendidikan dan tidak dihormati. Kajian Sell membuktikan bahawa kesantunan tidak dapat lari daripada dikaitkan dengan kelas sosial dan kuasa politik. Orang bawahan dikatakan tidak santun dan menerima reputasi sosial yang negatif dan kerap menerima penindasan politik. Sell membuat rumusan bahawa kesantunan dalam masyarakat Inggeris berupa perlakuan yang tidak bertimbang rasa, kufur,

mementingkan diri sendiri malahan berniat jahat. Antara kata Sell yang dipetik daripada Watts (1992:44) ialah;

"...polite manners would connote, not refinement in feeling but the most sinister refinement in lying..."

Janney dan Arndt (Dalam Watts 1992:22) berpendapat dalam sesuatu budaya, terdapat sebilangan besar golongan dewasa yang mampu mempamerkan perlakuan yang santun dalam cara yang tidak santun, sementara itu ada pula yang tidak santun dalam cara yang santun. Hal ini bergantung pada pandangan sosial dan pandangan individu. Pandangan mereka itu menggambarkan bahawa konsep kesantunan mempunyai masalah.

Pandangan Leech, Sell dan Janney dan Arndt itu menjelaskan kekurangan konsep kesantunan sekiranya hanya tertumpu pada perlakuan zahir. Perlakuan yang demikian diibaratkan “**ada udang di sebalik batu**” yang memberi maksud bahawa perlakuan yang tidak ikhlas.

Kesantunan dalam masyarakat Melayu melibatkan perlakuan yang berkaitan dengan nilai-nilai keagamaan. Dalam membicarakan perlakuan yang santun, nilai-nilai Islam ialah pengukur dan penentu terhadap nilai kesantunan orang Melayu. Semua perlakuan tersebut menjurus ke arah rasa ketakwaan terhadap Allah S.W.T. Perlakuan yang lahir kerana Allah Taala ialah perlakuan yang ikhlas dan merupakan satu ibadah. Oleh itu, konsep kesantunan orang Melayu dalam kajian ini ialah perlakuan berbahasa dan bukan berbahasa yang dilakukan atas keikhlasan kerana Allah Taala. Kesantunan orang Melayu melibatkan hubungan tiga penjuru yang

melibatkan penjagaan hubungan antara manusia dengan Tuhan serta turut memberatkan hubungan antara manusia (penutur) dengan manusia (pendengar, keluarga dan masyarakat).

3.1.2 Konsep Muka

Konsep muka oleh Goffman berjaya dikupas dalam huraianya mengenai ‘face work’. Goffman telah mentakrifkan muka sebagai suatu nilai sosial yang positif yang dituntut oleh seseorang daripada pihak lain dalam sesuatu interaksi. Muka ialah imej yang menggambarkan penerimaan sosial yang dikongsi apabila seseorang memperkenan sesuatu tindakan dan perlakuan yang baik. Dalam hal ini, peraturan sosial dapat dikekalkan sekiranya setiap individu menghormati hak orang lain seperti kehendaknya menjaga hak sendiri. Dengan berdasarkan pegangan tersebut, Goffman mengemukakan pembahagian tugas seseorang untuk menjaga muka kepada dua tugas, iaitu tanggungjawab menjaga muka sendiri dan tanggungjawab menjaga muka orang lain. Bagi menuaikan tanggungjawab tersebut, setiap orang boleh bertindak dengan mengelakkan sesuatu keadaan yang mengancam muka. Dalam proses pengelakan, Goffman mengemukakan beberapa cara antaranya elakkan daripada terlibat dalam sesuatu topik yang akan memalukan sendiri kerana tidak pasti tentang topik tersebut, membuat timbang tara selalu bagi mengelakkan malu sendiri atau pun pihak lain, atau boleh tarik diri dan berpura-pura tidak perasan dengan keadaan yang memalukan itu.

Dalam proses pembetulan, seseorang itu juga boleh melakukan penyesuaian sekiranya usaha menampilkan imej yang secocok dengan pertimbangan nilai

kurang berjaya. Goffman nampaknya cukup memberatkan rasa aib dan malu yang akan ditanggung oleh seseorang apabila berada dalam keadaan yang tidak diterima. Sehubungan itu, beliau telah memberi beberapa cara bagi memulihkan rasa aib dan malu itu, antaranya mengaku bertanggungjawab terhadap sesuatu kesilapan yang tidak disengajakan atau yang tidak boleh dielakkan. Menurut Goffman, menuntut maaf juga adalah salah satu cara terbaik untuk membaiki kesalahan.

Dengan berdasarkan konsep muka tersebut berserta dengan cara-cara mempertahankan muka, B & L (1987:61) muncul dengan konsep muka yang memberatkan kehendak muka individu. Namun begitu, terdapat sedikit perbezaan antara Goffman dengan B & L dalam membincangkan citra diri awam dan kehendak diri. Bagi Goffman, citra diri awam seseorang terletak dalam aliran sesuatu peristiwa dan menjadi milik awam. Citra diri awam itu adalah atas penerimaan anggota masyarakat . Goffman (1967:5) berkata bahawa muka ialah nilai sosial positif yang dituntut oleh seseorang dan diakui oleh pihak lain. Menurutnya:

"The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes -albeit an image that others may share, as when a person makes a good showing for his professions or religion by making a good showing for himself."

Konsep muka Goffman ini menggambarkan imej dalam hubungan interpersonal. Sebaliknya, B & L menganggap bahawa citra diri awam itu ialah hak milik individu berdasarkan kehendak individu itu. Antara lain B & L (1987:62)

menyatakan bahawa muka ialah kehendak asas setiap individu dan kehendak tersebut turut difahami oleh pihak lain. Menurut mereka :

"Instead, we treat the aspects of face as basic wants, which every member knows every other member desires, and which in general is in the interests of every member to partially satisfy."

Menurut mereka (Ibid), kehendak muka positif atau kehendak muka negatif ialah kehendak asas seseorang dan berbentuk universal. Pandangan Goffman dan B & L terhadap muka itu boleh diterima sebagai sesuatu yang universal kerana dalam banyak keadaan, manusia itu sentiasa berusaha mengekalkan muka. Maka langkah-langkah pengekalan muka dalam apa jua bentuk interaksi merupakan strategi kesantunan. Mungkin yang berbeza ialah penerimaan konsep muka oleh sesuatu kaum. Batasan dan sempadan pengekalan muka oleh bangsa-bangsa yang berlainan telah memberi pentafsiran muka yang berbeza.

Konsep muka yang disarankan dalam model kesantunan hanya memberatkan muka perserta sewaktu berlangsungnya interaksi. Atas dasar itulah lahirnya model-model kesantunan Grice, Lakoff, Leech dan B & L. Usaha-usaha pengekalan muka adalah untuk menjaga hubungan pada ketika itu sahaja serta tidak melibatkan pihak lain yang tidak berada di tempat berlakunya peristiwa perbualan. Aras kesantunan dikatakan tinggi sekiranya penutur berjaya mengurangkan ujaran yang berbentuk ancaman terhadap muka pendengar dan kerana itu pelbagai strategi disarankan bagi mengurangkan TAM dan mengekalkan keharmonian suasana interaksi.

Konsep muka yang menjadi asas dalam pemilihan strategi kesantunan seperti yang dikemukakan oleh B & L mungkin sesuai dengan masyarakat Barat tetapi kurang sesuai dengan masyarakat Timur. Beberapa pengkaji di Timur seperti Gu (1990) dan Moa (1994) yang mengkaji kesantunan China serta Matsumoto (1988) dan Ide (1989) yang mengkaji kesantunan Jepun telah mempertikaikan ketekalan konsep muka B & L di kalangan masyarakat Timur. Matsumoto (1988:405) mempertikaikan ketekalan konsep muka B & L yang mereka anggap universal itu, sebaliknya tidak sesuai dalam masyarakat Jepun. Menurutnya, masyarakat Jepun tidak mengutamakan hak individu, sebaliknya kedudukannya dalam hubungan sosial dengan pihak lain lebih utama. Menurut Matsumoto (1988:405):

"What is of paramount concern to a Japanese is not his/her own territory, but the position in relation to the others in the group and his/her acceptance by those others."

Matsumoto (*Ibid*) menganggap konsep muka B & L yang berdasarkan muka negatif yang mengutamakan kehendak tidak mahu diganggu atau digugat adalah terlalu asing dalam masyarakat Jepun. Menurutnya lagi, masyarakat Jepun perlu tahu kedudukannya dalam hubungan dengan masyarakat dan perlu menerima hakikat hidup yang bergantung kepada orang lain.

Dalam membincangkan konsep muka Cina, Moa (1994) telah mengetengahkan konsep *mianzi* dan *lian* yang menjadi asas pemilihan strategi kesantunan China. Gu (1988) dan Moa (1989) sepakat dengan Ide dan Matsumoto yang mendedahkan bahawa di kalangan masyarakat Timur, muka itu

bukan menjadi hak individu seperti yang diperkatakan oleh B & L. Dalam hal ini Moa lebih menyetujui saranan Goffman tentang muka sebagai “**on loan to the individual from society**” (1967:10) yang menegaskan bahawa hak individu dalam menjaga muka bergantung pada proses interaksi. Pengkaji-pengkaji tersebut juga bersepakat menegaskan bahawa muka sama ada di kalangan orang China maupun orang Jepun menjadi identiti kumpulan sosial. Pendapat tersebut telah menolak pendapat B & L yang menekankan individualisme.

Penolakan terhadap pandangan B & L begitu jelas apabila beberapa pengkaji seperti Janney dan Arndt (1994:17) mendapati bahawa terdapat masyarakat yang lebih dikuasai oleh proses sosialisasi dalam menentukan kedudukan muka. Manakala O'Driscoll (1996:8) pula berpendapat muka bukan sesuatu yang dituntut atau diminta sebaliknya muka yang baik adalah sesuatu yang ingin dimiliki oleh manusia. Kwarchiak (1992:52) pula menganggap konsep yang dikemukakan oleh B & L itu adalah lemah memandangkan konsep itu gagal mencapai kesimpulan dan sukar digunakan untuk menilai kesejagatan dalam kesantunan berbahasa. Pandangan yang berbeza antara pengkaji-pengkaji lain terhadap konsep yang dikemukakan oleh B & L membuktikan bahawa konsep muka antara masyarakat adalah berbeza-beza mengikut sistem nilai dan norma sesuatu masyarakat. Dalam hal ini Watts (1994:22) menegaskan bahawa hakikatnya budaya sesuatu masyarakat menjadi pengantara membina identiti diri anggota masyarakat. Oleh itu konsep muka hanya dapat dijelaskan menurut perspektif budaya masyarakat masing-masing. Ini menjelaskan bahawa konsep muka B & L tidak boleh diterima bulat-bulat sebagai kerangka kajian terhadap kesantunan orang Melayu.

Konsep muka dalam masyarakat Melayu disebut sebagai air muka (Asmah Haji Omar, 2000:101) yang sempadan takrifannya lebih luas dan halus melepas apa yang difahami oleh Goffman dan B & L. Bagi Asmah, (Ibid) konsep air muka orang Melayu ialah konsep yang menjangkau ruang lintup yang melebihi masa berlangsungnya sesuatu perbualan atau perhubungan. Malah air muka bagi orang Melayu tidak hanya melibatkan muka penutur dan pendengar, malahan turut mengambil kira anggota keluarga dan masyarakatnya. Namun begitu, Asmah sama sekali tidak menyentuh sempadan agama sebagai asas pembinaan air muka orang Melayu.

Bagi masyarakat Melayu, konsep muka tidak terbatas hanya dalam memperkatakan hubungan antara manusia dengan manusia sahaja, sebaliknya hubungan tersebut lebih menjurus antara manusia dengan Tuhan. Konsep muka dalam Islam adalah jelas apabila manusia diseru supaya menghadap mukanya kepada Allah pada setiap masa dan kerana itu umat Islam wajib menghadapkan mukanya ke arah kiblat, iaitu rumah Allah ketika menunaikan solat. Perkara ini ditegaskan dalam doa Iftitah (M.Abdai Rathomy, 1986:100) yang dibaca dalam ibadah solat yang bermakna:

"Sesungguhnya aku menghadap wajahku (mukaku) kepada zat Allah yang menitahkan semua yang ada di langit dan di bumi dengan kecondongan hati serta menyerahkan diri."

Sedutan sebahagian daripada doa Iftitah itu jelas menerangkan konsep muka manusia yang sangat berkait rapat dengan Tuhan. Bagi memastikan keharmonian hidup, manusia diperintahkan supaya sentiasa menghadapkan mukanya kepada

Allah berserta hati nurani yang tulus ikhlas. Hal ini ditegaskan lagi oleh Allah Taala dalam surah al-Ruum ayat 30 yang bermaksud:

"Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama (Allah); (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui."

Hal ini disebabkan Allah itu Maha Berkuasa dan Maha Mengetahui dan Dia berada di mana-mana sahaja. Sehubungan itu, manusia tidak boleh mendakkkkan kebesaran Allah yang mengetahui semua perlakuan manusia sama ada yang dizahirkan atau yang diselindungkan di hati. Perkara ini begitu jelas menerusi Firman Allah Taala dalam surah al-Baqarah ayat 115 yang bermaksud:

"Dan kepunyaan Allah-lah timur dan barat, maka ke manapun kamu menghadap, di situlah wajah Allah. Sesungguhnya Allah Maha Luas (Rahmat-Nya) lagi Maha Mengetahui."

Ayat-ayat tersebut menjelaskan bahawa Islam sangat menekankan konsep muka yang sepatutnya dihadapkan kepada Tuhan sebagai asas dalam menentukan perlakuan manusia di dunia. Atas dasar tersebut, maka konsep muka di kalangan orang Melayu sangat berkait rapat dengan hubungan manusia dengan Tuhan. Orang Melayu yang menganuti agama Islam yakin akan kebesaran Allah dan kerana itu setiap tindakan dan perlakuan mestilah berpandukan firman Allah Taala yang terkandung di dalam Al-Quran. Landasan tersebut mendorong perlakuan manusia yang bersandarkan pada perlakuan **amar makruf nahi mungkar**.

Pengesahan masyarakat terhadap muka itu hanya boleh berlaku setelah muka menepati peraturan dan perintah Tuhan. Ketauhidan kepada Allah telah membina sistem norma dan nilai yang dipegang oleh orang Melayu yang berpegang pada **amar makruf nahi mungkar**. Perlakuan yang berlandaskan **amar makruf nahi mungkar** itu akan menyelamatkan muka manusia. Perkara ini jelas menerusi firman Allah Taala (Ali-Imran 3:104) yang bermaksud:

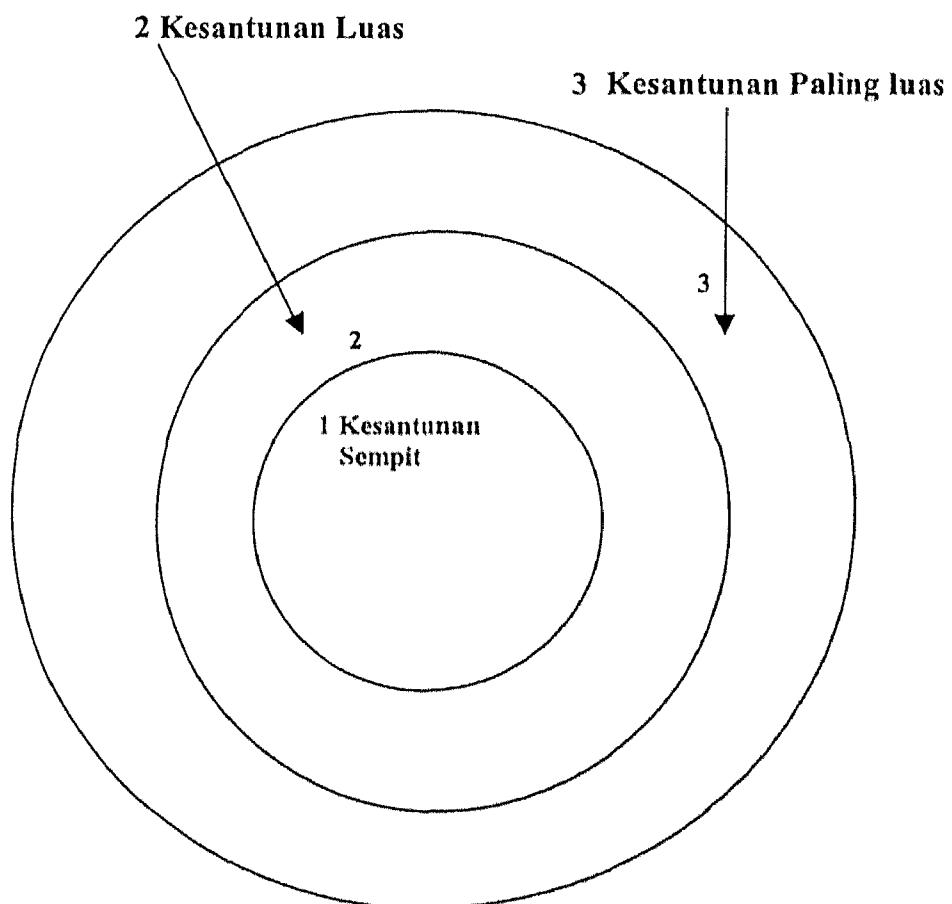
"Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang makruf dan mencegah dari yang mungkar, mereka lah orang yang beruntung."

Maka, muka dalam konteks masyarakat Melayu tidak terbatas hanya dalam hubungan antara penutur dengan pendengar seperti pandangan B & L. Malahan, muka tidak setakat penilaian dan penerimaan masyarakat seperti pandangan Goffman atau sehingga melibatkan budaya seperti pandangan Asmah. Muka bagi masyarakat Melayu adalah luas sehingga mempunyai perkaitannya dengan Allah. Setelah menjaga mukanya dengan Allah, barulah manusia mampu menjaga mukanya dengan manusia lain. Ini bererti setiap perlakuan manusia yang santun ialah ibadah, seperti yang disebut oleh Sanat Md Nasir (1998:116) bahawa fungsi bahasa dan pengkajian tentangnya harus berada dalam kerangka "Liya'budu"¹. Sehubungan itu, penggunaan ungkapan "Atqakum"² yang merujuk kepada manusia yang bertakwa (Sanat Md Nasir, 1998:122) menjelaskan lagi hubungan manusia dengan Allah yang menjadi penentu terhadap setiap perlakuan manusia.

Dengan berdasarkan asas tersebut, kerangka kesantunan orang Melayu dibina dengan melakukan keserasian dengan model-model sedia ada, antaranya

model B & L dan Asmah. Hasil menyerasikan model-model sedia ada itu melahirkan model kesantunan orang Melayu yang ditunjukkan dengan Rajah 3.1 seperti yang berikut:

Rajah 3.1: Model Kesantunan Orang Melayu



Dengan merujuk Rajah 3.1, kerangka kesantunan orang Melayu dibina dengan mengambil kira beberapa perkara. Antaranya ialah keperluan manusia dalam menentukan setiap perlakuan atas niat kerana Allah dan menerimanya sebagai ibadah. Seterusnya, kesantunan orang Melayu tidak boleh mengabaikan

konteks sosiobudayanya. Akhirnya, kesantunan orang Melayu mempunyai keserasian dengan model kesantunan yang lain seperti yang digambarkan dalam B & L serta pengkaji-pengkaji lain seperti Leech, Grice, Lakoff, Fraser dan Janney & Arndt. Keserasian dengan model-model lain dengan mengambil kira input Islam menjadikan kesantunan orang Melayu lebih luas yang ditandai dengan lingkungan luar yang dirajahkan dalam Rajah 3.1³ (Sanat Md Nasir 2000).

3.1.3 Konsep Hati

Sebelum mengkaji sesuatu perlakuan yang dizahirkan oleh manusia, adalah lebih baik sekiranya soal hati diperkatakan terlebih dahulu kerana apa juga tindakan manusia datang daripada bisikan hatinya. Memandangkan seluruh kehidupan orang Melayu berteraskan kepercayaan mereka kepada agama Islam, maka kerangka kajian ke atas perlakuan yang santun akan bersandarkan ajaran Islam yang mengaitkan setiap perbuatan yang berpunca daripada hati.

Hati disebut juga sebagai kalbu yang merupakan tempat menerima makna tentang sesuatu objek pengetahuan daripada Allah Taala (Nik Azis Nik Pa, 1999:198). Manusia menerima makna tentang sesuatu melalui proses intuisi yang berlaku di peringkat hati. Intuisi mempunyai peringkat-peringkatnya, iaitu peringkat rendah dan peringkat tinggi. Pada peringkat rendah, intuisi dicapai menerusi pemikiran rasional dan pengalaman empirik sahaja yang dikenali sebagai kecerdasan. Manakala pada peringkat tinggi dikenali sebagai ilham yang dicapai oleh mereka di kalangan Nabi dan di kalangan yang dekat dengan Allah. Bagi

mencapai peringkat intuisi tinggi, manusia bukan sahaja perlu membuat persediaan dari aspek pemikiran dan pengalaman empirik semata, bahkan perlu ada kekuatan rohani. Pada peringkat tinggi ini manusia memerlukan petunjuk daripada Allah.

Hati juga merupakan pusat kesedaran diri kerana melalui hati manusia mendapat keimanan, keinsafan dan kesedaran tentang kebesaran Allah Taala. Segala perbuatan yang dilakukan oleh anggota badan merupakan manifestasi daripada hati (Nil Azis Nik Pa. 1999:199). Menurut Imam Al-Ghazali (Bab 2, 1998:917), hati itu memiliki empat sifat, iaitu sifat kekerasan (marah), sifat kehaiwahan (nafsu dan syahwat), sifat kesyaitanan serta sifat ketuhanan. Hati yang dikuasai oleh sifat kekerasan akan melahirkan perlakuan yang keras seperti permusuhan, kebencian, mencaci, menghina, dan menyerang orang lain. Manakala hati yang bersifat kehaiwahan akan mendorong perbuatan tamak, ganas, angkuh, sompong, mementingkan diri sendiri dan tidak ada belas kasihan. Gabungan sifat kekerasan dan sifat kehaiwahan membentuk hati yang bersifat kesyaitanan. Sebaliknya hati yang bersifat ketuhanan pula ialah hati yang ingin melahirkan perlakuan yang sempurna, memiliki ciri-ciri keluhuran, lembah lembut, berilmu, berjiwa besar dan mengamalkan nilai hidup mutlak.

Sehubungan itu, Islam menekankan umatnya agar membersihkan hatinya daripada sifat-sifat kesyaitanan dan mengisi hati dengan sifat-sifat ketuhanan. Manusia yang berupaya menundukkan sifat-sifat kesyaitanan akan mencapai keunggulan peribadi dan ketinggian akhlak. Kesempurnaan akhlak dalam Islam tidak boleh dipisahkan sama sekali daripada hati kerana kesempurnaan akhlak terbina di atas landasan hati yang berjaya menundukkan sifat-sifat kesyaitanan.

Namun, soal hati terlalu halus dan abstrak yang tidak terdaya disentuh dan dikaji oleh manusia. Maka proses pembersihan hati dan proses membentuk sifat-sifat ketuhanan hanya dapat difahami menerusi ilmu wahyu.

3.1.4 Ilmu Wahyu

Ilmu wahyu ialah ilmu yang bersumberkan Al-Quran dan Sunnah Rasulullah S.A.W. Ilmu wahyu berperanan menyucikan hati dan akal manusia daripada patuh kepada dorongan hawa nafsu. Dalam hal ini Allah berfirman dalam surah al-An'aam ayat 125 yang bermaksud:

"Barangsiapa yang Allah mengehendaki akan memberikan kepadanya petunjuk, nescaya Dia melapangkan dadanya untuk (memeluk agama) Islam. Dan barangsiapa yang dikehendaki Allah kesesatannya, nescaya Allah menjadikannya sesak lagi sempit, seolah-olah ia sedang mendaki ke langit. Begitulah Allah menimpakan siksa kepada orang-orang yang tidak beriman."

Menurut Imam Al-Ghazali, hati adalah tempat bertapaknya ilmu (Bab 2, 1998:924). Martabat manusia akan jatuh sekiranya ilmu itu hilang kerana ilmu itulah yang akan menentukan sifat kemanusiaan, malahan tanpa ilmu, hati akan binasa dan lama kelamaan akan mati (Nik Azis Nik Pa, 1999:218). Ilmu yang paling utama ialah ilmu wahyu, iaitu ilmu yang diturunkan oleh Allah kepada Nabi Muhammad S.A.W. untuk diajarkan kepada manusia. Ilmu tersebut yang membentuk hukum syariah yang tidak mampu diterokai oleh akal manusia (Imam Al-Ghazali 1979:84). Ilmu itu bersumberkan kitab Al-Quran dan Sunnah Rasulullah yang menjadi petunjuk kepada manusia tentang jalan yang lurus dalam

kehidupan dunia hingga ke akhirat. Menerusi ilmu wahyu itu terbentuklah peraturan-peraturan yang mesti dipegang dan ditaati oleh manusia. Perkara ini telah dijelaskan oleh Allah dengan firman-Nya dalam surah as-Syuura ayat 52 yang bermaksud:

"Demikianlah Kami wahyukan kepadamu wahyu (al-Quran) dengan perintah Kami. Sebelumnya kamu tidaklah mengetahui apakah al-kitab (al-Quran) dan tidak pula mengetahui apakah iman itu, tetapi Kami menjadikan al-Quran itu cahaya, yang kami tunjuki dengan dia siapa yang kami kehendaki di antara hamba-hamba kami. Dan sesungguhnya kamu benar-benar memberi petunjuk kepada jalan yang lurus."

Sehubungan itu, manusia diberikan pahala atas setiap perbuatan yang menepati kehendak Allah sebaliknya manusia akan mendapat ganjaran dosa sekiranya melakukannya sesuatu yang ditegah oleh-Nya. Perkara ini ditegaskan oleh Allah dalam firman-Nya menerusi surah al-Zalzalah ayat 7 dan 8 yang bermaksud:

"Sesiapa yang mengerjakan kebaikan walaupun sebesar zarah pun nescaya dia akan melihatnya. Dan barangsesiapa yang mengerjakan kejahanatan walaupun sebesar zarah, nescaya Dia akan melihat (balasan) nya pulu."

Ilmu wahyu yang dikuasai oleh manusia akan membina rasa takwa di hati sanubari manusia. Rasa takwa itulah akan membentuk niat yang ikhlas dalam setiap perbuatan. Dari situ lah akan lahir perlakuan **amar makruf nahi mungkar**.

3.1.5 Niat

Menurut Imam Al-Ghazali (1979:611), niat itu ialah kehendak dan maksud yang menggambarkan sifat hati. Hamka (1995:148) pula menjelaskan bahawa, niat ialah nyawa setiap amalan. Kehendak di hati itu lahir berasaskan ilmu yang bertapak di hati, sekiranya ilmu itu betul, lahirlah kehendak yang betul dan begitulah sebaliknya. Niat yang suci ialah setiap perbuatan dilakukan kerana Allah dan bukan niat melakukan sesuatu kerana riya, mencari pujian dan kepentingan diri sendiri. Dalam pergaulan seharian, niat yang lahir daripada kesucian hati kerana rasa takwa itu akan tergambar menerusi tutur kata dan tingkah laku kerana niat di hati itulah yang mendorong setiap perlakuan yang dizahirkan. Dalam hal ini Allah Taala telah berfirman dalam surah al-Baniyah ayat 5 yang bermaksud:

"Pada hal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memurnikan ketauatan kepada-Nya dalam agamu yang lurus."

Selain itu Allah berfirman menerusi surah ali-Imran ayat 3 yang bermaksud:

"Katakanlah: Jika kamu menyembunyikan apa yang ada di dalam hati kamu atau kamu melahirkannya, pasti Allah mengetahui"

Perlakuan yang santun ialah perlakuan yang menepati tuntutan Allah dan dilakukan kerana niat yang ikhlas. Sesuatu perlakuan tidak akan santun sekiranya diiringi dengan niat yang jahat dan ada tujuan lain seperti mahu diri disanjung dan dipuji, atau kerana mahu dihormati. Sehubungan itu, manusia

berasa malu sekiranya perlakuanya tidak disertai dengan niat yang ikhlas, memandangkan Allah mengetahui setiap bisikan hatinya.

3.1.6 Malu

Hati yang dipenuhi dengan ilmu yang benar, iaitu ilmu wahyu turut membina nilai malu dalam diri seseorang insan. Nilai malu itu juga yang menjadi sempadan kepada setiap tindakan dan perlakuan manusia. Manusia akan berasa malu kalau melakukan sesuatu yang tidak diterima oleh nilai norma masyarakat. Dalam konteks Islam, manusia itu perlu berasa malu untuk melakukan perkara-perkara yang ditegah oleh Islam.

Menurut Mustafa Abd Rahman (1996:249), malu merupakan akhlak yang mulia dalam Islam. Malu yang dituntut dalam Islam ialah malu terhadap Allah Taala yang mampu mengelakkan manusia daripada melakukan perkara-perkara yang ditegah oleh Islam. Malu yang tercela dalam Islam ialah malu untuk mengajak ke arah kebaikan dan malu dalam menegah perkara-perkara mungkar. Malu di hati menzahirkan perlakuan yang baik dan santun menepati rasa malu yang hanya ada pada manusia. Sebaliknya, manusia yang tidak ada rasa malu akan bebas melakukan apa-apa sahaja. Tidak malu bermaksud tidak sopan, tidak beradab, tidak berbudi pekerti dan tidak mempunyai tata tertib. Apabila tidak ada semua ini manusia boleh melakukan apa-apa sahaja tanpa perhitungan dan sanggup menerima akibatnya (Mustafa Abd Rahman, 1996:252). Rasulullah pernah bersabda (Imam Nawawi, 1984:766) yang bermaksud:

“Apabila engkau tidak malu, kerjakanlah apa yang engkau kehendaki.”

Sehubungan itu, malu yang berada di dalam hati akan mempengaruhi perlakuan. Perkara-perkara yang menjelaskan tentang hati, niat, malu dan akhlak tidak mampu diterokai oleh akal manusia melainkan dengan petunjuk Allah menerusi ilmu wahyu.

3.1.7 Akal

Menurut Imam Al-Ghazali (1995:307), Allah Taala menamakan akal sebagai “nur” yang membolehkan manusia bersikir dan pertimbangkan antara yang baik dengan yang buruk. Terdapat dua pendekatan untuk membincangkan akal. Dari sudut jasmani, akal merujuk fungsi yang dijalankan oleh organ otak, manakala dari sudut rohani, akal bertanggungjawab terhadap proses penaakulan, pemahaman, dan pemikiran. Akal membolehkan manusia memerhati dan mentafsir tanda-tanda Allah yang bersifat linguistik dan bukan linguistik. Tanda-tanda linguistik merujuk al-Quran manakala tanda-tanda bukan linguistik merujuk fenomena alam semula jadi (Nik Azis Nik Pa, 1999:201). Di dalam Al-Quran banyak dikemukakan peristiwa umat manusia yang tidak dapat menerima kebenaran Allah kerana kurang akal akibat hati yang tidak terpancar dengan ilmu yang benar (Surah al-A'raaf ayat 65-70).

Bersikir ialah proses yang dilakukan oleh akal bagi membolehkan manusia memperoleh pengetahuan yang prosesnya berlaku menerusi intuisi di hati. Di sini terdapat hubungan antara akal dan hati kerana akal berperanan memproses

pengetahuan atau ilmu, manakala hati berperanan mengembangkan ilmu yang menjadikannya ilham. Ilmu yang dihasilkan menerusi proses berfikir di peringkat rendah membolehkan manusia hanya mengamati ciptaan Tuhan sebagai ciptaan biasa di alam semesta yang dibuktikan dengan pemikiran rasional dan empirik. Hal itu menyebabkan manusia tersisih daripada petunjuk Tuhan malahan ilmu tersebut penuh dengan prasangka dan menyesatkan manusia daripada kebenaran (Nik Azis Nik Pa, 1999:202),

Ini berbeza dengan berfikir di peringkat tinggi yang membolehkan manusia mengamati fenomena alam semesta untuk mengenal pasti sifat-sifat Allah yang dimanifestasikan dalam fenomena tersebut. Peringkat ini membolehkan manusia mengenal Tuhan Maha Pencipta dan Penguasa terhadap setiap ciptaan-Nya. Peringkat ini membawa manusia merujuk ilmu wahyu-Nya kerana akal manusia apabila tiba ke peringkat ini tidak mampu lagi untuk berfikir tentang kebesaran Tuhan. Hal ini jelas menerusi firman Allah Taala menerusi surah al-Baqarah ayat 269 yang bermaksud:

"Allah menganugerahkan al-hikmah (kefahaman yang dalam tentang al-Quran dan as-Sunnah) kepada siapa yang diakehendaki. Dan barangsiapa yang dianugerahi al-hikmah itu, ia benar-benar telah dianugerahi kurnia yang banyak. Dan hanya orang-orang yang berakallah yang dapat mengambil pelajaran (Dari firman Allah)."

Sesuatu ilmu tidak akan mencapai pemahaman dan pengenalan maknanya yang tepat sebaliknya penuh dengan kekaburuan sekiranya tanpa didahului dengan ilmu

mengenali Allah (Hashim Musa, 2001:225). Ini adalah kerana akal manusia juga ada batasan dan kelemahan seperti yang berikut (Haron Din, 1988:31):

- i. Akal manusia membuat pelbagai konsep yang berlainan dan berbeza dalam menentukan baik atau jahat. Ideologi dan peraturan yang dibuat oleh manusia sentiasa berubah-ubah dan berlaku tokok tambah dari semasa ke semasa dan kadang-kadang berlaku pula pertambahan dan penyesuaian.
- ii. Akal kerap terdedah kepada hawa nafsu, perkauman, semangat kenegerian, semangat mementingkan diri, keluarga dan kebangsaan. Ini semua tidak mampu membina peri kemanusiaan yang sejati apa lagi untuk menegakkan keadilan yang mutlak.
- iii. Akal manusia terbatas dan relatif malahan tidak mampu membuat ramalan yang tepat atau menentukan peristiwa yang akan berlaku. Manusia tidak mampu meramalkan dan menyingkap peristiwa sama ada di depan mata atau di belakang mata. Akal manusia mampu membina undang-undang dunia ini tetapi tidak mampu menghubungkaitkan dunia dengan akhirat.

Keterbatasannya akal itu perlu diakui dan sehubungan itu manusia perlu kembali kepada ilmu wahyu sebagai pegangan dalam menentukan peraturan dan undang-undang hidup. Maka peraturan hidup manusia hendaklah bersandarkan ilmu yang membimbing manusia di dunia dan di akhirat. Allah Taala telah berfirman mengenai hal ini menerusi surah an-Najm ayat 29-30 yang bermaksud:

"Maka berpalinglah, hai Muhammad daripada orang yang berpaling daripada peringatan kami, dan tidak mengingini kecuali kehidupan dunia ini, itulah sejauh-jauh pengetahuan (ilmu) mereka. Tuhanmu, Dialah yang paling mengetahui siapa yang tersesat daripada jalan-Nya dan Dialah yang paling mengetahui siapa yang mendapat petunjuk."

Akal yang disandarkan kepada hati yang mendapat ilmu wahyu melahirkan manusia yang berakhhlak mulia.

3.1.8 Akhlak

Menurut Islam, akhlak itu menggambarkan hal-hal kejiwaan (batiniah) dan juga cara menunjukkan sesuatu secara zahir yang diperlihatkan melalui tutur kata dan tingkah laku. Akhlak yang tinggi dalam Islam hanya dapat dicapai melalui ketakwaan kepada Allah S.W.T. Sabda Rasulullah S.A.W. yang bermaksud (Ghazali Darusalam, 1997:11):

"Kesempurnaan iman seseorang itu adalah apabila dia berakhhlak".

Imam Al-Ghazali (1998:1034), menjelaskan bahawa akhlak ialah keadaan jiwa dan hati yang menerbitkan semua perbuatan dengan mudah tanpa memerlukan pemikiran dan penelitian. Dalam keadaan tersebut, akan lahirlah semua perbuatan yang baik lagi terpuji menurut akal dan ilmu wahyu. Sebaliknya, kalau perlakuan-perlakuan yang buruk dizahirkan, itu ialah akhlak yang buruk.

Akhlik manusia dibahagikan kepada dua sifat, iaitu sifat Mahmudah dan sifat Mazmumah. Sifat Mahmudah ialah sifat yang membawa kita kepada kebaikan dan kebahagiaan sepanjang hidup. Antara sifat Mahmudah ialah ikhlas dalam setiap perlakuan kerana Allah Taala. Sehubungan itu, setiap perlakuan yang diikhlaskan kerana Allah Taala ialah perlakuan-perlakuan seperti yang difirmankan di dalam Al-Quran atau seperti akhlak Rasulullah. Manakala sifat Mazmumah ialah sifat yang buruk dan tercela lagi dibenci oleh Allah Taala, antaranya hasad dengki, sompong, pemarah, tamak, bakhil dan keras hati.

Akhlik yang mulia ialah hasil cantuman disiplin yang tinggi, amalan yang soleh, berperwatakan baik, pemikiran yang luas dan terbuka, pergaulan yang beradab serta perilaku yang santun (Nik Azis Nik Pa, 1999:216). Antara contoh akhlak yang tinggi yang dikemukakan oleh Nik Azis Nik Pa (1999:217) yang begitu relevan dengan kesantunan dalam majlis pertunangan ialah jujur dalam tindakan, merendah diri, cermat dalam tindakan, bekerjasama, bertanggungjawab dan pemaaf. Ciri-ciri tersebut dapat mempertahankan muka wakil, pasangan bertunang dan keluarga serta tetamu dalam majlis pertunangan. Garis panduan tentang ciri-ciri akhlak yang dikemukakan dalam Islam menjadi garis panduan kepada orang Melayu dalam menentukan kesantunan sama ada dalam perlakuan berbahasa atau perlakuan bukan bahasa. Dalam kajian ini akhlak merupakan gabungan hati yang mempunyai niat yang ikhlas dan seterusnya dimanifestasikan menerusi perlakuan.

3.1.9 Perlakuan Bahasa Dan Perlakuan Bukan Bahasa

Akhhlak manusia sama ada baik atau buruk dapat digambarkan menerusi tingkah laku manusia sama ada tingkah laku berbahasa atau tingkah laku tanpa bahasa. Perlakuan yang santun adalah apabila penutur melakukan sesuatu tindakan yang menjurus ke arah kebaikan dengan niat ikhlas kerana Allah Taala serta mampu mengekalkan hubungan sesama manusia. Analisis kesantunan perlakuan tersebut dapat dilakukan menerusi pengamatan terhadap perlakuan komunikatif antara penutur dengan pihak yang dilawan bertutur. Pelakuan komunikatif ini berlaku atas maksud-maksud tertentu (Allwood, 1978:10) dan berkait rapat dalam sesuatu konteks (Austin:1962). Sesuatu perlakuan komunikatif tidak akan memberi makna sekiranya tidak berada dalam konteksnya. Bagi mendorong pemahaman terhadap makna atau maksudnya, maka perlakuan hendaklah berada dalam konteks budaya penutur bahasa itu sendiri (Gumperz, 1970:9). Sehubungan itu, sistem nilai dan norma yang terbina dalam sosiobudaya orang Melayu menjadi asas yang sangat penting dalam menentukan kesantunan berbahasa orang Melayu.

Dalam hal ini, peristiwa bahasa seperti majlis pertunangan akan memaparkan hakikat sebenar perlakuan komunikatif yang akan dipengaruhi oleh dua parameter, iaitu parameter yang berpengaruh dan parameter yang dipengaruhi (Allwood, 1978). Pemahaman terhadap parameter yang berpengaruh akan mendorong penemuan terhadap alasan tindakan para peserta antaranya tujuan tindakan, pengaruh persekitaran serta sistem nilai dan norma masyarakat tersebut. Manakala parameter yang dipengaruhi akan membolehkan penerokaan ke atas

pengurusan tindakan yang membina perlakuan yang lebih bermakna. Dalam konteks ini, parameter yang berpengaruh tertumpu terhadap perlakuan berbahasa dan bukan bahasa, manakala parameter yang dipengaruhi merupakan faktor yang mengawal aktiviti. Yang berikut ialah antara parameter yang digunakan dalam analisis perlakuan berbahasa dan bukan bahasa bagi kajian ini.

Parameter yang berpengaruh ialah:

- i) Konfigurasi peranan (peranan peserta dalam majlis pertunangan)
- ii) Persekutaran dan lokasi (latar belakang aktiviti serta artifak dalam majlis pertunangan)
- iii) Jenis aktiviti (susunan atur cara dalam majlis pertunangan)
- iv) Kriteria peserta (umur, jantina, latar belakang pendidikan dan kedudukan sosial serta sikap, kepercayaan dan nilai hidup).

Parameter yang dipengaruhi ialah:

- i) Gaya komunikasi (gaya sewaktu bercakap yang bukan sekadar untuk menjelaskan mesej bahkan juga menggambarkan personaliti, sikap dan keupayaan penutur menerusi perlakuan verbal dan bukan verbal seperti pengulangan dan jenis ayat yang digunakan).
- ii) Ambil giliran (peralihan giliran bercakap daripada penutur kepada penutur yang berikutnya).
- iii) Pasangan adjesensi (pengurusan penutur untuk pasangannya melengkapkan ujaran atau memberi respon terhadap ujarannya).
- iv) Strategi (pengurusan fungsi ujaran atau percakapan sebagai mekanisme penutur bagi mencapai sesuatu maksud dan tujuan).

Dalam kajian ini, setiap parameter tersebut akan dihubungkaitkan dengan sumber ajaran Al-Quran dan hadith bagi memaparkan ketulenan perlakuan tersebut atas gagasan niat yang ikhlas.

3.2 Model-Model Kesantunan

Beberapa model telah dikemukakan untuk menganalisis kesantunan. Model-model tersebut pernah digunakan oleh pengkaji lain untuk meneliti fenomena kesantunan dalam sesuatu ujaran. Antara model yang terkenal ialah Model Prinsip Kerjasama dalam perbualan oleh Grice (1975), Model Peraturan Kesantunan oleh Lakoff (1975), Model Prinsip Kesantunan Leech (1983) dan Model Kesantunan Brown dan Levinson (1978 & 1987).

3.2.1 Model Prinsip Kerjasama oleh Grice (1975)

Pada tahun 1967, Grice telah membincangkan prinsip ini dalam kuliah William James (Attardo, 1997:754) yang kemudiannya membuka tirai perbincangan di kalangan ahli bahasa dan falsafah. Prinsip Kerjasama ini adalah berdasarkan penggunaan implikatur perbualan dalam menerokai maksud sesuatu ujaran. Menerusi prinsip ini, Grice telah mengemukakan empat maksim yang menjadi panduan dalam mewujudkan kerjasama dalam perbualan. Maksim-maksim tersebut adalah seperti yang berikut:

1. Maksim Kuantiti: Memberi maklumat yang sempurna
 - a. Memberi maklumat yang cukup informatif
 - b. Elakkan memberi maklumat melebihi daripada apa yang diperlukan
2. Maksim Kualiti: Memberi maklumat yang betul
 - a. Tidak menyebut sesuatu yang anda rasa tidak betul
 - b. Tidak menyebut sesuatu yang tidak cukup dalil atau bukti
3. Maksim Pertalian: maklumat yang relevan
4. Maksim Cara: Menyatakan sesuatu dengan cara yang betul dan mudah difahami

Prinsip kerjasama ini membolehkan sesuatu perbualan berjalan dengan lancar apabila mereka yang sedang terlibat dalam perbualan mengandaikan bahawa pasangan mereka sedang bekerjasama. Jelasnya, maksim-maksim tersebut seolah-olah menjadi pengawal kepada peserta supaya mengujarkan sesuatu yang mewujudkan kerjasama dan mampu menyumbang ke arah matlamat ilokusi atau wacana perbualan tersebut. Menurut Leech (1983:80), Prinsip Kerjasama ini mampu membantu kita memperihalkan pertalian antara maksud dengan kuasa dalam sesuatu ujaran. Beliau juga berpendapat bahawa maksim-maksim kerjasama ini dapat mengurangkan kebingungan akibat menggunakan pendekatan semantik yang berteraskan kebenaran.

Namun begitu, model ini dikatakan mempunyai kelemahan-kelemahannya yang tersendiri, antara lain maksim-maksim ini tidak mampu bertahan pada

peringkat universal kerana tidak semua masyarakat mementingkan maksim-maksim yang terdapat dalam Prinsip Kerjasama itu (Leech, 1983: 80). Selain itu, menurut beliau maksim-maksim ini sukar bertahan dalam percakapan sebenar. Contohnya dalam maksim Kuantiti, seseorang itu sukar untuk mengesan sama ada ujaran yang disampaikan itu telah cukup maklumatnya atau sudah berlebih-lebih. Dalam Maksim Kualiti pula, tidak semua percakapan memerlukan dalil dan bukti yang kukuh. Demikian juga dalam Maksim Cara, agak sukar untuk ditentukan sama ada sesuatu ujaran boleh difahami maksudnya atau tidak oleh pendengar. Apabila berbicara dengan lebih daripada seorang pendengar, tidak mungkin seseorang penutur dapat menggunakan cara yang berbeza untuk menyampaikan suatu mesej yang sama semata-mata untuk memastikan penggunaan Maksim Cara.

Kerjasama tidak sekadar wujud dalam penggunaan bahasa malah kerjasama dalam sesuatu komunikasi juga wujud melalui tindakan dan perlakuan tanpa bahasa (Attardo, 1997:753). Attardo turut mempertikaikan kedudukan maksim-maksim kerjasama yang dianggapnya lemah dan sukar untuk dinilai dan ditentukan. Contohnya, apabila A memberi keterangan kepada B tentang C, B tidak bersetuju dengan keterangan A itu. Pada hal A menunaikan kehendak B yang memintanya menghantar laporan tentang C. Namun begitu, keterangan tersebut berdasarkan pemerhatian A ke atas C yang mungkin berbeza dengan pemerhatian dan tanggapan B. Dalam hal ini, A mungkin menepati Maksim Kualiti, iaitu melaporkan menurut apa yang diketahui. Tetapi B merasakan bahawa keterangan itu tidak menepati Maksim Kuantiti. Dalam hal ini yang menjadi persoalan ialah adakah tidak wujud kerjasama daripada A sedangkan A menyatakan apa yang diketahuinya. Demikian juga sekiranya pentafsiran terhadap implikatur yang dibuat oleh pendengar lari

dari pada maksud asal penutur, maka menurut beliau adakah itu bererti tidak wujud kerjasama.

Leech menganggap prinsip Grice sebagai sesuatu yang masih boleh diterima pakai namun beliau turut mempertikaikan ketekalan prinsip tersebut dalam keadaan-keadaan tertentu. Antara lain, maksim-maksim dalam prinsip tersebut tidak sesuai digunakan apabila sesuatu keadaan memaksa penipuan kerana hendak menjaga hati dan mengekalkan persahabatan atau perhubungan. Contohnya, apabila A mengajak B ke majlis suatu jamuan, tetapi B tidak mahu pergi. Jadi, untuk menolak perlawaan tersebut, B berpura-pura yang dia ada banyak kerja. Leech menamakan tindakan tersebut sebagai “*white lies*” (Leech, 1983:82) yang bertujuan untuk tidak menyinggung perasaan A. Jadi ujaran B itu tentu telah melanggar Maksim Kualiti. Tetapi, dalam keadaan ini sukar untuk diputuskan bahawa B tidak bekerjasama sebaliknya B bersikap santun terhadap A. Maka dalam meneliti kes-kes yang begini, Leech telah memperkenalkan Prinsip Kesantunannya bagi menyelamatkan Prinsip Kerjasama Grice.

Penutur sukar menentukan kualiti atau kuantiti sesuatu ujaran. Penentu sama ada sesuatu ujaran sudah menepati Maksim Kualiti atau Kuantiti ialah pihak pendengar. Walau bagaimanapun, maksim-maksim tersebut dapat dijadikan asas bagi mengelakkan rasa jemu di pihak pendengar dan sekali gus memastikan pendengar mendapat maklumat yang cukup. Hal ini begitu jelas dalam Islam menerusi surah an-Nahl ayat 125 yang bermaksud:

“Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik.”

Maksud “hikmah” dalam ayat itu ialah perkataan yang tegas dan benar (Al-Quran dan terjemahnya, 1971:421). Ayat ini menunjukkan bahawa Islam menggalakkan seseorang penutur itu menggunakan kata-katanya dengan benar dan ini menepati Maksim Kualiti seperti yang disebut oleh Grice. Selain itu diriwayatkan bahawa Rasulullah bijak sewaktu memberikan nasihat sehingga pihak yang mendengar tidak jemu (Imam Nawawi, 1984:787). Hadith tersebut menjelaskan keserasian perlakuan Rasul dengan maksim Grice. Namun begitu, maksim-maksim Grice tidak mampu dipertahankan dalam konteks hubungan manusia dengan Tuhan. Ini adalah kerana manusia digalakkan supaya lebih banyak menyebut dan berkata sesuatu yang berkaitan dengan Allah. Dalam hubungan dengan Allah, manusia digalakkan memohon dan meminta serbanyak yang mungkin tanpa rasa jemu ataupun letih. Lebih kerap manusia mengungkapkan doa dan harapan, makin rapat hubungannya dengan Allah walaupun ungkapan itu terselit sewaktu percakapan antara manusia dengan manusia. Dalam hal seperti ini, maksim-maksim Grice tidak berupaya dipertahankan memandangkan maksim-maksimnya lebih tertumpu terhadap penutur dengan pendengar sahaja.

3.2.2 Model Kesantunan Lakoff (1975)

Lakoff telah mengemukakan tiga peraturan yang harus dipatuhi sekiranya mereka yang terlibat dalam sesuatu perbualan ingin mengekalkan keharmonian perbualan. Antara peraturan tersebut ialah:

- i. Jangan Memaksa
- ii. Berikan Pilihan
- iii. Jadikan Pendengar Selesa

‘Jangan Memaksa’ merupakan satu peraturan yang digunakan dalam mengekalkan kesantunan secara formal yang diperlukan untuk mengekalkan jarak antara pendengar dengan penutur. Manakala ‘Berikan Pilihan’ pula merupakan peraturan yang digunakan dalam situasi yang tidak formal. Cara ini memberi peluang kepada pendengar untuk membuat pilihan sama ada mahu menerima sebarang permintaan atau menolaknya. Pendengar juga ada peluang untuk berfikir dan bertindak balas terhadap permintaan tersebut bersesuaian dengan kehendaknya. Melalui cara ini permintaan tersebut tidak dirasakan berat dan membebankan pendengar. Dalam hal ini penutur boleh membina ujarannya dengan menggunakan ayat tanya.

Satu peraturan lagi adalah dengan ‘Jadikan Pendengar Selesa’ yang dijangkakan akan dapat merapatkan hubungan baik antara penutur dengan pendengar. Cara ini akan menonjolkan perasaan dan sikap positif penutur terhadap pendengar. Cara ini juga kerap digunakan di kalangan mereka yang sudah menjalinkan hubungan rapat.

Namun begitu, model ini masih ada kekurangan biar pun boleh digunakan sebagai asas dalam membina strategi komunikasi antara penutur dengan pendengar. Model ini hanya tertumpu pada kepentingan pendengar dan bersifat egosentrik. Ini bererti dalam sesuatu perbualan, penutur perlu melakukan apa sahaja demi

kebaikan dan kepuasan pendengar. Hakikatnya dalam kehidupan, masih banyak topik perbualan yang akan memaksa penutur menyatakan sesuatu yang mungkin tidak disenangi oleh pendengar. Model ini yang hanya mengutamakan kepentingan pendengar tidak akan dapat dipertahankan dalam semua peristiwa bahasa yang mempunyai matlamat yang berbeza.

Dalam konteks masyarakat Melayu, Model Lakoff adalah kurang serasi sekiranya niat penutur bersandarkan *amar makruf nahi mungkar* yang berkemungkinan tidak akan memberikan peluang kepada pendengar untuk membuat pilihan.

3.2.3 Prinsip Kesantunan Leech (1983)

Leech pula telah menerokai keadaan-keadaan yang membantutkan penggunaan Prinsip Kerjasama Grice dalam sesuatu perbualan. Leech telah membina model yang berasaskan kesantunan kerana berpendapat bahawa adakala maksim Kualiti dan maksim Kuantiti tidak praktikal apabila penutur cuba bertindak santun terhadap pasangannya. Model Leech ini menekankan beberapa maksim iaitu:

1. Maksim Berhemah, iaitu pengurangan kos dan penambahan faedah kepada orang lain
2. Maksim Budiman, iaitu pengurangan faedah dan penambahan kos ke atas diri sendiri

3. Maksim Berkenan, iaitu pengurangan cacian dan penambahan pujian ke atas orang lain
4. Maksim Merendah Diri, iaitu pengurangan pujian dan penambahan kata-kata kurang memuji (cacian) ke atas diri sendiri
5. Maksim Persetujuan, iaitu pengurangan perselisihan faham dan penambahan persepakatan antara diri dengan orang lain
6. Maksim Simpati, iaitu pengurangan antipati dan penambahan simpati kepada orang lain

Leech telah mengaitkan maksim kesantunannya dengan lakuhan bahasa menurut kategori Searle tetapi mengecualikan satu kategori tersebut, iaitu kategori kelima ‘perisyiharan’. Empat maksim pertama adalah berpasangan kerana maksim-maksim tersebut berada dalam skala bipolar, iaitu kos - faedah serta pujian - cacian. Manakala dua maksim terakhir berada dalam skala unipolar, iaitu skala simpati dan skala persetujuan.

Walaupun Leech memperkenalkan maksim-maksim tersebut sebagai pengawal dalam sesuatu situasi perbualan, namun beliau berpendapat bahawa maksim-maksim tersebut bukanlah sesuatu rumus yang perlu dipatuhi secara mutlak. Perkara ini ditekankan terutama dalam submaksim yang lemah sifatnya seperti penambahan cacian ke atas diri sendiri semata-mata untuk menunjukkan kesantunan kita. Manusia tidak perlu memperlekehkan diri sendiri semata-mata untuk menambahkan pujian dan sanjungan terhadap pihak lain. Maksim tersebut mungkin mewujudkan sangkaan orang lain bahawa kita bersikap tidak jujur dan menimbulkan kebosanan orang lain terhadap kita. Hakikatnya, manusia tidak perlu

mengurangkan sesuatu kebaikan terhadap dirinya semata-mata untuk kebaikan pihak lain, seperti yang dituntut dalam Maksim Budiman dan Maksim Berhemah. Nampaknya ukuran yang menggunakan skala bipolar mengabaikan kepentingan penutur dan ini sesuatu yang tidak adil dan kurang praktikal dalam kehidupan seharian. Sehubungan itu, maksim Kerjasama Grice seperti Maksim Kualiti akan menyeimbangkan tindakan yang santun itu bagi melahirkan kerjasama yang berterusan dalam sesuatu perbualan.

Maksim-maksim Leech boleh dianggap serasi dengan Islam memandangkan pembinaan maksimnya berkaitan dengan keluhuran hati dan budi. Apa yang dikemukakan oleh Leech seperti maksim Berhemah, Maksim Budiman dan Maksim Merendah Diri sukar dilaksanakan melainkan seseorang itu memiliki hati yang ikhlas, sedangkan perkara tersebut tidak disentuh dalam kerangka Leech. Leech turut mempertikaikan keikhlasan seseorang dalam mempamerkan perlakuan yang santun (1983:83). Pertikaian Leech itu menampakkan bahawa kesantunan tidak boleh lari daripada mempersoalkan kedudukan keikhlasan hati dalam membincangkan kesantunan. Kekurangan tersebut adalah disebabkan pembinaan kerangka kesantunan terlalu tertumpu pada perlakuan zahir yang berada dalam lingkungan penutur dan pendengar.

3.2.4 Kontrak Perbualan Fraser (1990)

Menurut Fraser, dalam sesuatu perbualan setiap pihak akan memahami set-set kebenaran dan kewajipan seperti yang dijangkakan. Semasa perbualan itu berlangsung, wujud kontrak antara mereka yang akan mendorong kedua-dua pihak

(penutur dan pendengar) melakukan penyesuaian menepati kebenaran dan kewajipan yang dipegang dan dipercayai. Menurut Fraser (1990:233), seseorang penutur yang rasional sentiasa sedar bahawa tindakannya adalah dalam lingkungan kekangan perundingan. Sekiranya penutur tidak mampu bertindak demikian, maka penutur dikatakan tidak santun. Maka kesantunan itu merupakan keupayaan peserta memenuhi set-set kebenaran dan kewajipan dalam ujaran.

Selain itu, syarat kontrak turut berubah apabila ada peserta baru yang turut terlibat dalam perbualan. Gagasan utama dalam model ini ialah kebebasan seseorang mengujarkan sesuatu bergantung kepada sifat hubungan antara mereka yang terlibat dalam perbualan tersebut. Pendekatan ini beroperasi melalui dua rumus, iaitu rumus umum dan rumus khusus. Rumus umum ialah peraturan-peraturan yang ada dalam perbualan seperti giliran bercakap, strategi bercakap, pemilihan bahasa, gaya berkomunikasi dan maklum balas. Manakala rumus khusus menekankan tujuan dan matlamat percakapan, medan makna dan ciri-ciri penutur. Rumus khusus ini sebenarnya memberi penekanan ke atas lakuan bahasa yang akan diujarkan. Misalnya, penutur yang mempunyai status dan kuasa akan lebih bebas mengujarkan sesuatu lakuan bahasa. Demikian juga bentuk hubungan antara penutur dengan pendengar akan mempengaruhi kandungan ujaran.

Walaupun kontrak perbualan merupakan strategi yang boleh mengekalkan suasana perbualan tetapi strategi ini lebih mengutamakan hak dan kewajipan peserta dalam perbualan. Strategi ini tidak langsung menyentuh peranan masyarakat, pengiktirafan sosial serta peranan dan kedudukan individu di kalangan masyarakatnya. Moa (1994:470) berpendapat kontrak perbualan tersebut hanya

tertumpu terhadap hak dan kewajipan peserta dalam perbualan tanpa mengaitkannya dengan tuntutan masyarakat. Sehubungan itu, model ini tidak sesuai dengan masyarakat Jepun ataupun China. Dalam konteks masyarakat Islam, kontrak perbualan perlu berasaskan perhubungan antara manusia dengan Tuhan memandangkan kontrak tersebut lebih teguh. Keteguhan kontrak manusia dengan Tuhan akan menjadikan kontrak antara manusia dengan manusia lebih seimbang.

3.2.5 Model Kesantunan Brown dan Levinson (1978 & 1987)

Model kesantunan ini dianggap model yang agak sempurna dan terperinci berbanding model-model yang lain. Model ini berasaskan ‘konsep menyelamatkan muka’ yang diilhamkan daripada ‘kosep muka’ Goffman (1967). Konsep ini digunakan untuk menginterpretasi tingkah laku yang santun sebagai asas dalam mengekalkan kehendak muka. Menurut Brown dan Levinson (selepas ini akan digunakan sebagai B & L), muka perlu dicari, boleh hilang, boleh dipertahankan, boleh dipertingkatkan serta sentiasa hadir dalam interaksi (B & L, 1978:66). Konsep ini dikatakan istilah teknikal yang bermaksud citra diri awam seseorang di depan khalayak ramai (Yule, 1996:60). Ini merujuk kepada emosi dan pemikiran sosial seseorang yang sentiasa menjangkakan dirinya diterima oleh orang lain.

Muka dibahagikan kepada dua kehendak, iaitu muka positif dan muka negatif. Muka positif ialah kehendak seseorang untuk dihargai dan diterima oleh pihak lain. Manakala muka negatif berupa kehendak untuk mempertahankan hak dan keinginan supaya tidak diganggu. Dengan dua kehendak muka ini, B & L telah mengemukakan beberapa strategi supaya dapat digunakan bagi mengurangkan

ancaman muka seseorang. Antara strategi yang dikemukakan itu adalah seperti yang berikut:

1. Melakukan Tindakan Ancaman Muka (TAM)

- i) Berekod
 - a. Tanpa Penyesuaian
 - b. Dengan Penyesuaian
 - Kesantunan Positif
 - Kesantunan Negatif
- ii) Tanpa Rekod

2. Tidak Melakukan Tindakan Ancaman Muka

Menurut B & L, penutur akan melakukan TAM apabila menyebut sesuatu ujaran yang boleh mengancam pendengar. Dua strategi yang dikemukakan oleh mereka ialah Strategi Berekod dan Strategi Tanpa Rekod. Dalam Strategi Berekod, sekiranya penutur menggunakan Strategi Tanpa Penyesuaian, ujaran tersebut kurang santun. Oleh itu, bagi mengekalkan kesantunan, penutur hendaklah menggunakan strategi yang mampu mengurangkan TAM, iaitu Strategi Penyesuaian menerusi Strategi Kesantunan Positif dan Kesantunan Negatif.

Strategi tersebut dibina atas dasar bahawa setiap manusia memiliki kehendak muka yang perlu dipelihara. Dalam pertuturan seharian, kita akan menggunakan pelbagai lakuhan bahasa mengikut kehendak sesuatu situasi dan matlamat. Strategi yang dikemukakan oleh B & L adalah bagi membolehkan seseorang penutur mengurangkan ancaman ke atas muka penutur apabila mengujarkan sesuatu ujaran berbentuk pengenaan.

Strategi Secara Terang-terangan Tanpa Penyesuaian dikatakan strategi yang jelas, telus, ringkas dan tidak kabur. Strategi ini menepati Maksim Kualiti dan Maksim Kuantiti yang disarankan oleh Grice. Strategi ini dipilih apabila penutur dan pendengar saling memahami dan dalam keadaan-keadaan seperti kecemasan strategi ini adalah sesuai.

Kesantunan Positif pula ialah ujaran yang mengandungi maksud bahawa muka positif pendengar diutamakan. Menurut B & L strategi ini digunakan apabila kehendak muka penutur dan pendengar mempunyai persamaan, malah penutur menganggap pendengar itu patut diterima dan dihargai seperti kehendaknya juga. Antara ujaran yang dikatakan berada dalam strategi kesantunan ini ialah pujian, kata-kata ucapan seperti tahniah, penghargaan, simpati dan bersetuju.

Kesantunan Negatif pula merupakan strategi kesantunan yang menggambarkan rasa hormat terhadap hak dan kebebasan seseorang daripada menghadapi ancaman muka apabila dikenakan sesuatu pengenaan. Strategi ini mencakupi ciri-ciri kawalan dan formaliti semata-mata untuk mengekalkan imej diri pendengar. TAM akan dibetulkan dan diubahsuaikan bagi memastikan pendengar tidak berasa tertekan atau serba salah untuk membuat keputusan sama ada sanggup menerima atau menolak pengenaan ke atasnya. Dalam strategi ini penggunaan kata-kata seperti ‘maaf’ didahului sebelum menyatakan sesuatu maksud bagi menunjukkan rasa hormat penutur kepada pendengar contohnya, “**Maaf tuan, boleh saya jumpa tuan sebentar?**” Selain itu, ujaran dalam bentuk ayat tanya memberi peluang kepada pendengar menentukan pilihan mengikut kehendaknya,

contoh, “Boleh tolong saya angkat buku ini?” Ini merupakan strategi mengurangkan ancaman muka terutama ketika mengujarkan lakuhan bahasa berbentuk permintaan dan cadangan. Bagi masyarakat Barat, strategi ini kerap digunakan (B & L, 1978:135) malahan Leech (1983:84) pernah berpendapat bahawa orang British sangat berhati-hati ketika membuat sesuatu permintaan dan sehubungan dengan itu, mereka akan bersikap lebih santun.

Strategi Tanpa Rekod melibatkan penggunaan kata metafora dan ironi, kenyataan yang tersirat serta kata kiasan dan peribahasa. Maksud penutur adalah samar-samar dan taksa bagi mengelakkan penutur daripada dipertanggungjawabkan dengan sebarang interpretasi. Strategi ini adalah untuk mengekalkan penghormatan ke atas muka pendengar dengan menepati kehendak muka negatifnya. Asas kehendak muka adalah untuk mengekalkan hak peribadi serta hak mempertahankannya. Ini juga merupakan kesedaran penutur terhadap muka pendengar yang mencakupi ciri-ciri kawalan dan formaliti demi mengekalkan citra diri awam pendengar yang perlu dihormati. Dalam konteks ini penutur menjaga muka pendengar tanpa mengenakan sebarang pengenaan sebaliknya pengenaannya itu adalah secara terselindung. Oleh itu, sekiranya pendengar enggan melaksanakan pengenaan yang terselindung itu, pendengar tidak disalahkan dan penutur juga tidak berasa serba salah.

Walaupun B & L menganggap konsep muka mereka itu berupa suatu ciri yang universal yang akan menentukan pemilihan strategi kesantunan, tetapi model B & L menerima banyak kritikan. Antara kelemahan ialah model ini dibentuk berdasarkan acuan masyarakat Barat yang tidak sesuai dengan masyarakat Timur

(Matsumoto, 1988:405 & Mao, 1994:453). Hujah ini berdasarkan fokus B & L terhadap muka individu berbanding muka sosial dan budaya sesuatu masyarakat. Kebanyakan masyarakat Timur lebih mengutamakan nilai sosial dan budaya dan meletakkan kehendak sendiri atau kehendak individu sebagai perkara yang kedua. Dalam konteks masyarakat Melayu, konsep kesantunan itu meliputi pengorbanan dan bersikap budiman yang mengenepikan kepentingan dan perasaan sendiri demi menunaikan tuntutan masyarakat dan budayanya yang berteraskan Islam.

Saranan B & L tentang hierarki strategi yang menentukan aras kesantunan menerusi lima strategi turut dipertikaikan ketekalan dan kepercayaannya. Hal ini pernah dicungkil oleh Coupland et al. (1988:255) yang berpendapat bahawa susunan lima strategi mengikut hierarkinya tidak dapat dibuktikan oleh sesiapa pun. Seperkara yang perlu difikirkan bersama ialah susunan hierarki strategi itu sukar untuk disahkan dan disahkan. Malahan, tiada sesiapa dapat membuktikan bahawa hierarki tersebut memang praktikal dalam proses komunikasi. Anggapan bahawa Strategi Tanpa Rekod itu berada pada tahap kesantunan yang tinggi dan mampu mengurangkan TAM masih dipertikaikan. Sesuatu komunikasi pasti terhalang apabila maksud ujaran Tanpa Rekod itu disalahafsirkan oleh penutur.

Walaupun telah menerima banyak kritikan tentang konsep yang dikatakan universal itu, namun model B & L telah digunakan sebagai kerangka dalam kajian kesantunan oleh pengkaji di seluruh dunia. Saranan B & L ini walaupun mengutamakan kehendak pendengar tetapi masih sesuai digunakan dan serasi dengan tuntutan Islam. Walau bagaimanapun, tumpuan model terhadap kehendak individu sahaja tidak mencukupi dalam konteks masyarakat Melayu. Ini adalah

kerana masyarakat Melayu lebih memberatkan tuntutan Islam yang mempengaruhi sistem nilai dan norma orang Melayu.

Selain mengemukakan model yang mengandungi pelbagai strategi, B & L (1987:71) juga telah mengemukakan beberapa perkara yang menentukan pemilihan strategi kesantunan. Antaranya pemilihan strategi bergantung pada tiga pembolehubah sosial iaitu kuasa relatif ($P=Power$), jarak sosial ($D=Distance$) dan tahap pengenaan mutlak ($Rx= absolute ranking of an imposition$). Kuasa relatif (P) ialah pembolehubah yang menunjukkan kuasa penutur ke atas pendengar. Jarak sosial (D) ialah darjah keakraban dan kekuahan hubungan antara penutur dengan pendengar. Manakala tahap pengenaan (Rx) mengambil kira darjah pengenaan yang disebutkan dalam sesuatu ujaran itu. Tiga pembolehubah tersebut akan menentukan pemberatan pengenaan TAM ($W=Weightiness$) yang diujarkan kepada pendengar. B & L telah mengemukakan formula untuk menilai perkara tersebut. Formula tersebut akan dinilai dengan skala 1 hingga n, yang mana n ialah nombor kecil. Formula tersebut akan memainkan peranan untuk memberi nilai terhadap Wx berdasarkan tiga parameter sosial yang akan membolehkan kita menilai sejauhmana pemberatan TAM dan sekaligus akan menetapkan tahap dan aras kesantunan. Formula tersebut adalah seperti yang berikut:

$$Wx = D + P + Rx$$

Faktor pemboleh ubah sosial seperti yang disarankan oleh B & L didapati berada dalam persekitaran sosial penutur dan pendengar sahaja. Faktor-faktor yang dikemukakan itu sememangnya ada dalam kehidupan orang Melayu. Namun

begitu, B & L tidak begitu memberi tumpuan terhadap beberapa perkara yang sangat dipentingkan oleh orang Melayu, contohnya dalam hubungan kekeluargaan. Kepentingan faktor hubungan kekeluargaan itu begitu jelas apabila terdapat sistem panggilan dan ganti nama diri yang sangat diberatkan di kalangan orang Melayu. Ini adalah kerana hubungan kekeluargaan ditekankan dalam Islam dan ini jelas menerusi firman Allah Taala di dalam surah an-Nisa' ayat 1 yang bermaksud:

"Hai sekalian manusia, bertakwalah kepada Tuhan-mu yang telah menciptakan kamu dari diri yang satu, dan daripadanya, Allah menciptakan isterinya, dan daripada keduanya Allah memperkembangbiakkan lelaki dan perempuan yang banyak. Dan bertakwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama-Nya kamu saling meminta satu sama lain, dan (peliharalah) hubungan silaturrahim. Sesungguhnya Allah sentiasa menjaga dan mengawasi kamu."

Keutamaan terhadap hubungan kekeluargaan yang begitu ditekankan oleh Islam begitu jelas apabila di dalam al-Quran terdapat penerangan tentang strategi pertuturan seorang anak dengan kedua orang tuanya (Surah al-Israa' ayat 23). Selain itu, Islam juga membimbing manusia dalam pergaulan dengan golongan tua, golongan berilmu dan pemimpin malahan golongan anak-anak yatim. Perkara itu semua menjadi panduan dan pegangan dalam pemilihan strategi kesantunan orang Melayu.

Selain faktor pembolehubah sosial, B & L turut mengutamakan faktor ganjaran yang akan diterima sama ada oleh penutur atau pendengar sebagai akibat pemilihan sesuatu strategi kesantunan. Tetapi, seperti yang telah dibincangkan sebelum ini, faktor ganjaran kedua-dua tokoh ini sekadar mencakupi hubungan

manusia dengan manusia (penutur dengan pendengar) dan pemberatannya adalah ke atas kehendak muka dan citra diri awam penutur dan pendengar. B & L telah menyenaraikan ganjaran yang ada di sebalik setiap strategi kesantunan mereka, antaranya penutur akan menerima pujian kerana berterus terang (Strategi Berekod), penutur dapat mengelakkan diri daripada dipertanggungjawabkan kerana mengujarkan sesuatu pengenaan secara tersirat (Strategi Tanpa Berekod) dan beberapa ganjaran lain yang mampu menjaga muka penutur dan pendengar. Namun, faktor ganjaran tersebut tidak mencukupi di kalangan orang Melayu. Ini adalah kerana orang Melayu lebih mengharapkan ganjaran daripada Tuhan walaupun tidak mengabaikan ganjaran sesama manusia. Hal ini jelas menerusi Firman Allah Taala dalam surah Qaf ayat 18 yang bermaksud:

"Tidaklah seseorang itu mengucapkan sesuatu ucapan, melainkan di sisinya ada malaikat Raqib – pencatat kebaikan dan Atib – pencatat keburukan."

Ayat tersebut adalah pegangan kepada masyarakat Islam sewaktu mengucapkan sesuatu kata, iaitu akan berkata sesuatu yang membolehkannya menerima ganjaran yang baik daripada Allah iaitu pahala dan cuba mengelakkan sesuatu ungkapan yang mendatangkan dosa. Manusia diseru mengelakkan kata-kata yang tidak ada nilai kebaikan. Ini jelas menerusi firman Allah Taala dalam surah al-Mukminun ayat 1-3 yang bermaksud:

"Sesungguhnya beruntunglah orang-orang yang beriman, iaitu yang khusyuk dalam shalatnya dan yang menjauhkan diri daripada perbuatan dan perkataan yang tiada berguna."

Dengan perbincangan itu, adalah jelas bahawa model B & L mempunyai keserasian dengan Islam. Namun begitu, model itu perlu ditampung dengan hal-hal ketuhanan yang sangat diberatkan di kalangan orang Melayu.

3.2.6 Model Perlakuan Politik Verbal Janney Dan Arndt (1992)

Perlakuan Politik Verbal itu dikaitkan dengan strategi kesantunan yang dikemukakan oleh B & L. Pemilihan strategi kesantunan merupakan keupayaan dan kebolehan individu yang terlibat dalam sesuatu interaksi bagi mengelakkan ujaran yang boleh mengancam muka pendengar. Konsep Perlakuan Politik Verbal itu tidak jauh bezanya dengan konsep mengurangkan TAM di dalam B & L yang merupakan usaha individu menyesuaikan ujarannya dengan suasana dan aktiviti sosial.

Janney dan Arndt (1992:22) membahagikan kesantunan kepada dua bentuk, iaitu kesantunan sosial dan berhemah. Kesantunan dikatakan berpunca daripada kehendak manusia menjalinkan suatu bentuk interaksi yang lancar. Mereka menganggap perlakuan manusia selalunya berasaskan jangkaan yang boleh melahirkan keselarasan sosial serta pengekalan komunikasi. Fungsi kesantunan sosial adalah untuk membentuk strategi perlakuan yang lemah-lembut dan berulang-ulang dalam situasi sosial. Berhemah pula berpunca daripada kehendak manusia untuk menyelamatkan muka memandangkan manusia berasa risau sekiranya berlaku sesuatu yang boleh menyebabkan hilang muka (*losing face*)⁴. Dalam sesuatu interaksi sosial, manusia saling bergantung dan berharap agar mampu mengekalkan

kerjasama dan meyeimbangkan rasa hormat untuk mengekalkan muka. Berhemah bukan sekadar bertujuan untuk mengelakkan konflik malahan merupakan perlakuan sosial yang betul yang melibatkan empati kepada orang lain, tidak menyebut atau melakukan sesuatu yang mengancam dan menyinggung orang lain. Berhemah dalam sesuatu budaya melibatkan perlakuan verbal dan bukan verbal. Contohnya, masyarakat Barat menggunakan ketersiratan apabila membincangkan sesuatu yang kurang selesa. Mereka juga menggunakan intonasi suara untuk menukar arahan kepada permintaan, melembutkan suara ketika memberi kritikan serta memberi senyuman.

Dalam hal tersebut Janney dan Arndt (1992:24) berpendapat kesantunan sosial seperti suatu peraturan sosial manakala berhemah merupakan strategi dan cara untuk mengekalkan kesantunan. Menurut mereka lagi, berhemah berjaya membentuk persefahaman. Dalam membincangkan konsep muka, mereka memanjangkan konsep muka Goffman (1967)⁵. Konsep ini dikatakan menjangkau dalam seluruh masyarakat di dunia. Berhemah berfokus pada dua asas kehendak muka, iaitu:

- i) Kehendak untuk tidak dihalang, bebas dan memastikan diri tidak diganggu dan memelihara hak peribadi.
- ii) Kehendak supaya diterima, dihargai atau dihormati oleh pihak lain.

Model tersebut mempunyai banyak persamaan dengan model B & L, malahan konsep mukanya mempunyai persamaan dengan konsep Goffman. Tidak banyak penambahan dan perubahan yang dilakukan oleh Janney dan Arndt dalam

model ini. Memandangkan model ini hampir sama dengan model B & L , maka kelebihan dan kekurangannya tetap wujud sekiranya hendak digunakan dalam masyarakat Melayu.

3.2.7 Model Asmah (2000)

Asmah Haji Omar ada menyebut hal tentang Kesantunan Asas dan Kesantunan Berkendala (2000:91). Kesantunan Asas merupakan kesantunan sedia ada yang menjadi pedoman kepada ahli masyarakat untuk berhubung antara satu sama lain dengan cara menunjukkan sikap berbaik-baik antara mereka. Manakala kesantunan berkendala merupakan usaha yang dilakukan dalam sesuatu interaksi dengan menekankan kendala-kendala tertentu, iaitu:

- i) Taraf dan peranan orang yang bercakap dengan kita
- ii) Di mana dan bagaimana keadaan percakapan itu berlaku
- iii) Apa yang dipercakapkan
- iv) Mengapa percakapan itu berlaku
- v) Cara percakapan itu disampaikan (bersemuka, telefon, telesidang dan sebagainya)

Kesantunan Berkendala ini menekankan perhatian terhadap peranan sosial pihak yang terlibat dalam percakapan, latar belakang percakapan, judul percakapan, sebab dan cara percakapan, serta penyesuaian peraturan pertuturan dengan keadaan itu. Asmah berpandangan bahawa Kesantunan Asas ada perkaitannya dengan didikan awal yang diterima oleh seseorang manakala Kesantunan Berkendala

sebagai strategi yang merupakan tambahan kepada Kesantunan Asas. Sehubungan itu, beliau merumuskan bahawa Kesantunan Berkendala ialah kesantunan asas yang disertai dengan strategi komunikasi.

Asmah mengemukakan beberapa strategi komunikasi yang santun dalam perbincangan (2000:93). Strategi yang dianggap menandai kesantunan melibatkan faktor-faktor yang berikut:

- i) Pengakuan adanya perkaitan peranan antara peserta yang terlibat dalam rundingan
- ii) Kesedaran terhadap perbezaan taraf sosial di kalangan peserta
- iii) Kesedaran akan kuasa yang ada pada sesuatu peranan
- iv) Menjaga air muka
- v) Kepatuhan pada tajuk dan peraturan rundingan

Faktor-faktor yang terbabit dalam strategi kesantunan itu merupakan pemboleh ubah sosial yang digunakan oleh B & L sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan strategi kesantunan. B & L menggelarkan faktor-faktor sosial tersebut sebagai faktor jarak sosial (D), kuasa (P) dan tahap sesuatu pengenaan sebagai R. Mungkin yang berbeza di sini ialah Asmah menjadikan penjagaan air muka sebagai suatu faktor yang setaraf dengan faktor-faktor peranan, kuasa dan taraf sosial, sedangkan B & L menganggap strategi kesantunan itu dipilih kerana hendak menjaga muka. Seperkara lagi, faktor peranan, kuasa dan taraf sosial mungkin tidak mencukupi dalam menentukan strategi kesantunan dalam peristiwa bahasa yang lain. Faktor-faktor tersebut khusus digunakan dalam kajian Asmah

terhadap strategi kesantunan dalam perbahasan di kalangan anggota politik di parlimen, yang lebih bersifat formal dan mempunyai matlamat yang berbeza dengan matlamat dalam peristiwa bahasa yang lain, contohnya dalam rundingan pertunungan.

Konsep air muka yang ditonjolkan oleh Asmah dalam penulisannya ini juga tidak begitu dikaitkan dengan dapatan kajiannya. Sehubungan itu, penonjolan terhadap maruah dan martabat keluarga, masyarakat dan budaya yang dikaitkan dengan konsep menjaga air muka di kalangan orang Melayu tidak begitu jelas.

3.3 Rumusan Model

Dengan berdasarkan perbincangan ke atas beberapa model strategi komunikasi dan kesantunan, dapat dirumuskan bahawa model-model yang dikemukakan sentiasa mengalami penambahan dan perubahan, seolah-olah model-model tersebut tidak tekal dan kurang diyakini. Model-model tersebut juga kurang mampu menunjukkan hubungan antara ujaran yang santun dengan matlamat sebenarnya mengapa ujaran itu dipertuturkan. Walaupun, model B & L menjadi model yang kerap digunakan kerana strateginya yang pelbagai, namun model tersebut masih mempunyai banyak kelemahan. Antara kelebihannya ialah model tersebut lebih sesuai digunakan untuk masyarakat Barat yang mempunyai sistem bahasanya yang tersendiri. Model B & L serta model-model yang lain tidak memikirkan kekangan dan juga matlamat serta niat penutur ketika bercakap, yang hanya ditekankan ialah pengurangan TAM ke atas pendengar.

Selain itu, model B & L yang mengemukakan pelbagai pecahan strategi itu adakalanya bertindan tindih dan kurang relevan untuk dianggap sebagai strategi kesantunan. Contohnya, tidak semua masyarakat memiliki strategi berbahasa seperti penggunaan bahasa Inggeris yang suka menonjol-nonjolkan perhatian dan penghargaannya terhadap pendengar seperti dalam strategi “exaggerate (interest, approval, sympathy with H)” (1987:104). Cara menunjukkan perhatian dan penghargaan terhadap pihak lain tidak semestinya melewah-lewahkan ujaran tersebut, tetapi keikhlasan ujaran yang sederhana itu lebih santun. Contohnya, untuk menyampaikan penghargaan, orang Melayu lebih kerap menggunakan ungkapan “alhamdulillah, syukur”. Dalam hal ini, pemilihan strategi itu bergantung pada sifat bahasa dan budaya sesuatu masyarakat. Matsumoto (1989:219) berpendapat bahawa atas teori kesantunan itu hendaklah berdasarkan kefahaman dalam apa yang diperkatakan dan apa yang dianggap penting dalam bahasa dan budaya masyarakat tersebut.

Jelas, model-model yang telah dibincangkan terlalu tertumpu pada penjagaan muka pendengar. Strategi-strategi yang dibina bertujuan untuk membantu penutur membuat pilihan dan tindakan agar tidak mengancam muka pendengar. Ini berbeza dengan strategi orang Melayu yang mempunyai hubungan yang rapat dengan Allah. Sehubungan itu, model kesantunan orang Melayu tidak boleh mengabaikan hubungan manusia dengan Allah yang menjadi asas dalam pembinaan strategi kesantunan. Tidak dinafikan strategi kesantunan orang Melayu ada yang mempunyai persamaan dengan strategi yang dikemukakan oleh beberapa model sedia ada. Ini merupakan suatu keserasian yang berlaku. Namun, bagi menghasilkan suatu gambaran yang jelas tentang kesantunan orang Melayu, model

tersebut perlu ditokok tambah dan beberapa penyesuaian dilakukan bagi menepati tujuan dan matlamat orang Melayu yang berpegang kepada *amar makruf nahi mungkar*.

3.4 Model Kajian Kesantunan Orang Melayu

Seperti yang telah dibincangkan bahawa model-model kesantunan sedia ada terlalu tertumpu pada konsep penjagaan muka pendengar dan penutur. Walaupun tidak dinafikan bahawa konsep muka menjadi asas dalam pembinaan strategi komunikasi, tetapi penjagaan muka yang dibincangkan hanya berada dalam persekitaran manusia. Ini menyebabkan ketulenan dan kesahan perlakuan yang santun dipertikaikan. Contohnya, Leech dan Sell menggambarkan kugusaran dan keresahan mereka terhadap ketulenan kata-kata yang santun. Maksud sebenar yang dikemukakan oleh kedua-dua pengkaji ini menjelaskan bahawa terdapat perlakuan yang santun yang mengandungi niat buruk seperti bertujuan untuk menjaga kepentingan sendiri⁶. Keraguan yang tercetus itu menjelaskan bahawa keupayaan model sedia ada hanyalah setakat melihat jasat manusia yang berakal yang berupaya menggunakan pelbagai cara demi mengekalkan citra diri awam. Walhal, perlakuan manusia datang daripada bisikan hati. Oleh itu, soal hati dikaitkan dalam model kajian ini bagi menampung kekosongan konsep kesantunan.

Memandangkan soal hati⁷ bersifat abstrak dan manusia yang berakal tidak mampu menerokainya maka, ilmu wahyu⁸ digunakan sebagai sumber rujukan. Maka, hubungan manusia dengan Allah menjadi asas pembinaan strategi perlakuan yang santun. Matlamat perlakuan adalah *amar makruf nahi mungkar* demi

keharmonian hidup manusia di dunia dan akhirat. Sehubungan itu, model Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan adalah berasaskan ilmu wahyu yang berperanan menunjukkan jalan dalam kehidupan bagi membina akhlak dan seterusnya menjadikan manusia bertindak santun sama ada dalam perlakuan berbahasa atau bukan bahasa. Hal ini dijelaskan lagi menerusi Rajah 3.2.

Beberapa penambahan strategi dilakukan di dalam model ini demi menghasilkan sebuah kajian yang lebih tepat berhubung dengan kesantunan orang Melayu dalam majlis pertunangan.

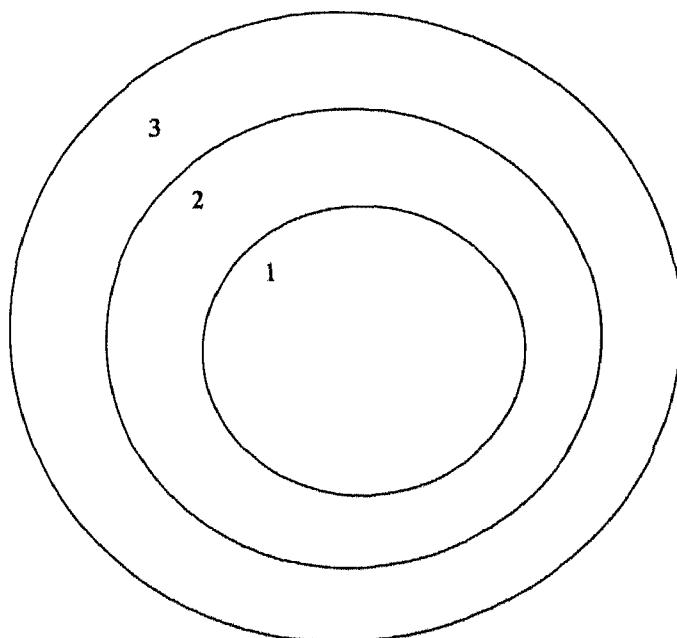
Seperti yang telah dijelaskan bahawa model kajian Kesantunan Orang Melayu dibina berdasarkan keserasiannya dengan model-model sedia ada yang mencadangkan strategi-strategi kesantunan demi menjaga hubungan manusia sesama manusia. Tetapi, model ini menambah beberapa strategi bagi menjelaskan kesantunan orang Melayu, khususnya dalam majlis pertunangan. Contohnya, antara strategi tambahan ialah strategi Ungkapan Rabbani.

3.5 Strategi Kesantunan Berbahasa Dalam Majlis Pertunangan

Model ini membina lapan kategori strategi, iaitu yang akan dipecahkan kepada strategi yang lebih terperinci. Penamaan strategi yang dibina adalah berdasarkan maksud ujaran serta input linguistiknya. Berikut ialah kategori strategi berserta strateginya. Nombor strategi yang diberikan kepada setiap strategi merupakan nombor yang digunakan untuk mengekodkan jenis strategi bagi setiap unit ujaran di dalam teks rundingan.

Rajah 3.2: MODEL KESANTUNAN ORANG MELAYU DALAM MAJLIS

PERTUNANGAN



Rajah 3.2 di atas menjelaskan bahawa bulatan 1 ialah strategi B & L yang tidak cukup untuk menangani data majlis pertunangan. Maka terdapat beberapa penambahan strategi yang berlaku berdasarkan Islam seperti Ungkapan Rabbani.

Bulatan 2 pula merujuk Asmah yang memasukkan elemen budaya. Dalam model ini ditunjukkan aspek budaya yang khusus bagi majlis pertunangan seperti unsur artifak dan perlakuan bukan verbal. Bulatan 3 ialah input Islam yang berhubung dengan majlis pertunangan yang menekankan niat dan tujuan pertunangan yang bersandarkan **amar makruf nahi mungkar**.

KS 1. Kategori Strategi Budiman yang dipecahkan kepada strategi:

- 1.1. Ikhlas
- 1.2. Memudahkan
- 1.3. Merendah Diri
- 1.4. Maaf

KS 2. Kategori Strategi Kerjasama yang dipecahkan kepada strategi:

- 2.1. Penyelesaian
- 2.2. Persetujuan
- 2.3. Muafakat
- 2.4. Berikan Peluang

KS 3. Strategi Penghargaan yg dipecahkan kepada strategi:

- 3.1. Menyenangi
- 3.2. Pujian
- 3.3. Terima Kasih

KS 4. Strategi Kiasan

KS 5. Strategi Matlamat Pertunangan yang dipecahkan kepada strategi:

- 5.1. Hebaham
- 5.2. Pengesahan

KS 6. Strategi Berhemah yang dipecahkan kepada strategi:

- 6.1. Kenal-Mesra
- 6.2. Kenalkan Diri
- 6.3. Kecindan
- 6.4. Cerita
- 6.5. Sapaan
- 6.6. Cadangan
- 6.7. Jangkaan
- 6.8. Nafi
- 6.9. Harapan
- 6.10. Alasan
- 6.11. Minta Maklumat
- 6.12. Silaan
- 6.13. Main Peranan

KS 7. Strategi Rujukan Sumber yang dipecahkan kepada strategi:

- 7.1. Rujukan Allah, Rasul dan Islam
- 7.2. Hukum, Adat dan Peraturan
- 7.3. Tempat dan Negeri
- 7.4. Individu, Keluarga dan Masyarakat
- 7.5. Masa
- 7.6. Maklumat Lama

KS 8. Strategi Ungkapan Rabbani yang dipecahkan kepada strategi:

8.1. Bismillah dan Doa

8.2. Salam

8.3. Insya-Allah

8.4. Bersyukur

8.5. Tawakkal

Yang berikut dibincangkan hal tentang pembinaan strategi di dalam model kajian ini. Keserasian model kajian ini dengan model-model sedia ada begitu jelas dalam persamaan beberapa strategi. Contohnya, dalam Prinsip Kesantunan Leech ditekankan maksim Budiman, Merendah Diri, Sokongan, Persetujuan, Berhemah dan Simpati. Model kajian ini juga turut memberatkan maksim-maksim tersebut. Tetapi, dalam model ini beberapa maksim Leech diperincikan lagi dengan memecahkannya menjadi lebih kecil dan berdiri sendiri supaya sesuai dengan kehendak Islam yang menjadi amalan kehidupan orang Melayu. Model ini tidak menekankan skala dwikutub seperti yang digunakan oleh Leech terhadap empat maksimnya walaupun tidak menafikan adakala wujud skala dwikutub itu. Contohnya dalam maksim Budiman tidak semua keadaan akan ada skala dwikutub kerana tidak semua tindakan Budiman itu akan melibatkan kos manfaat terhadap penutur dan pendengar. Dalam sesuatu tindakan, kemungkinan kedua-dua pihak mendapat manfaatnya dan tiada sesiapa mendapat kos. Contohnya, dalam majlis pertunangan yang menyatukan majlis merisik dengan pertunangan, pihak perempuan membuat keputusan menyatukan majlis merisik dan pertunangan. Tindakan ini memudahkan kedua-dua pihak. Sehubungan itu, model kajian ini

memperincikan lagi tindakan yang dianggap Budiman itu dengan memecahkannya sebagai strategi Ikhlas, Memudahkan, Merendah Diri dan Maaf . Berikut dikemukakan strategi-strategi tersebut bersertakan contoh ujarannya.

KS 1. Kategori Strategi Budiman

Sekiranya penutur memilih strategi ini, ujaran penutur mampu menggambarkan hati yang mengandungi niat yang ikhlas, yang dipenuhi nilai-nilai kasih sayang dan belas kasihan. Nilai-nilai tersebut bukan sekadar menggambarkan kemuliaan hati penutur sahaja, bahkan menggambarkan peribadi seluruh keluarga yang diwakili oleh penutur. Berikut dibincangkan strategi yang dikelompokkan dalam Kategori Strategi Budiman.

1.1. Strategi Ikhlas

Strategi ini dibina bagi ujaran-ujaran penyataan tujuan yang mengandungi maksud yang baik dan suci semata-mata kerana Allah Taala. Penanda linguistik dalam strategi ini ialah perkataan “ikhlas” atau ungkapan-ungkapan yang membawa makna mempunyai niat yang suci dan baik. Strategi ini dibina memandangkan Allah menegaskannya menerusi firman-Nya dalam surah al-Bayyinah ayat 5 yang bermaksud:

“Pada hal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memusatkan ketaatan kepada-Nya dalam (menjalankan) agama dengan lurus, dan supaya mereka mendirikan shalat dan menunaikan zakat, dan yang demikian itulah agama yang lurus.”

Contoh strategi Ikhlas:

WL:U 4: Tujuannya untuk mengeratkan silaturahim antara kedua keluargalah.

U 8: Ini kerana Allah Taalalah.

Ujaran-ujaran di atas menunjukkan pertemuan kedua-dua keluarga yang tinggal dalam jarak yang jauh, iaitu Kedah (Utara) dan Johor (Selatan) tidak menjadi penghalang memandangkan tujuan mereka adalah kerana Allah Taala. Ini merupakan strategi Ikhlas kerana mempamerkan setiap tindakan dan perlakuan atas niat ikhlas kerana Allah Taala.

1.2. Strategi Memudahkan

Strategi ini digunakan dalam ujaran-ujaran yang memberi maksud sesuatu urusan atau perkara dipermudah demi kebaikan bersama. Islam menganjurkan strategi ini bagi memudahkan segala urusan selagi perkara itu menjurus *amar makruf nahi mungkar*. Manusia dibimbang agar memilih jalan yang memudahkan dan ini berdasarkan firman Allah Taala dalam surah al-Baqarah ayat 185 yang antaranya bermaksud:

"Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu."

Contoh ujaran yang mengandungi strategi memudahkan adalah seperti yang berikut:

WP:U 16: Tapi, memandangkan ha...barang-barang yang telah disumbangkan oleh sahabat-sahabat handai ni, jadi...daripada merisik ni teruslah kita jadikan pertunangan saja.

Di dalam ujaran tersebut pihak perempuan menerima peminangan pihak lelaki walaupun dalam cadangan awal, majlis tersebut untuk merisik sahaja. Tindakan tersebut memudahkan urusan kedua-dua pihak. Pihak perempuan mengambil langkah tersebut tanpa banyak tuntutan dan telah mengurangkan kos ke atas pihak lelaki. Tindakan tersebut juga meringankan beban pihak perempuan yang tidak perlu mengadakan majlis yang lain. Tindakan ini memudahkan urusan peminangan itu.

Strategi Memudahkan juga merupakan strategi yang tidak menyusahkan atau menekan sesiapa. Tindakan tersebut lahir daripada manusia yang pemurah, lembut dan tidak kikir. Ini ditegaskan menerusi firman Allah Taala dalam surah al-Hasyr ayat 9 yang bermaksud:

*"Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya,
mereka itulah orang-orang yang beruntung."*

Contoh ujaran yang menunjukkan Strategi Memudahkan yang menggambarkan akhlak yang dijauhi daripada kekikiran adalah seperti yang berikut.

MP 1

WL:U 343: Jadi kami halalkanlah semua yang kami bagi tu.

U 344: Tak pulangkan balik.

U 347: Tak payah ganda.

Strategi yang dipilih di dalam ujaran tersebut mampu meringankan pihak perempuan. Strategi ini dapat membina bibit-bibit kasih sayang dan kemanusiaan serta mengelak sebarang perasaan dendam dan permusuhan.

1.3. Strategi Merendah Diri

Penanda linguistik bagi strategi ini ialah ungkapan “merendah diri” atau ungkapan-ungkapan yang membawa maksud bahawa penutur merendah diri dengan mengakui kelemahan atau kekurangan diri sama ada dengan Tuhan atau sesama manusia.

Model kajian ini menjadikan Strategi Merendah Diri sebagai strategi khusus yang diamalkan oleh orang Melayu dalam pelbagai suasana. Ini berbeza dengan Leech yang menjadikan Maksim Merendah Diri dan Maksim Sokongan sebagai maksim yang menggunakan skala dwikutub dalam menentukan tindakan pujian dan cacian. Kedua-dua maksim Leech itu menyentuh tindakan tidak mencaci pihak pendengar, tidak memuji diri sendiri dan memberikan pujian terhadap kebaikan dan kelebihan pihak pendengar. Contoh yang dikemukakan oleh Leech (1983:136) adalah seperti “How stupid of me” yang dianggap lebih baik daripada “How clever of me”. Bagi B & L (1987:68), tindakan seperti itu mengancam muka positif penutur sendiri dan sehubungan itu penutur hendaklah memilih strategi mengurangkan ancaman muka.

Namun begitu, orang Melayu mempunyai pelbagai alasan untuk bertindak merendah diri, antaranya agar tidak sompong, riya' dan suka membanggakan diri, enggan dibantah, dan menganggap diri sendiri sahaja yang hebat dan betul. Sebaliknya merendah diri akan membina rasa hormat, kesefahaman sehingga mengungkapkan kata-kata yang menyenangkan hati pendengar (Mustafa Haji Daud, 1995:125). Islam menuntut umatnya merendah diri memandangkan manusia itu ciptaan-Nya dan tidak memiliki kelebihan melainkan dengan izin-Nya. Dengan merendah diri manusia tersisih daripada sikap sompong dan bongkak yang merupakan suatu larangan dalam Islam. Ini jelas menerusi firman-Nya dalam surah Luqman ayat 18 yang bermaksud:

"Dan janganlah kamu memalingkan muka dari manusia (kerana sompong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sompong lagi membanggakan diri"

Oleh itu, bagi masyarakat Melayu merendah diri itu menjadi suatu nilai yang sangat utama dan kerana itu lahir kata-kata "Ikutlah resmi padi, makin berisi makin tunduk, jangan ikut resmi lalang, walaupun hampa tegak sahaja." Contoh Strategi Merendah Diri adalah seperti ujaran yang berikut:

WL:U 243: Dan insya-Allah, kami pihak lelaki dengan rasa rendah diri ingin menyatakan di sini.

U 244: Di hari akad nikah nanti, insya-Allah kami akan bawa seratus ringgit tunai, berserta sepersalinan.

Dalam ujaran tersebut, WL menggunakan strategi Merendah Diri ketika mengungkapkan janji untuk membawa hantaran kepada pihak perempuan. WL melahirkan ungkapan “dengan rasa rendah diri” sebagai melapikkan cakap agar tidak menjadi ‘riya’ dengan pemberian yang diberikan kelak.

Dalam model ini dikemukakan strategi Merendah Diri yang berasingan daripada strategi Maaf. Ini berbeza sedikit dengan Leech (1983:132) yang meletakkan tindakan memohon maaf sebagai satu daripada tindakan dalam Maksim Merendah Diri.

1.4. Strategi Maaf

Islam memandang berat tindakan “maaf” dan sentiasa menggalakkannya sama ada memohon maaf ataupun memberikan maaf. Memohon maaf menjadi perlakuan Rasulullah S.A.W. Telah diriwayatkan ketika Rasulullah menghampiri sakaratul mautnya, baginda telah memohon kemaafan kepada para sahabat dan orang sekeliling baginda. Pada waktu itu muncul seorang yang bernama Ukasyah bin Mihshan menyuarakan rasa hatinya bahawa Rasulullah pernah menyakitinya ketika secara tidak sengaja tongkat baginda telah mengenainya sewaktu menunggang kuda dalam peperangan Badar. Rasulullah lalu menyuruh sahabatnya mengambil tongkat tersebut dan diberikan kepada Ukasyah lalu memberi isyarat supaya Ukasyah memukulnya supaya kesalahan baginda dimaafkan (K.H.M. Ali Usman, 1975:163-165). Perlakuan Rasulullah itu dijadikan panduan kepada masyarakat Islam. Selain itu, menerusi surah al- Baqarah ayat 237 Allah berfirman yang bermaksud:

“...dan pemaafan kamu itu lebih dekat kepada takwa.”

Perlakuan “maaf” ini kerap disebut di dalam Al-Quran, contohnya turut terdapat dalam surah al-Maidah ayat 13. Dari segi linguistik, strategi ini berada dalam ujaran yang mengandungi ungkapan maaf. Contohnya dalam ujaran-ujaran yang berikut:

MP 1

WL:U 193: Minta maaf ya, saya bercakap sikit.

Dalam U:193 itu didapati WP memohon maaf sebelum bercakap. Staretgi meminta maaf ini juga berperanan sebagai meminta izin untuk bercakap.

Lihat pula U:16 (MP 8) seperti yang berikut:

WL:U 16: Jadi saya wakil keluarga Kassim di sini, terlebih dahulu minta maaflah terlambat kami ni.

Maaf yang diminta adalah kerana kelewatan rombongan lelaki tiba ke rumah pihak perempuan. Tindakan ini menurut Goffman (1967) adalah tindakan untuk menutup kelemahan yang ada dengan mengaku kesalahan tersebut. Bagi orang Melayu tindakan memohon maaf tidak semestinya hanya pada waktu mengakui kesalahan sebaliknya, diamalkan dalam apa juga keadaan sehingga menjadi satu strategi kesantunan yang kukuh. Ini berbeza dengan pandangan B & L (1987:68) yang berpendapat bahawa strategi memohon maaf ini sebagai tindakan yang mengancam muka positif penutur sendiri.

KS 2. Kategori Strategi Kerjasama

Kerjasama menjadi fokus kepada Grice (1975) yang membina beberapa maksim, iaitu maksim Kualiti, Kuantiti, Cara dan Pertalian. Bagi Grice, kerjasama antara penutur dan pendengar wujud apabila sesuatu ujaran jelas, tepat, relevan dan disampaikan dalam cara yang mudah difahami. Tetapi, dalam model kajian ini, strategi-strategi Kerjasama itu adalah berdasarkan maksud bahawa penutur dan pendengar mampu mencapai kesepakatan dan mampu mengelakkan perbezaan pendapat. Kesemua maksim tersebut mewujudkan kerjasama dalam komunikasi. Strategi Penyelesaian, Persetujuan dan Muafakat mempunyai keserasian dengan strategi Kesantunan Positif yang disarankan oleh B & L. Kesemua strategi tersebut berada dalam “Claim common ground” yang memasukkan substrategi “Avoid disagreement” dan “Seek agreement”. Strategi ini mengelakkan perselisihan saham dan suasana tegang.

Islam memberatkan perkara-perkara yang menjauhkan manusia daripada perbalahan dengan bersikap lemah-lembut dan selalu berunding. Ini jelas menerusi surah ali-Imran ayat 159 yang bermaksud:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Kerana itu maafkanlah mereka. Mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawarah dengan orang-orang itu dalam perkara-perkara yang perlu.”

Sehubungan itu, strategi Kerjasama dipecahkan kepada beberapa strategi seperti yang berikut:

2.1. Strategi Penyelesaian

Strategi Penyelesaian berada dalam ujaran yang membawa maksud sesuatu perkara yang dirundingkan diselesaikan tanpa banyak bangkangan atau halangan. Dari segi linguistiknya, ungkapan “selesai” adalah penanda terhadap strategi ini. Contohnya adalah seperti yang berikut:

MP 2

WP:U 35: Ha...kalau kata macam tu eloklah.

U 36: Satu perkara dah selesai.

MP 6

WL:U 76: Ya lah, yang perkara satu tu dah selesailah.

2.2. Strategi Persetujuan

Strategi Persetujuan berada dalam ujaran yang membawa maksud bahawa kedua-dua pihak mencapai persetujuan dalam sesuatu perkara yang dirundingkan. Antara petanda persetujuan adalah apabila pihak yang dilawan bercakap bersetuju dengan sesuatu cadangan atau pendapat dengan mengungkapkan “Ya...ya...” atau mengulangai ujaran tersebut. Ini juga dapat dikesan menerusi ungkapan “setuju”,

“terima” atau “eloklah tu”. Strategi ini biasanya merupakan tindak balas terhadap ujaran permintaan atau cadangan, contohnya seperti yang berikut:

MP 1

WL:U 199: Ya...ya...tanda

MP 2

WL:U 193: Terima.

2.3. Strategi Muafakat

Strategi ini dibina khusus untuk ujaran yang membawa maksud bahawa penutur mencadangkan agar sesuatu perkara itu dirundingkan atau dibincangkan lagi pada masa akan datang. Strategi ini digunakan apabila sesuatu perkara yang dirundingkan pada ketika itu tidak dapat diputuskan. Strategi Muafakat ditandai dengan ungkapan-ungkapan “runding, bincang dan muafakat”.

Contohnya dalam ujaran yang berikut:

MP 14

WL:U 123: Kita bincanglah pula.

MP 10

WP:U 72: Tapi boleh berbincang balik.

MP 16

WL:U 141: Boleh bawa berunding.

2.4. Strategi Berikan Peluang

Strategi Berikan Peluang mempunyai persamaan dengan model Lakoff “Give option”. Dalam strategi ini, penutur memberi peluang kepada pihak yang mendengar membuat pilihan. Maksud di dalam ujaran ini ialah penutur tidak mengemukakan sebarang pendapat atau permintaan, sebaliknya meminta pihak yang dilawan bercakap membuat keputusan tentang sesuatu perkara. Strategi ini ditandai dengan ungkapan “terserahlah”, “terpulanglah” dan ayat-ayat tanya yang membawa maksud penutur ingin tahu sama ada pihak lain ingin mengemukakan sebarang pertanyaan atau pendapat. Berikut ialah contoh-contoh Strategi Berikan Peluang di dalam dua situasi yang berbeza:

MP 1

U:27 WP: Jadi yang lain-lain hantaran tu, ha... itu terserahlah.

MP 16

WL:U 137: Jadi masa tu terpulanglah pada pihak perempuan.

MP 15

WP:U 99: Ada apa-apa lagi ?

KS 3. Kategori Strategi Penghargaan

Kategori Strategi Penghargaan berada di dalam ujaran yang menunjukkan bahawa seseorang itu dihargai kerana sesuatu tindakannya disenangi oleh pihak lain. Bagi B & L, strategi ini terdapat dalam ceraian strategi “Convey ‘x’ is admirable, interesting”. Manakala Leech pula mengatakan strategi tersebut sebagai Maksim Sokongan yang memberi kata-kata pujian kepada kebaikan dan kelebihan orang lain.

Imam Ghazali (1998:320) menjelaskan bahawa kita digalakkan menunjukkan perkara-perkara yang disenangi secara lisan. Cara ini akan menggalakkan hubungan mesra. Imam Ghazali merujuk hal tersebut kepada hadith Rasulullah S.A.W. yang pernah bersabda yang bermaksud,

“Apabila seorang kamu mencintai saudaranya, maka diceritakannya kepadanya”.

Selain itu Rasulullah juga dipetik sebagai bersabda yang bermaksud,

“Tunjuk-menunjukkanlah kamu, niscaya kamu akan berkasih kasihan”.

Dalam model kajian ini, Kategori Strategi Penghargaan dipecahkan kepada tiga strateginya, iaitu Menyenangi, Pujian dan Terima Kasih. Walaupun ketiga-tiganya merupakan ungkapan yang membawa maksud penutur menghargai pihak sebelah, tetapi ketiga-tiganya mempunyai penanda linguistik yang berbeza dan penggunaan setiap satunya adalah menurut konteks.

3.1 Strategi Menyenangi

Penanda linguistik bagi strategi ini ialah ungkapan seperti “diraikan”, “dinanti” serta ujaran-ujaran yang membawa maksud bahawa diri pihak yang dilawan bertutur disukai dan disokong. Contohnya adalah seperti yang berikut.

MP 3

WP:U 14: Dan kami memang ternanti-nanti kedatangan rombongan tadi.

MP 12

WL:U 106: Sudah tentu kami berpuas hati.

MP 16

WL:U 153: Sebetul-betul punya makanlah kita ni.

3.2 Strategi Pujian

Strategi Pujian ditandai dengan ungkapan-ungkapan yang menunjukkan pujuan kepada pihak pendengar. Contohnya seperti yang berikut.

MP 12

WP:U 83: Di atas persembahan hantaran yang begitu indah, begitu cantik.

U 84: Berliannya pun besar.

3.3 Strategi Terima Kasih

Selain itu, penghargaan juga diberikan dengan ucapan terima kasih. Berterima kasih ialah ucapan penghargaan seseorang kepada pihak yang telah berbudi. (Johari Haji Alias, 1997:40).

Contohnya adalah seperti yang berikut:

MP 5

WL:U233: Jadi kami berbanyak-banyak terima kasihlah.

Menerusi Strategi Terima Kasih, seseorang atau sesuatu pihak berasa mereka dihargai dan ini sangat penting dalam menjalinkan kemesraan dan keintiman.

KS 4. Kategori Strategi Kiasan

Orang Melayu kaya dengan unsur-unsur kiasan. Bagi B & L, Leech dan Grice, Strategi Kiasan dianggap sebagai usaha menyelamatkan muka apabila penutur menggunakan strategi tidak langsung dalam menyampaikan maksud yang disebut sebagai “Off record”. Orang Melayu menggunakan kiasan dalam kebanyakan percakapan dan unsur ini boleh berada dalam apa sahaja bentuk lakukan bahasa.

Dalam Al-Quran terdapat banyak unsur kiasan malahan unsur-unsur perlambangan dan perumpamaan digunakan untuk menyeru manusia ke jalan

yang benar. Setiap unsur yang dicipta Allah itu mempunyai nama dan menjadi lambang untuk dijadikan pedoman oleh manusia. Ini jelas menerusi Firman Allah Taala dalam surah Ibrahim ayat 24-25 yang bermaksud:

Tidakkah engkau melihat (wahai Muhammad) bagaimana Allah mengemukakan satu perbandingan, iaitu, kalimah yang baik adalah sebagai sebatang pohon yang baik, akarnya tetap teguh dan cabang pucuknya menjulang ke langit, pohon itu memberikan buahnya pada setiap musim dengan izin Tuhan-Nya dan Allah membuat perumpamaan-perumpamaan itu supaya mereka selalu beringat dan mendapat pelajaran. Dan perumpamaan kalimah yang buruk seperti pohon yang buruk, yang telah dicabut akar-akarnya dari permukaan bumi, tidak dapat tegak sedikit pun.

Strategi ini berada di dalam ujaran yang mengandungi ungkapan-ungkapan yang tidak memberi makna secara langsung, sebaliknya maksud ungkapan dikiaskan kepada perkara lain. Za'ba (1965:190) berpendapat ungkapan kiasan adalah halus dan mengandungi nilai-nilai estetika. Penutur menggunakan ungkapan kiasan untuk beberapa tujuan antaranya adalah untuk menyelamatkan penuturnya daripada malu ketika mengujarkan sesuatu maksud.

MP 13

WL:U 9: Kalau mengikut adat ni, ialah untuk menyingkap daun, mengambil buah.

Di dalam U:9 (MP 13), WL telah menggunakan kiasan dengan menyebut "menyingkap daun, mengambil buah" yang bermaksud untuk meminang anak gadis di rumah tersebut.

Selain ungkapan kiasan, strategi ini juga mengambil kira ungkapan simpulan bahasa. Ungkapan simpulan bahasa mengandungi bentuk kata majmuk. Contohnya dalam ujaran yang berikut:

MP 15

WL:U77: Ha...jadi, sambil-sambil kami datang tadi kami juga ada membawakan,
orang kata buah tangan.

KS 5. Kategori Strategi Matlamat

Model kajian membina strategi-strategi kesantunan yang sesuai dengan peristiwa bahasa seperti majlis pertunangan. Majlis pertunangan dalam masyarakat Melayu bertujuan untuk mengesahkan dan menghebahkan pertunangan untuk pengetahuan keluarga terdekat. Oleh itu, dua strategi seperti yang berikut dibina.

5.1 Strategi Hebahan

Strategi Hebahan merupakan strategi yang turut terdapat dalam model Goffman, B & L dan Leech. Strategi tersebut menunjukkan satu persetujuan telah dicapai dan berita itu adalah berita gembira yang perlu dimaklumkan dan dihebahkan. Ini juga sebagai bukti kesepakatan dalam sesuatu proses rundingan. Dalam hal ini, B & L menganggap strategi-strategi tersebut sebagai kesantunan Positif. Penutur dan pendengar memiliki pandangan, hasrat dan tujuan yang sama serta saling memenuhi keinginan serta kehendak masing-masing.

Dalam Islam, manusia dianjurkan agar menyampaikan khabar gembira untuk dikongsi bersama di kalangan kaum keluarga dan pihak yang rapat. Terdapat beberapa peristiwa yang baik dan menggembirakan telah dihebahkan. Contohnya dalam satu peristiwa yang terdapat dalam surah az-Zumar ayat 17 dan 18, Allah berfirman yang bermaksud:

“Dan orang-orang yang menjauhi thaghut (yaitu) tidak menyembahnya dan kembali kepada Allah, bagi mereka berita gembira: sebab itu sampaikan berita itu kepada hamba-hamba-Ku, yang mendengarkan perkataan iaitu mengikuti apa yang paling baik di antaranya. Mereka itulah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal.”

Berita pertunangan ialah berita yang gembira memandangkan pertunangan ialah persediaan perkahwinan yang dituntut dalam Islam. Maka, perkara ini perlu dihebahkan. Contohnya seperti yang berikut.

MP 15

WP:U 11: Jadi pada hari ini, insya-Allah, kita akan rasmikan secara rasmi dan untuk dihebahkan juga.

5.2 Strategi Pengesahan

Dalam strategi ini penutur membuat pengesahan terhadap sesuatu keputusan yang telah dirundingkan. Ujaran pengesahan selalunya berada selepas ayat tanya yang dikemukakan bagi mendapatkan pengesahan. Selain itu, strategi ini juga muncul selepas wakil-wakil melalui proses rundingan dalam mencari kata sepakat

dan pengesahan dibuat sebagai rumusan kepada rundingan. Yang berikut ialah contohnya.

MP 2

WP:U 313: Jadi kita menerima tadi.

U 314: Menerima cincin dan menerima semua.

U 315: Dan terima hadiah daripada pihak lelaki.

Dalam U:313- U315 (MP 2) WP mengesahkan penerimaan cincin dan hadiah daripada pihak lelaki sebagai simbol penerimaan pinangan.

KS 6. Kategori Strategi Berhemah

Selain itu, model kajian ini turut membina strategi yang khusus untuk difokuskan kepada kebijaksanaan wakil mengendalikan rundingan dengan memperkenalkan sifat berhemahnya. Pemilihan Kategori Strategi Berhemah adalah bagi memastikan rundingan pertunangan berjalan lancar. Bagi masyarakat Islam, cara mengendalikan rundingan yang disarankan ialah cara rundingan yang pernah diamalkan oleh Rasulullah S.A.W. Hal ini boleh dirujuk daripada beberapa hadith dan surah al-Quran. Antaranya surah ali-Imran ayat 159 yang bermaksud:

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Kerana itu maafkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyuarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad,

maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

Dengan berdasarkan ayat tersebut, manusia disarankan bersikap lemah-lembut ketika mengendalikan rundingan, selain memaafkan dan bertawakkal (Strategi Maaf dan Tawakkal dimasukkan dalam kategori lain dalam kajian ini supaya lebih kemas). Terdapat pelbagai cara untuk manusia menunjukkan perlakuan lemah-lembut semasa rundingan, itu bergantung kepada kebijaksanaan memilih strategi selagi cara itu mendorong ke arah kebaikan dan mengelakkan persengketaan. Bagi tujuan kajian ini, 13 substrateginya telah dibina dan akan dibincangkan satu persatu mengenainya.

6.1 Strategi Kenal-Mesra

Strategi ini berada di dalam ujaran yang membawa maksud penutur ingin berkenalan dengan lebih mendalam dengan pihak yang dilawan bercakap serta anggota keluarga yang lain. Strategi ini mewujudkan kemesraan dan membina hubungan kekeluargaan. Dalam model B & L, strategi ini mempunyai persamaan dengan kesantunan Positif, iaitu “Notice attend to H” yang bertujuan memberitahu pihak pendengar bahawa penutur sedar akan perkembangan pendengar.

Maksud ujaran yang menggunakan strategi ini tersasar sedikit daripada topik perbincangan. Namun, dalam rundingan tersebut penutur mengambil kesempatan berkenalan dengan lebih rapat lagi dengan mengemukakan soalan-soalan yang berkaitan dengan keluarga. Dalam konteks rundingan pertunangan, wakil sebagai

penutur cuba menunjukkan minatnya untuk berkenalan dengan anggota keluarga pasangan yang bertunang. Selain itu, wakil bertujuan untuk menunjukkan bahawa dia memberikan perhatian kepada anggota keluarga pasangan. Contohnya adalah seperti yang berikut.

MP 1

WP;U 4: Ini bapaknya ya?

U 5: Bapak kepada...

WL;U 6: Tak dak bapak.

U 7: Bapak saudara.

6.2 Strategi Memperkenalkan Diri

Strategi ini berupa ujaran yang membawa maksud penutur memperkenalkan dirinya dan biasanya berlaku dalam peringkat awal rundingan. Penanda dalam strategi ini ialah penggunaan ganti nama diri pertama “saya” lalu menjelaskan serba ringkas latar belakangnya.

Contoh strategi Memperkenalkan Diri:

MP 12

WP;U 7: Saya Haji Hasanuddin, nama saya.

MP 17

WP:U 24: Saya, bapa saudara kepada Farah Fuad.

6.3 Strategi Kecindan

Strategi ini ditandai dengan isu-isu atau unsur-unsur yang melucukan dan lazimnya menyebabkan orang sekeliling ketawa. Strategi ini mempunyai pelbagai tujuan⁹ yang sesuai dengan matlamat peristiwa bahasanya. Dalam konteks rundingan pertunangan, strategi ini adalah untuk memeriahkan suasana rundingan serta mewujudkan kemesraan antara wakil, keluarga dan tetamu. Contohnya dalam ujaran yang berikut:

MP 5

WP:U 85: RM apa pun tak tau apa benda lah.

U 86: Roti mamak ka, apakah?

6.4 Strategi Cerita

Dalam strategi Cerita, penutur cuba membangkitkan suasana ceria dan mesra. Dalam rundingan pertunangan strategi ini tidak ada perkaitan dengan aspek komponen pertunangan. Strategi ini diberikan juga pada pembayang pantun. Contohnya seperti dalam ujaran-ujaran yang berikut:

MP 5

WP:U 21: Dalam semak ada duri

U 22: Ayam jantan sedang bersabung

MP 13

WP:U 254: Ha.. kelapa sawit pun dah kena tebang.

U 255: Ha... terus terang suruh masuk nak cerah.

6.5 Strategi Sapaan

Strategi Sapaan ialah strategi yang digunakan oleh penutur pertama dalam peringkat awal rundingan, iaitu ketika menyapa pihak hadirin yang berada dalam majlis tersebut. Strategi ini juga digunakan oleh penutur kedua ketika hendak memulakan percakapannya. Strategi ini mengandungi senarai nama atau pihak yang berada dalam majlis tersebut dengan menggunakan sistem sapaan dan panggilan yang sesuai. Penggunaan sistem sapaan dan panggilan yang sesuai ditekankan dalam kebanyakan masyarakat. B & L memasukkan strategi tersebut sebagai kesantunan Positif yang berada dalam substrategi “Use in group markers”. Senarai sapaan yang disebut dalam strategi ini boleh bersifat formal sebagai penanda hormat atau bersifat kurang formal sebagai penanda keintiman hubungan. Contohnya seperti yang berikut:

MP 18

WL:U 3: Kepada Yang Berbahagia tuan rumah, iaitu Datuk Haji Shamsudin serta isteri, Datin Hajah Asariah dan keluarga.

U:3 (MP 18) mengandungi senarai sapaan dan panggilan yang formal. Berikut ialah contoh senarai sapaan dan panggilan yang menandakan hubungan yang intim.

WP:U 3: Yang saya hormati, Kekanda Sufian dn rombongan yang mewakili
kekanda Abd Rahman dan Kak Yam.

Dengan strategi ini, penutur bertindak santun dengan mendahulukan pihak keluarga terutama kedua-dua ibu bapa yang menjadi pihak yang paling istimewa dalam majlis pertunangan. Sapaan dengan menggunakan “kekanda” dan “kak” yang merupakan panggilan kekeluargaan menggambarkan keintiman dan kemesraan.

6.6 Strategi Cadangan

Strategi Cadangan boleh dianggap sebagai strategi bagi mengurangkan TAM. Ini digunakan apabila penutur mengungkapkan sesuatu permintaan dan pengenaan syarat. Dalam rundingan pertunangan, wakil perempuan akan mengemukakan syarat yang telah ditetapkan oleh pihak perempuan kepada pihak lelaki. Bagi mengurangkan TAM di pihak lelaki, lazimnya Strategi Cadangan digunakan bagi mengendurkan nada permintaan. Penanda strategi ini di dalam sesuatu ujaran ialah ungkapan “kalau boleh” dan “kalau dapat”. B & L (1987:131) meletakkan strategi yang hampir sama ini sebagai kesantunan Negatif kerana ujaran permintaan mengancam muka pendengar. B & L mencadangkan Strategi Penyesuaian (With redressive action) bagi mengurangkan sesuatu tekanan kepada pihak penerima arahan. Contohnya adalah seperti yang berikut.

MP 1

WP:U 171: Ha...jadi kalau boleh kita katalah pukul sebelas setengah tu dah sampai.

MP 11

WL:U 136: Kalau tak silap saya, sahabat saya pun memang setujulah satu haribulan tu kalau boleh.

6.7 Strategi Jangkaan

Strategi ini merupakan strategi yang digunakan di dalam ujaran yang mengemukakan sesuatu perkara yang ada kebarangkaliannya berlaku pada masa hadapan, seperti putus pertunangan. Maka, bagi mengurangkan TAM, strategi jangkaan digunakan dengan menggunakan kata-kata seperti “andai kata”, “mungkin”, “katalah”, “kalau” dan “sekiranya”. Contohnya adalah seperti yang berikut:

MP 9

WL:U 103: Apabila kita dah buat mereka ni bertunangan, mungkin dalam tempoh itu berlakulah sesuatu.

MP 18

WP:U 143: Katalah maknanya, pihak lelaki ingkar atau pun...

6.8 Strategi Nafi

Strategi ini berada dalam ujaran yang mengandungi penanda linguitik nafi atau menidakkannya. Strategi ini untuk menunjukkan penolakan secara ikhlas terhadap sesuatu perkara. Dengan strategi ini penutur didapati berterus terang dan bersikap jujur dalam menunjukkan pendiriannya terhadap sesuatu perkara. Ini dapat digambarkan menerusi ujaran yang berikut.

MP 1

WP:U 153: Tidak payah tunggu masa.

MP 10

WP:U 125: Tidak menaruh orang kata dendam.

6.9 Strategi Harapan

Strategi ini ditandai dengan ujaran yang bermaksud bahawa penutur berharap sesuatu yang baik akan berlaku. Strategi ini ditandai dengan ungkapan “harap”, “semoga” dan “mudah-mudahan” yang tertumpu kepada harapan sesama manusia. Strategi ini dipilih sewaktu merundingkan hal-hal pada masa akan datang. Strategi Harapan yang dimaksudkan sebagai strategi kesantunan adalah apabila harapan penutur khusus untuk perkara-perkara benar (makruf) seperti yang dituntut dalam Islam. Contohnya seperti ujaran yang berikut:

MP 2

WP:U 332: Dan semoga persaudaraan kita sesama Islam berpanjangan.

MP 6

WP:U 66: Harap-harap terimalah tu.

6.10 Strategi Alasan

Strategi Alasan juga merupakan salah satu strategi untuk penutur mengurangkan TAM ketika berasa bersalah. Strategi ini juga digunakan apabila penutur mengemukakan cadangan dan pandangan. Dengan mengemukakan alasan penutur cuba mempengaruhi pihak yang dilawan berunding agar bersetuju dengan pendapat atau cadangan yang dikemukakan. Di dalam model B & L (1987:128) strategi ini berada dalam kesantunan Positif, iaitu “Give reasons” yang menunjukkan penutur dan pendengar saling mengerti akan sesuatu perkara.

Dalam sesuatu ujaran, strategi ini ditandai dengan ungkapan “sebab” atau “kerana”. Ujarannya juga membawa maksud bahawa penutur mengemukakan punca atau sebab yang mendorong sesuatu akibat dan di dalam ujaran begitu ungkapan yang kerap digunakan ialah “jadi” dan “sebab itu”. Alasan juga dikemukakan dengan mengandaikan bahawa pendengar memahami sesuatu situasi dan biasanya ungkapan “maklumlah” digunakan. Biasanya strategi ini terdapat selepas ujaran permintaan dan maaf. Contohnya seperti yang berikut:

MP 8

WL:U 17: Maklumlah jalan hujan renyai.

MP 11

WL:U 58: Sebab kami nak dengar dulu kan.

6.11 Strategi Mendapatkan Maklumat

Matlamat rundingan adalah bagi membolehkan semua pihak mendapat penjelasan tentang sebarang kemosykilan. Tujuan mengadakan rundingan adalah untuk berunding tentang upacara pertunangan yang sedang berlangsung dan juga majlis perkahwinan yang akan diadakan kemudian. Dalam hal ini, sebarang perkara yang kurang jelas akan dibincangkan dan pihak yang tidak faham akan mengemukakan pertanyaan. Maka, strategi ini terdapat di dalam ujaran yang mempunyai maksud ingin mendapat maklumat yang jelas dengan menggunakan ayat tanya. Ujaran yang berikut mengandungi Strategi Minta Maklumat.

MP 6

WL:U 94: Bila berkenaan ni?

MP 19

WL:U 116: Jadi sini hendak macam mana?

6.12 Strategi Silaan

Penanda linguistik dalam strategi ini ialah “dipersilakan” atau “dijemput”. Strategi ini terdapat dalam ujaran penutur yang mempersilakan pihak yang dilawan berunding untuk mengambil giliran berckap. Strategi ini juga digunakan sewaktu penutur menjemput atau mempersilakan pihak-pihak tertentu menyempurnakan sesuatu tugas seperti menjemput ibu pihak lelaki menyarungkan cincin atau menjemput ustaz membacakan doa. Strategi ini menjadikan rundingan berada dalam keadaan terkawal dan tidak berlaku keadaan potong memotong ketika seseorang sedang bercakap. Ujaran yang berikut mengandungi contoh Strategi Silaan.

MP 9

WP:U 12: Jadi kami persilakanlah pihak lelaki dulu kemukakan apa-apa.

MP 12

WP:U 97: Bagi pihak saya pula, saya dengan suka cita menjemput pihak perempuan membawa turun hantaran sebagai tanda balas.

6.13 Strategi Main Peranan

Strategi ini digunakan oleh penutur untuk memberikan penjelasan sebaik mungkin dengan memainkan peranan pihak lain bagi mewujudkan suasana sebenar. Tidak terdapat penanda linguistik yang khusus dalam strategi ini, tetapi strategi ini dapat dikenal pasti menerusi maksud bahawa penutur sedang memainkan peranan pihak lain dengan meneliti aliran perbualannya.

MP 2

WP:U 108: Hah...saya ada anak buah ni...ni...ni..

U 109: Nak meminang anak tuan, amacam?

U 110: Boleh ke tak boleh?

KS 7. Kategori Strategi Rujukan Sumber

Dalam Kategori Strategi Rujukan Sumber, penutur akan merujuk maklumatnya berdasarkan sumber-sumber tertentu. Memandangkan wakil hanya menyampaikan keputusan dan kehendak keluarga, wakil akan menggunakan Rujukan Sumber bagi melepaskannya daripada dipertanggungjawabkan atas setiap kata-katanya. Selain itu, Rujukan Sumber menjadi strategi yang digunakan oleh penutur untuk mengurangkan TAM bagi pihak keluarga yang mengenakan sesuatu syarat dan permintaan. Strategi ini kerap muncul di dalam ujaran permintaan, contohnya apabila wakil perempuan menyebut harga mas kahwin kepada pihak lelaki. Rujukan sumber juga dikemukakan ketika penutur mengemukakan alasan. Strategi dalam Kategori Strategi Rujukan Sumber adalah seperti yang berikut:

7.1 Strategi Rujukan kepada Rasul dan Islam

Strategi ini dibina bagi menganalisis ujaran yang merujuk Nabi Muhammad S.A.W. sama ada dengan menyebut nama “Nabi Muhammad” atau “Rasul”, “Sunnah” atau gelaran-gelaran yang menunjukkan kerasulannya seperti “Junjungan Besar”. Selain itu, strategi ini terdapat dalam ujaran yang merujuk sesuatu kepada hukum-hukum Islam. Contohnya adalah seperti dalam ujaran yang berikut.

MP 8

WP:U 112: Kalau ikut hukum syarak dituntut begitulah kan?

MP 10

WL:U 12: Sebagaimana kehendak Junjungan Besar kita yang mana setelah hamba Allah, mengijabkabulkan maka sempurnalah separuh daripada imannya.

7.2 Strategi Rujukan Adat

Strategi ini berada di dalam ujaran yang merujuk sesuatu tindakan berdasarkan adat atau peraturan masyarakat setempat. Strategi ini digunakan apabila penutur mengungkapkan sesuatu permintaan dan, penutur menggunakan strategi ini bagi mengurangkan TAM. Contohnya adalah seperti yang berikut.

MP 1

WL:U 350: Tapi selalu tu adat depa memang berganda.

MP 11

WP:U 150: Kalau ikut adat Negeri Sembilan jadi tempat Semenda kan.

7.3 Strategi Rujukan Tempat dan negeri

Strategi ini terdapat di dalam ujaran yang merujuk sesuatu tindakan berdasarkan amalan dan kebiasaan kawasan tempatan atau negeri.

MP 11

WP:U 198: Kalau kita ada pepatah Negeri Sembilan.

MP 13

WP:U 191: Jangan Amerika.

7.4 Rujukan Individu, Keluarga dan Masyarakat

Strategi ini terdapat di dalam ujaran yang merujuk sesuatu tindakan kepada sesuatu pihak seperti anggota keluarga, pasangan yang bertunang atau pihak-pihak yang terbabit menurut kesesuaian konteks. Penanda linguistiknya ialah kata nama am dan khas. Dengan menggunakan rujukan tersebut, penyataan yang dibuat oleh penutur adalah bersifat sahih dan sukar dipertikaikan. Ini merupakan strategi kesantunan yang digunakan oleh penutur agar sesuatu permintaannya diterima tanpa banyak bangkangan. Contohnya seperti dalam ujaran yang berikut.

MP 9

WP:U 39: Jadi saya telah difahamkan oleh pihak Tuan Haji Othman bahawa hantaran belanja hangus yang ditetapkan ialah 5000 Ringgit Malaysia.

MP 18

WL:U 8: Pertama sekali saya telah dipesan oleh Datuk Jamaludin tadi.

7.5 Strategi Rujukan Maklumat Lama

Antara penanda linguistik bagi strategi ini ialah “telah” atau “sudah” dan kata kerja pasif bagi perbuatan “kata” (dikatakan), “faham” (difahamkan) atau “sebut” (disebutkan). Strategi ini digunakan di dalam ujaran yang merujukkan sesuatu pernyataan sebagai pernyataan yang pernah dibincangkan atau disebutkan sebelum majlis pertunangan pada hari itu. Selain itu, rujukan maklumat lama juga merupakan rujukan terhadap pernyataan yang telah dibuat pada awal rundingan. Yang berikut ialah contoh ujarannya.

MP 10

WP:U 40: Ha... kepada apa yang dikatakan tadi tu.

MP 8

WP:U 39: Beginilah, difahamkan tadi ya.

MP 15

WP:U 10: Jadi kerja buat kita hari ini adalah kesinambungan daripada apa yang telah kita bincangkan sebelum ini.

KS 8. Kategori Strategi Ungkapan Rabbani

Kategori strategi ini membuktikan bahawa manusia sentiasa mempunyai hubungan dengan Allah. Kesemua strategi yang berada dalam Kategori Ungkapan Rabbani bersifat strategi yang menampung kekurangan dalam model-model sedia ada. Seperti yang telah dibincangkan bahawa model-model yang ada tidak mampu

menganalisis keseluruhan ujaran orang Melayu memandangkan orang Melayu meletakkan Tuhan di tempat paling utama. Strategi Ungkapan Rabbani kerap muncul dalam pertuturan orang Melayu tidak kira bila dan di mana. Tanpa strategi ini, analisis ujaran di kalangan orang Melayu tidak akan lengkap. Kategori Ungkapan Rabbani dipecahkan kepada lima strategi.

8.1 Strategi Bismillah, Fatihah dan Doa

Strategi Bismillah, Fatihah dan Doa ini berupa ungkapan dalam bahasa Arab yang menjadi bahasa al-Quran dan merupakan kata-kata suci yang digunakan kerana manusia percaya akan kebesaran Allah Taala. Maksud ungkapan Bismillah ialah “Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Penyayang”. Lafaz Bismillah ini dilafazkan sebelum sesuatu pekerjaan dimulakan. Lafaz ini juga menggambarkan hubungan manusia dengan Tuhan kerana manusia menyedari akan sifat Tuhan yang Pengasih dan Penyayang yang akan melindungi manusia daripada kesusahan.

Doa terdapat di dalam ujaran yang bermaksud penutur memohon sesuatu daripada Tuhan. Antaranya ialah memohon kebaikan dan menjauhi segala keburukan dan kesusahan. Ini juga boleh dianggap satu tindakan manusia yang menyerahkan segala untung nasib kepada Allah Taala. Dalam Islam, memohon doa dituntut kerana dengan berdoa merapatkan hubungan manusia dengan Allah Taala. Ini jelas menerusi firman Allah Taala dalam surah al-Baqarah ayat 186 yang bermaksud:

“Dan apabila hanba-hamba-Ku bertanya kepadamu tentang Aku, maka (jawablah), bahwasanya Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa apabila ia memohon kepada-Ku, maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintah) Ku dan hendaklah mereka beriman kepada-Ku, agar mereka selalu berada dalam kebenaran.”

Strategi Doa yang dimulai dengan Bismillah sangat penting dan menjadi amalan seharian. Dalam majlis pertunangan, Strategi Doa terdapat dalam ujaran harapan manusia terhadap Tuhan agar Tuhan memberikan kebaikan dan keberkatan. Doa selalunya dilafazkan dalam bahasa Arab, iaitu bahasa al-Quran, tetapi terdapat juga ungkapan-ungkapan doa dalam bahasa Melayu yang diselitkan di dalam ujaran. Malahan ada juga pihak yang membacakan doa dalam bahasa Melayu. Manakala ada pihak yang berdoa dengan membaca surah al-Fatihah. Contohnya dalam ujaran yang berikut:

MP 19

WL:U 36: Mudah-mudahan ianya menjadi keberkatan.

U 37: Menjadi panduan dan keberkatan kita bersama dalam kita menjalani kehidupan ini.

U 38: Mudah-mudahan ianya akan diberkati Allah.

U 39: Al-Fatihah...

8.2 Salam

Strategi ini ditandai dengan ucapan salam yang diujarkan pada permulaan percakapan seseorang penutur. Ucapan salam juga diungkapkan pada akhir sesuatu

percakapan. Ini merupakan strategi khusus yang hanya ada di kalangan orang Islam.

Allah S.W.T. pernah berfirman tentang perlakuan memberi salam dalam beberapa surah Al-Quran antaranya terdapat dalam surah An-Nur ayat 27, 61, surah an-Nisa ayat 86 dan al-Dzariyat ayat 24. Firman Allah Taala dalam surah an-Nisa ayat 86 yang bermaksud:

"Jikalau engkau semua diberi penghormatan dengan penghormatan, yakni salam, maka jawablah penghormatan atau salam itu, dengan yang lebih baik daripadanya atau balaslah yang serupa dengannya."

Contoh ungkapan salam terdapat dalam hampir semua ujaran pembukaan rundingan pertunungan.

8.3 Strategi Insya-Allah

Strategi ini adalah berdasarkan ungkapannya yang bermaksud “Dengan izin Allah”. Strategi ini digunakan oleh penutur sewaktu membuat perjanjian atau sewaktu merundingkan sesuatu perkara yang akan berlaku pada masa akan datang. Strategi ini juga menandakan bahawa manusia bergantung kepada kebesaran Allah Taala untuk menyempurnakan sesuatu perkara yang dirancangkan oleh manusia.

Contohnya dalam ujaran yang berikut:

U:84 WP: Adalah kita akan sediakan tempat apa ni... rumah bertanggak kata orang, rumah berehat dulu, untuk siap, insya-Allah, insya-Allah.

8.4 Strategi Bersyukur

Strategi Bersyukur terdapat di dalam ujaran yang bermaksud penutur menghargai kebesaran Allah Taala Yang Maha Kuasa dan Pemurah kerana telah memberi segala limpah kurnia-Nya kepada manusia. Menurut Abdai Rathomy (1986:331) bersyukur itu ialah rasa senang kerana memperoleh kenikmatan daripada Allah Taala dan ini mendorong manusia untuk meningkatkan ketakwaan manusia kepada Allah dengan menyempurnakan ibadah seperti yang dituntut dalam Islam.

Dalam surah al-Baqarah ayat 164, Allah berfirman yang bermaksud:

“Sesungguhnya pada kejadian langit dan bumi, dan pada pertukaran malam dan siang, dan pada kapal-kapal yang belayar di laut dengan membawa benda-benda yang bermanfaat kepada manusia, demikian juga pada air hujan yang Allah turunkan dari langit lalu Allah hidupkan denganannya tumbuh-tumbuhan di bumi sesudah matinya, serta dia biakkan padanya berbagai-bagai jenis binatang, demikian juga pada peredaran angin dan awan yang tunduk kepada kuasa Allah, terapung-apung di antara langit dan bumi, sesungguhnya pada semuanya itu ada tanda-tanda yang membuktikan keesaan Allah, kekuasaan-Nya, kebijaksanaan-Nya, dan keluasan rahmat-Nya bagi kaum yang mahu menggunakan akal fikiran.”

Berdasarkan surah tersebut, manusia sepatutnya insaf dan bersyukur atas kebesaran Allah. Diriwayatkan bahawa Rasulullah telah menangis setelah mendengar firman Allah menerusi ayat tersebut kerana terlalu berasa syukur dan kagum atas Kebesaran dan Keesaan Allah yang mengatur setiap kejadian di dunia ini (Johari Haji Alias, 1997:48-49).

Bersyukur membolehkan manusia memperoleh nikmat dan kelebihan daripada Allah Taala seperti yang difirmankan-Nya dalam surah Ibrahim ayat 7 yang bermaksud,

*“Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan:
“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan
menambah (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku
sangat pedih.”*

Dalam ayat tersebut Allah Taala telah berjanji akan memberi kebaikan kepada manusia yang bersyukur sebaliknya manusia yang tidak menghargai nikmat Allah akan menerima azab. Di dalam sesuatu ujaran, penanda strategi ini adalah dengan ungkapan “Alhamdulillah”. Contohnya seperti di dalam ujaran yang berikut.

MP 13

WP:U 76: Alhamdulillah, syukur saya kepada Allah S.W.T. dengan limpah kurnia-Nya pada pagi ini.

Selain ungkapan “alhamdulillah”, penanda lain strategi ini di dalam sesuatu ujaran ialah ungkapan “bersyukur” yang ada kala tidak disertai dengan ungkapan “alhamdulillah”, contohnya seperti yang berikut:

MP 13

WP:U 92: Dan saya bersyukur sekali lagi kerana dalam perjalanan tuan-tuan rombongan ni, daripada sana sampai ke sini, dalam keadaan sihat.

8.5 Strategi Tawakkal

Strategi ini mempunyai sedikit perbezaan dengan strategi Doa atau Harapan.

Strategi ini dibina bagi ujaran-ujaran yang membawa maksud bahawa penutur menyerah nasib dan segala-galanya kepada Tuhan. Ungkapan-ungkapan penyerahan nasib menunjukkan kebesaran dan kekuasaan Tuhan dalam menentukan setiap perkara sama ada perkara yang telah terjadi atau yang belum terjadi. Hal ini penting dalam kehidupan orang Melayu memandangkan Islam menegaskannya berdasarkan surah Yunus ayat 107 yang bermaksud:

“Jika Allah menimpakan sesuatu kemudharatan kepadamu, maka tidak ada yang dapat menghilangkannya kecuali Dia. Dan jika Allah menghendaki kebaikan bagi kamu, maka tak ada yang dapat menolak kurnia-Nya. Dia memberikan kebaikan itu kepada siapa yang dikehendaki-Nya di antara hamba-hamba-Nya dan Dia-lah Yang Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.”

Sehubungan itu, umat Islam diseru bertawakkal seperti yang Allah Taala firmankan dalam surah ali -Imran ayat 173-174, surah al-Furqan ayat 58, surah Ibrahim ayat 11 dan surah at-Thalaq ayat 3. Dalam surak ali-Imran ayat 159 Allah taala berfirman yang bermaksud:

“Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal.”

Majlis pertunangan hanya merupakan persediaan awal dalam sesuatu perkahwinan, oleh itu penyempurnaan perkahwinan pada masa akan datang merupakan sesuatu yang diharapkan tetapi belum pasti. Sehubungan itu, Strategi Bertwakkal akan terdapat dalam ujaran-ujaran penyerahan diri kepada ketentuan Ilahi. Contohnya seperti di dalam ujaran yang berikut.

MP 1

WP:U 304: Yang menentukan Allah, bukan?

MP 2

WP:U 17: Jadi walau bagaimanapun, seperti yang saya katakan tadi, dengan keredhaan Allah S.W.T. mereka sampai juga dengan selamat ke sini.

3.6 **Strategi Bukan bahasa**

Dalam majlis pertunangan perlakuan bukan bahasa turut diberatkan, malahan menentukan kesantunan sesuatu perlakuan. Kesantunan perlakuan bukan bahasa ini juga penting dalam memastikan kesempurnaan rundingan. Dalam kajian ini, strategi bukan bahasa digunakan untuk menganalisis perlakuan bukan bahasa dalam struktur makro (Bab 4) dan juga untuk analisis bukan verbal (Bab 5). Bagi menganalisis strategi kesantunan perlakuan bukan bahasa, pemerhatian ke atas setiap rakaman majlis pertunangan akan dilakukan. Antara strategi dalam Perlakuan Bukan Bahasa adalah seperti yang berikut:

3.4.1 Senyum

Senyum bererti menunjukkan muka yang manis. Strategi ini dibina untuk menganalisis perlakuan bukan berbahasa tetapi turut menyumbang terhadap kelancaran dalam majlis pertunanan. Strategi ini dipilih kerana keutamaan memberikan senyuman dan bermuka manis ditekankan oleh Islam. Ini dirujuk pada satu hadith (Imam Nawawi, 1984, Jilid 2:782) yang pernah diriwayatkan oleh Muslim yang berbunyi:

“Janganlah engkau menghinakan sesuatu amal kebaikan, yakni sekalipun tampaknya kecil, janganlah tidak dilakukan, meskipun andai kata engkau bertemu saudaramu dengan menunjukkan wajah yang manis.”

3.4.2 Bersalam

Za'ba (1950) berpendapat bahawa perlakuan ini sebagai tindakan yang santun dalam masyarakat Melayu. Perlakuan ini adalah apabila dua orang bertemu, masing-masing akan berjabat tangan sambil bermanis muka dan bertegur sapa. Dalam Islam, berjabat tangan atau bersalam semasa bertemu kawan dituntut sebagai mengakrabkan persaudaraan (Mokhtar Haji Mohd Tohar & Ahmad Fawzi Basri, 2001:7). Wanita bersalam dengan kedua-dua belah tangan dan hanya bersalam sesama wanita dan tidak bersalam dengan lelaki yang bukan muhrim (*Ibid*). Diriwayatkan oleh Abu Dawud (Imam Nawawi, 1985 Bab3:937) bahawa Rasulullah S.A.W. pernah bersabda:

“Tiada dua orang muslim pun yang bertemu lalu keduanya berjabatan tangan, melainkan keduanya itu

diampuni dosanya oleh Allah sebelum keduanya itu berpisah.”

3.4.3 Duduk

Cara duduk juga menentukan perlakuan yang santun. Untuk menganalisis perlakuan ini, Strategi Duduk dianalisis berdasarkan kedudukan rombongan dan tetamu dalam majlis pertunangan contohnya tempat duduk tetamu wanita dan tempat duduk tetamu lelaki. Selain itu, analisis dibuat untuk melihat cara duduk yang sepatutnya dalam sesuatu majlis. Islam turut memberatkan perlakuan semasa duduk di dalam sesebuah majlis agar berada dalam tertib dan sopan (Hamka, 1999:139).

3.4.4 Rombongan

Rombongan ialah sekumpulan tetamu yang datang untuk membawa sesuatu utusan. Menghantar rombongan untuk mengadakan rundingan menjadi amalan sewaktu zaman Rasulullah S.A.W¹⁰. Dalam majlis pertunangan rombongan terdiri daripada beberapa anggota keluarga dan jiran terdekat yang mewakili pihak lelaki yang berperanan membawa utusan peminangan ke rumah pihak perempuan. Strategi ini dibina untuk menganalisis kesantunan perlakuan bukan bahasa yang turut dipentingkan dalam menjamin kesantunan orang Melayu dalam majlis pertunangan.

3.4.5 Kenduri

Kenduri dimaksudkan sebagai jamuan makan yang disediakan oleh tuan rumah untuk para tetamu. Kenduri berbeza sedikit daripada jamuan makan biasa kerana kenduri diiringi dengan doa agar majlis mendapat keberkatan. Dalam masyarakat Melayu, khenduri diadakan untuk memaklumkan sesuatu perkara kepada keluarga dan jiran terdekat. Ini juga boleh dianggap sebagai strategi Hebahan dalam perlakuan bukan bahasa. Budaya memberi makan kepada tetamu sesuai dengan ajaran Islam memandangkan Islam juga mengajukan umatnya memberi tetamu makan. Strategi ini juga menggambarkan akhlak yang pemurah dan baik hati. Amalan menjamu tetamu dengan makanan yang lazat pernah disebut dalam surah adz-Dzaariyat ayat 24-27 yang bermaksud:

"Sudahkah sampai kepadamu (Muhammad) cerita tamu Ibrahim (malaikat-malaikat) yang dimuliakan? (Ingatlah), ketika mereka masuk ke tempatnya lalu mengucapkan: "Salaman". Ibrahim menjawab: "Salamun (kamu) adalah orang-orang yang tidak dikenali. Maka dia pergi dengan diam-diam menemui keluarganya, kemudian dibawanya daging anak sapi gemuk (yang dibakar) lalu dihidangkan kepada mereka. Ibrahim berkata: "Silalah kamu makan".

3.4.6 Perwakilan

Strategi ini juga dianggap sebagai strategi Ketersiratan memandangkan pihak keluarga yang bertunang menggunakan wakil untuk menjadi jurucakap mereka dalam majlis tersebut. Dalam sesuatu rundingan yang agak rumit seperti

rundingan pertunangan, Strategi Perwakilan berperanan dalam usaha menjaga muka (Jamaliah Ali, 1991 & Asmah, 1992). Analisis kajian dibuat untuk mengesan konfigurasi peranan dan cirri-ciri seseorang individu yang dipilih sebagai wakil dalam majlis pertunangan.

3.7 Ketersiratan

Dalam masyarakat Melayu, Ketersiratan merupakan strategi utama dalam menyampaikan sesuatu secara tidak langsung dan digunakan secara meluas dengan pelbagai cara. Ketersiratan terdapat dalam perlakuan verbal ataupun bukan verbal. Dalam perlakuan verbal, Ketersiratan meliputi pelbagai strategi yang lebih khusus yang dikelompokkan menurut makna konteks dan penanda linguistiknya. Malahan Ketersiratan begitu berperanan dalam puisi seperti pantun dan perbilangan adat. Semua bentuk-bentuk tersebut berperanan menyampaikan sesuatu maksud secara tidak langsung. Dalam perlakuan bukan verbal, Ketersiratan meliputi paralinguistik serta artifak yang menyembunyikan pelbagai makna dan maksud. Ketersiratan dalam majlis pertunangan dilihat menerusi analisis perlakuan verbal dan bukan verbal.

3.8 Struktur Majlis Pertunangan

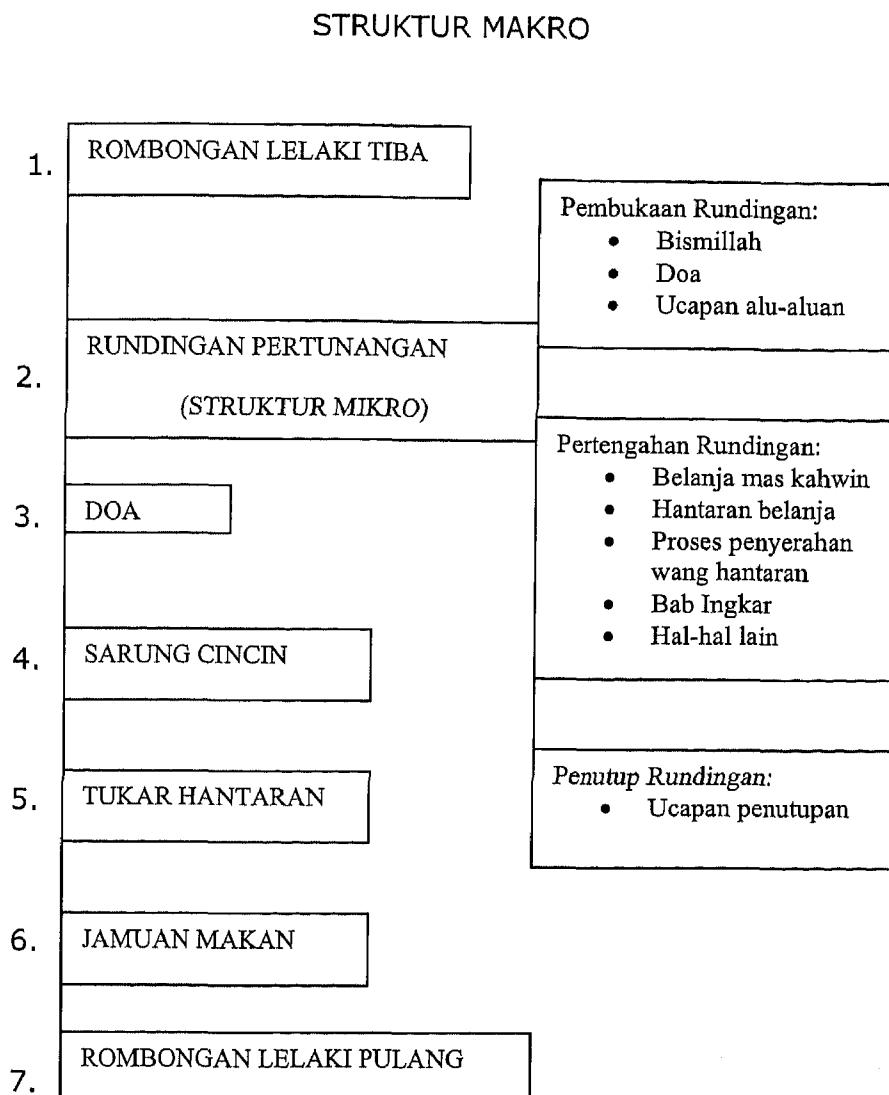
Majlis pertunangan merupakan adat istiadat kerana terikat dengan peraturan dan penyusunan yang lebih formal dan susunannya teratur (Wan Abdul Kadir, 2000:77). Sebagai satu perlakuan adat istiadat, majlis pertunangan mempunyai tradisi penyusunan yang diturunkan daripada satu generasi kepada satu generasi.

Penyusunan atur cara dalam majlis pertunangan orang Melayu menjadikan majlis ini mempunyai struktur yang tertib. Perlanggaran struktur yang telah terbina dalam adat istiadat ini boleh mengakibatkan seseorang individu atau sesebuah keluarga dituduh sebagai “tidak tahu adat”. Sekiranya ini berlaku, pihak tersebut akan menanggung malu dan aib. Maka, model kajian ini menggagaskan input struktur majlis pertunangan sebagai salah satu aspek analisis kesantunan dalam majlis pertunangan. Bagi tujuan kajian ini, struktur majlis pertunangan akan dibahagikan kepada dua, iaitu struktur makro dan struktur mikro. Struktur makro digunakan untuk menganalisis ketertiban dan kesantunan perlakuan bukan bahasa yang meliputi susunan atur cara majlis di samping perlakuan etiket yang mengiringi atur cara dalam suatu peristiwa bahasa seperti majlis pertunangan. Analisis perlakuan dilihat dari awal majlis, iaitu ketika ketibaan rombongan lelaki sehingga rombongan lelaki berangkat pulang. Manakala struktur mikro digunakan untuk menganalisis perlakuan verbal dan bukan verbal hanya khusus untuk rundingan pertunangan. Analisis struktur dibuat berdasarkan reka bentuk yang terdapat dalam Rajah 3.3.

3.9 Artifak

Barang-barang hantaran ialah artifak yang khusus ada dalam majlis pertunangan. Artifak merupakan salah satu bentuk simbol yang mencerminkan budaya sesuatu masyarakat (Hofstede, 1990:292). Artifak mempunyai peranan dalam menyampaikan mesej dan juga menggambarkan pemikiran sesuatu masyarakat. Dalam majlis pertunangan, barang-barang hantaran ialah artifak yang mempunyai maknanya yang tersendiri. Peranannya sebagai pembawa mesej sama penting dengan peranan dalam perlakuan verbal dan bukan verbal.

Rajah 3.3: STRUKTUR MAJLIS PERTUNANGAN ORANG MELAYU



Artifak yang membawa makna yang tersirat itu menjadikan penghantaran mesej lebih berkesan dan penuh kesantunan. Artifak dalam majlis pertunangan bertindak sebagai hadiah atau buah tangan yang menggambarkan kemurahan hati dan turut menjadi strategi dalam menjalankan hubungan yang intim dan mesra.

Sehubungan itu, model kajian ini menggagaskan input artifak sebagai salah satu aspek analisis kesantunan dalam majlis pertunangan.

3.10 Kesimpulan

Memandangkan orang Melayu telah menjadikan Islam sebagai panduan dalam kehidupan mereka sehingga terbina sistem nilai dan norma orang Melayu, maka kerangka kajian ini digunakan untuk menganalisis kesantunan di kalangan orang Melayu. Ciri-ciri akhlak Islam dipilih sebagai strategi kesantunan orang Melayu dalam merundingkan hal-hal yang berteraskan *amar makruf nahi mungkar* seperti dalam majlis pertunangan. Setiap strategi tersebut berpandukan firman Allah Taala yang terdapat di dalam Al-Quran serta perlakuan Rasulullah S.A.W. Walaupun demikian, model kajian ini tidak menolak pembinaan konsep kesantunan oleh B & dan pengkaji-pengkaji lain serta Asmah, sebaliknya model kajian ini melakukan keserasian sehingga terbina konsep kesantunan yang lebih bertepatan dengan orang Melayu. Model-model kesantunan yang dibina untuk tujuan kajian ini juga menyerasikan beberapa model sedia dan membuat penambahan dan pengukuhan supaya analisis kesantunan Melayu lebih tepat dan jelas. Pembinaan model dalam kajian ini juga tidak hanya tertumpu pada kesantunan perlakuan berbahasa semata-mata, sebaliknya turut menganalisis kesantunan perlakuan bukan bahasa. Dengan itu, kesantunan orang Melayu dalam majlis pertunangan dapat ditonjolkan dan dibuktikan.

Nota

1. Sanat Md Nasir menggunakan surah al-Bayyinah ayat 5 sebagai gagasan kerangka liya'budu dalam mengemukakan fungsi bahasa sebagai ibadah.
2. Sanat Md Nasir merujuk ungkapan “atqakum” kepada surah al-Hujarat ayat 13 yang menegaskan bahawa manusia yang paling mulia ialah manusia yang bertakwa.
3. Hal ini pertama kali telah dikemukakan oleh Sanat Md Nasir dalam Seminar Kebangsaan Wacana bahasa Melayu di Akademi Pengajian Melayu pada 28 Oktober 2000.
4. Arndt dan Janney memetik pandangan Goffman berhubung kerisauan individu kehilangan muka lalu bersikap berhemah.
5. Goffman menekankan bahawa usaha menjaga muka ialah satu citra diri awam yang positif yang dituntut oleh setiap individu sebaliknya ancaman muka hanya akan mencetuskan konflik.
6. Pandangan Sell yang dikupas oleh Watts dalam “Linguistic politeness and polite verbal behaviour: Reconsidering claims for universality”, artikel dalam Politeness Language (1922:44) dan Leech (1993:100).
7. Keterangan mendalam Bab Hati oleh Imam Ghazali dalam Ihya Ulumiddin Bab 2 (1998:896-1013).
8. Dalam kajian ayat-ayat Al-Quran yang dijadikan sumber dan sandaran ialah terbitan Yayasan Penyelenggara Terjemah/Pentafsir Al-Quran.
9. Asmah Haji Omar (2000:85) menyebutnya sebagai Humor.
10. Rasulullah menghantar rombongan bagi merundingkan plan damai dalam Perjanjian Hudaibiya dalam Sejarah Hidup Muhammad (Haekal,1995:391-394)