

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pendahuluan

Kajian penyelidikan ini akan dilaksanakan dengan menggunakan kaedah kepustakaan dan kaedah analisis tertumpu yang berfokuskan kepada novel SAGA. Novel ini merupakan karya Abdul Talib Mohd. Hassan yang pernah memenangi Sayembara Novel GAPENA pada tahun 1976. Ia telah dihasilkan dalam bentuk persoalan sastera yang cukup menarik sekali gus berjaya mengetengahkan kehidupan orang-orang Melayu sekitar tahun 1970-an. Peristiwa-peristiwa yang dipaparkan dalam novel SAGA mempunyai hubungan yang erat dengan konsep malu orang Melayu. Ia merangkumi pelbagai aspek terutamanya yang melibatkan kepercayaan, budaya, adat dan tradisi Melayu. Sehubungan itu, teks novel SAGA akan diteliti secara menyeluruh agar konsep malu orang Melayu yang digambarkan oleh pengarang dapat dikupas dengan sebaik mungkin. Ia penting bagi memastikan konsep malu yang menjadi pegangan hidup orang Melayu ini tidak disalah tafsirkan. Sebaliknya, orang Melayu akan lebih dihargai kerana sifat malu yang dimilikinya mempunyai nilai yang tersendiri. Apatah lagi bukan semua bangsa di dunia ini memiliki dan mengamalkan konsep malu dalam kehidupan seharian mereka.

3.1 Metodologi Kajian

Bab 3 ini akan membincangkan secara terperinci mengenai tatacara pemilihan data dan pendekatan yang akan digunakan dalam kajian. Pada dasarnya, kajian ini lebih cenderung kepada pendekatan kualitatif berbanding pendekatan kuantitatif. Ini kerana kajian ini memerlukan banyak kupasan dan huraian yang kritis bagi menjelaskan konsep malu yang mendasari kehidupan orang Melayu. Secara asasnya, kajian penyelidikan ini akan menggunakan dua kerangka konsep dan satu teori seperti yang berikut:

1. Menggunakan kerangka konsep Muriel Saville-Troike yang diterjemahkan oleh Ajid Che Kob dalam buku yang bertajuk *Etnografi Komunikasi Suatu Pengenalan* (1991). Kerangka konsep Saville-Troike diaplikasikan dalam kajian ini bagi menjelaskan hubungan antara komponen-komponen komunikasi dengan data-data yang diperolehi.
2. Mengkategorikan peristiwa-peristiwa malu kepada subkonsep malu dan segan orang Melayu mengikut pandangan Mohamed Mansur Abdullah (1993).
3. Mengaplikasikan Teori Pengurusan Air Muka (*Face Negotiation Theory*) yang telah diperkenalkan oleh Stella Ting Toomey (1988). Melalui teori ini, keperluan air muka dan kebimbangan air muka seseorang itu semasa berinteraksi dapat diperhatikan. Ini termasuklah mengenal pasti gaya pengurusan air muka dan gaya pengurusan konflik yang dipilih oleh pihak yang mengalami peristiwa malu itu.

3.1.1 Kaedah Menganalisis Data

1. Peringkat Pertama

Novel SAGA (Abdul Talib Mohd. Hassan, 2004:1-387) yang mengandungi 21 bab, akan dibaca secara teliti dan menyeluruh. Ia bertujuan untuk memahami isi cerita, kehendak, dan maksud sebenar yang mahu disampaikan oleh pengarang. Kupasan isi cerita, baik secara tersurat mahupun tersirat perlu difahami dengan baik kerana budaya orang Melayu itu sendiri adalah sangat unik. Tumpuan yang lebih akan diberikan terhadap peristiwa-peristiwa yang mengandungi konsep malu orang Melayu, iaitu sebanyak 37 peristiwa malu. Kaedah analisis adalah mengikut turutan Bab, iaitu daripada Bab 1 hingga Bab 21.

Setiap data peristiwa mengandungi perkataan seperti '*malu*', '*memalukan*', '*separuh malu*', '*maluk*' dan '*malu-malu*'. Perkataan-perkataan ini secara langsungnya membawa maksud malu. Selain itu, perkataan seperti, '*segan*', '*aib*', '*silu-silu*' dan '*tersipu*' juga akan digunakan sebagai data kajian kerana ia mengandungi unsur-unsur malu (Kamus Melayu Global, 1997:1056).

2. Peringkat Kedua

Kajian ini akan menggunakan kerangka konsep Muriel Saville-Troike (1991) bagi menganalisis data-data peristiwa malu. Ia melibatkan komponen-komponen komunikasi seperti genre, topik, tujuan atau fungsi, latar, peserta, bentuk mesej, kandungan mesej, urutan perilaku, peraturan

interaksi dan norma-norma interpretasi. Melalui komponen-komponen komunikasi, kita dapat mengenal pasti cara komuniti bahasa berkomunikasi di dalam komuniti bahasa tersebut. Ini termasuklah cara ianya disusun dan diatur sebagai sistem kepada peristiwa komunikasi dan bagaimana ia berinteraksi dengan sistem-sistem lain dalam kebudayaan. Dalam konteks kajian, kebanyakan peristiwa malu dikenal pasti melalui komunikasi lisan.

3. Peringkat Ketiga

Data-data kemudiannya akan dikategorikan kepada empat subkonsep malu dan segan orang Melayu, iaitu rasa malu, diberi malu, mendapat malu dan memalukan (Mohamed Mansur Abdullah, 1993). Penjelasan lanjut mengenai subkonsep malu ini adalah di muka surat 168 hingga 172.

4. Peringkat Keempat

Akhirnya, data-data akan dianalisis dengan menggunakan Teori Pengurusan Air Muka (*Face Negotiation Theory*). Teori ini telah diperkenalkan oleh Stella Ting-Toomey pada tahun 1988. Berasaskan kepada teori ini, data-data akan dikategorikan kepada empat jenis gaya pengurusan air muka, iaitu baik pulih air muka (*face restoration*), jaga air muka (*face saving*), tuntutan air muka (*face assertion*) dan beri muka (*face giving*). Hal ini akan diterangkan di muka surat 174. Gaya pengurusan air muka yang dipilih oleh seseorang individu itu kemudiannya akan dikaitkan pula dengan gaya mengurus konflik. Ini

kerana, jenis budaya akan mempengaruhi kaedah mengurus air muka yang kemudiannya akan menentukan gaya mengurus konflik. Lima gaya pengurusan konflik yang telah dikenal pasti ialah mengelak (*avoiding*), obligasi (*obliging*), kompromi (*compromising*), dominasi (*dominating*) dan integrasi/ menyelesaikan masalah (*integrating*). Keterangan lanjut mengenai gaya pengurusan konflik adalah di muka surat 175 hingga 178.

5. Peringkat Kelima

Semua data yang diperolehi akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif akan digunakan bagi menghuraikan data yang mengandungi komponen komunikasi, subkonsep malu, gaya pengurusan air muka dan konflik dalam setiap peristiwa malu. Huraian peristiwa malu dari nombor 1 hingga 37 adalah berdasarkan turutan peristiwa dalam novel SAGA. Manakala, pendekatan kuantitatif pula akan dianalisis dengan menggunakan statistik mudah. Perangkaan dan peratusan perlu ditunjukkan bagi mengetahui kekerapan atau dominasi komponen komunikasi, subkonsep malu, gaya pengurusan air muka dan konflik. Selain itu, faktor jantina juga akan diteliti bagi melihat sejauh manakah kekerapan peranan mereka dalam mencetuskan peristiwa malu. Selanjutnya, kajian ini akan merumuskan hasil dapatan kajian secara terperinci dan menyeluruh bagi mencapai objektif-objektif kajian. Akhirnya, beberapa cadangan akan dikemukakan untuk memperluas lagi kajian mengenai konsep malu orang Melayu pada masa akan datang.

Berikut adalah contoh bagaimana data peristiwa dianalisis, yaitu bermula daripada peringkat 1 hingga 5.

Peringkat 1:

Berdasarkan novel SAGA, kajian ini mengenal pasti data peristiwa yang mengandungi konsep malu. Dalam contoh di bawah, peristiwa malu yang dipaparkan mengandungi perkataan ‘memalukan’ dan isi peristiwanya adalah mengenai maruah dan harga diri.

“Emak... ayah...,” jelas Munirah dalam tangisannya. “Terlebih dahulu, saya mohon ampun dan maaf sekiranya sesuatu yang buruk telah *memalukan* emak dan ayah dan keluarga semua. Saya sedar diri saya. Saya sedar dari mana saya datang. Saya sedar saya berdagang dan menumpang di sini... Tetapi saya juga mempunyai maruah emak... ayah. Saya ingin tahu sama ada emak...ayah percaya pada saya atau tidak... Saya tidak melakukan perbuatan yang terkutuk itu.”
“Bohong!” sergah perempuan itu lagi. Tinggi suaranya.
“Arah!” ayah Rahmat menengking.

m.s. 69

Peringkat 2:

Menganalisis data dengan menggunakan kerangka konsep Muriel Saville-Troike. Terdapat tiga komponen komunikasi yang telah dikenal pasti iaitu:

- i. Genre - perbincangan mengenai permasalahan keluarga.
- ii. Latar - peristiwa berlaku di rumah keluarga Rahmat.
- iii. Topik - perkara yang dibincangkan ialah mengenai maruah dan harga diri Munirah yang didakwa telah memalukan keluarga Rahmat.

Peringkat 3:

Mengkategorikan peristiwa malu kepada subkonsep malu dan segan orang Melayu. Peristiwa di atas melibatkan 3 subkonsep malu dan segan, iaitu:

- i. Diberi Malu - Munirah telah diberi malu oleh Jalil yang menuduhnya cuba melakukan perbuatan tidak bermoral.
- ii. Mendapat Malu - Munirah mendapat malu akibat fitnah yang dilemparkan oleh Jalil.
- iii. Memalukan - Perbuatan Jalil yang sanggup memfitnahkan kakak ipar sendiri adalah sangat memalukan. Ia bukan sahaja mencemarkan nama baik Munirah tetapi juga masyarakat Melayu keseluruhannya.

Peringkat 4:

Data akan dianalisis dengan menggunakan Teori Pengurusan Air Muka, iaitu mengenal pasti jenis gaya pengurusan air muka dan gaya pengurusan konflik.

- i. Gaya Pengurusan Air Muka

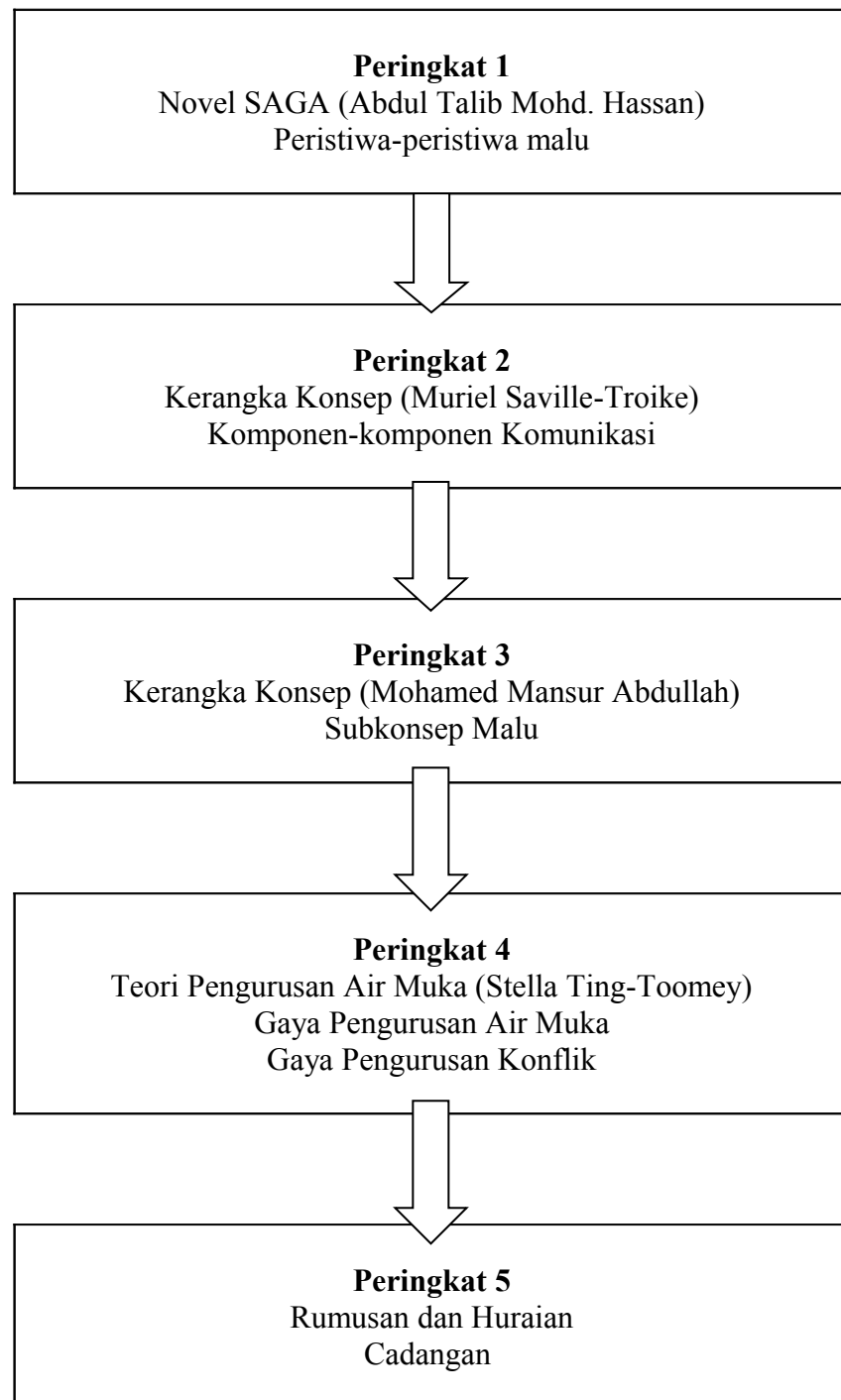
Baik Pulih Air Muka - Munirah cuba menjelaskan hal yang sebenar bagi membersihkan semula nama dan air mukanya yang telah terjejas.

- ii. Gaya Pengurusan Konflik

Dominasi - Saarah bersikap keras kepala dan bertegas bahawa Munirah yang harus dipersalahkan.

Integrasi - Ayah Rahmat berusaha menyelesaikan masalah dalam keluarganya dengan adil dan berhemah.

Secara ringkasnya, kajian ini akan melalui peringkat-peringkat berikut:



3.2 Komponen-Komponen Komunikasi oleh Muriel Saville-Troike

Bidang komunikasi menjelaskan kepada kita mengenai perhubungan kekeluargaan, hubungan kemasyarakatan dan pengurusan sesebuah komuniti itu. Hubungan ini dilakukan melalui bahasa komunikasi yang melibatkan individu dengan individu, individu dengan kelompoknya, kelompok dengan masyarakat dan masyarakat dengan masyarakat lain ketika menjalani kehidupan seharian. Justeru, terdapat tata tertib dan adat sopan yang mesti dipatuhi ketika berkomunikasi. Secara asasnya, peraturan-peraturan ini dikenali sebagai etnografi komunikasi atau etnografi pertuturan. Menurut Saville-Troike (1991:1-3), etnografi komunikasi merupakan satu bidang kajian yang masih baru dalam pendidikan bahasa dan masyarakat. Secara khususnya, etnografi komunikasi berkaitan dengan deskripsi dan analisis kebudayaan. Ini bermakna, bahasa berfungsi sebagai suatu bentuk kebudayaan yang ditentukan secara sosial. Seterusnya, bidang ini memberikan perhatian kepada komuniti bahasa, iaitu cara mereka berkomunikasi di dalam komuniti bahasa tersebut. Ini termasuklah cara ianya disusun dan diatur sebagai sistem kepada peristiwa komunikasi dan bagaimana ia berinteraksi dengan sistem-sistem lain dalam kebudayaan.

Kecekapan berkomunikasi bukan hanya melibatkan rumus atau peraturan komunikasi (linguistik dan sosiolinguistik) dan peraturan interaksi yang diamalkan bersama. Ia termasuk juga peraturan kebudayaan, pengetahuan yang menjadi asas kepada konteks dan isian peristiwa komunikasi dan proses-proses interaksi. Selanjutnya, Saville-Troike menyatakan (1991:144) bahawa komunikasi

yang sering berlaku dalam masyarakat berkecenderungan untuk dikategorikan dalam pelbagai peristiwa yang berlainan dengan suatu garis pemisah yang agak jelas di antara satu sama lain berserta dengan norma-norma perlakuan yang berbeza. Garis-garis pemisah merupakan elemen yang penting dan diperlukan dalam mengidentifikasikan peristiwa komunikasi. Misalnya, suatu perbualan telefon adalah satu peristiwa komunikasi yang disempadani oleh deringan telefon yang merupakan sebagai satu ‘panggilan’. Manakala, meletakkan gagangan telefon itu adalah sebagai satu ‘penutup’. Seterusnya, garis-garis pemisah peristiwa ini dapat ditandai oleh frasa-frasa beritual seperti, *Did you hear this one?* yang diikuti oleh gelak ketawa untuk mengikat satu jenaka atau, *Once upon a time* dan *They lived happily ever after* untuk menyimpulkan suatu cerita. Selain itu, terdapat juga perubahan pada air muka, nada suara ataupun kedudukan badan bagi sesuatu peristiwa komunikasi dengan peristiwa yang berikutnya ataupun satu kesenyap-sunyian yang sekejap.

Hal ini turut dinyatakan oleh Erickson dan Schultz (Saville-Troike, 1991:145), iaitu berlaku perubahan-perubahan pada arah pandangan, perubahan dari segi ritma berbahasa dan kedudukan badan. Garis-garis pemisah ini juga berkemungkinan selari dengan perubahan para peserta, perubahan topik yang menjadi fokus atau perubahan dari segi tujuan umum komunikasi. Kebiasaannya, upacara ritual yang formal dalam sesuatu komuniti bahasa mempunyai garis-garis pemisah yang lebih jelas daripada yang tidak formal. Ini kerana terdapat darjah ramalan yang tinggi dalam kandungan rutin sama ada dari segi berbahasa ataupun tanpa bahasa dalam setiap peristiwa itu. Seterusnya, Saville-Troike menjelaskan

bahawa analisis sesuatu peristiwa komunikasi bermula dengan satu deskripsi mengenai komponen-komponen yang berkemungkinan akan menjadi lebih menonjol. Analisis peristiwa komunikasi tersebut adalah seperti berikut:

1. Genre atau jenis peristiwa itu. Ia termasuklah jenaka, cerita, kuliah, sapaan, perbualan dan sebagainya;
2. Topik atau fokus rujukan, iaitu apa yang diperkatakan. Adalah didapati topik boleh mempengaruhi pemilihan atau penggunaan bentuk-bentuk bahasa yang tertentu;
3. Tujuan atau fungsi interaksi itu diadakan – sama ada untuk bertanya tentang sesuatu maklumat ataupun sekadar bertegur sapa;
4. Latar atau tempat di mana berlakunya interaksi bahasa itu. Ia termasuk juga lokasi, masa, musim, dan aspek-aspek fizikal situasi lain seperti saiz bilik, susunan perabot dan sebagainya;
5. Peserta termasuklah umur, jantina, etnik, status sosial mereka atau apa sahaja kategori-kategori lain yang ada kaitan dengan faktor-faktor tersebut;
6. Bentuk mesej termasuklah melalui saluran lisan, bukan lisan dan sifat kod yang digunakan seperti bahasa apa dan ragam apa;
7. Kandungan mesej atau rujukan denotatif pada permukaan luarannya dan apakah yang dikomunikasikan;
8. Urutan perilaku atau penyusunan perilaku komunikasi/berbahasa. Ini termasuklah giliran bercakap dan gejala tumpang tindih;

9. Peraturan interaksi atau apakah peraturan yang harus diperhatikan;
10. Norma-norma interpretasi termasuklah pengetahuan yang diketahui oleh semua, pra-andaian budaya yang berkaitan atau pemahaman yang sama-sama dimiliki bagi membolehkan penyimpulan-penyimpulan tertentu dilakukan mengenai apa yang boleh dilihat secara literal, apa yang seharusnya diambil kira dan sebagainya.

3.2.1 Situasi (Genre, Topik, Tujuan/Fungsi, Latar)

Saville-Troike (1991:148-158) telah mengkategorikan keempat-empat komponen, iaitu genre, topik, tujuan/fungsi dan latar kepada situasi. Walau bagaimanapun, hanya komponen latar sahaja yang dapat diperhatikan secara langsung. Ini kerana ada aspek dari komponen-komponen lain yang tidak begitu menonjol dalam budaya masing-masing. Dalam hubungan ini, beliau merujuk kepada fenomena ketinggian relatif kerusi-kerusi dalam masyarakat Jepun yang merupakan penanda penting dalam memahami sesuatu peristiwa itu. Begitu juga dengan cara kerusi-kerusi disusun dalam bilik darjah, sama ada ia disusun dalam barisan yang lurus atau dalam satu bulatan. Secara tidak langsung, latar yang digambarkan ini dapat menunjukkan tahap formaliti dalam sesebuah masyarakat. Ini bermakna, budaya yang berbeza akan menonjolkan aspek latar yang berbeza sesuai dengan norma dan tradisi kehidupan mereka. Hal ini selari dengan pandangan A. Aziz Deraman (2005:5), yang menyatakan bahawa sesuatu kebudayaan itu akan berkembang dan terus dicipta mengikut kesanggupan masyarakatnya. Ada budaya yang dipadankan apabila berlaku pertembungan

dengan pengaruh luar, sama ada bagi mengisi kekosongan, alternatif atau menokok tambah pada yang sedia ada. Oleh itu, berlakulah perubahan pada kebudayaan dan masyarakat.

Selain itu, aspek masa yang terdapat dalam latar turut mempengaruhi pemilihan bentuk bahasa. Ia termasuklah masa sesuatu peristiwa itu berlaku, hari apa atau musim-musim tertentu. Hal ini berlaku kerana wujudnya perbezaan budaya, kepercayaan dan pandangan hidup sesuatu masyarakat. Misalnya, masyarakat Navajo tidak dibenarkan bercakap mengenai haiwan-haiwan yang sedang berhibernasi melainkan pada musim salji. Oleh itu, cerita-cerita tradisional mengenai binatang hanya boleh diceritakan pada masa-masa tertentu sahaja. Begitu juga dengan ungkapan-ungkapan seperti *Merry Christmas*, *Happy New Year* dan *April Fool* akan hanya dapat diinterpretasikan sebagai jenaka ataupun sindiran jika ia diucapkan di luar dari konteks masa atau budaya yang sesuai (Saville-Troike, 1991:148).

Tempat dan masa juga boleh mempengaruhi makna sapaan dalam setiap perjumpaan. Amalan memberikan sapaan masih bergantung kepada faktor tempat dan masa walaupun ia merupakan satu sikap yang baik. Misalnya, lingkungan budaya masyarakat Abbey beranggapan adalah tidak sesuai jika pengguna bahasa Abbey memberikan ucapan selamat kepada sesiapa sahaja dalam apa sahaja keadaan. Sebaliknya, ucapan selamat ini hanya diberikan apabila mereka mendapati adanya kesesuaian dari segi tempat dan masa. Fenomena ini ternyata berbeza dengan budaya dan kepercayaan masyarakat Igbo yang beranggapan

bahawa ucapan selamat pagi adalah suatu amalan yang sangat penting. Ini kerana budaya kehidupan mereka yang menganggap waktu pagi adalah permulaan hari sekaligus dapat menentukan nasib dan jenis orang yang akan mereka temui. Oleh itu, masyarakat Igbo akan sedaya upaya mengelak daripada bercakap dengan orang yang disyaki akan mendatangkan kecelakaan atau bencana kepada mereka (Saville-Troike, 1991:148-149).

Persepsi masyarakat Melayu terhadap masa pula dilihat seiring dengan peradaban bangsa Melayu itu sendiri. Jika dahulu, masyarakat Melayu dikatakan tidak mempunyai pengukur masa yang tepat, namun peredaran masa dan kesan modenisasi telah menyebabkan mereka mempraktikkan ukuran masa yang lebih tepat. Dalam kehidupan seharian, masyarakat Melayu sering menggunakan perkataan seperti, 'masa' dan 'waktu'. Dari segi penggunaannya, kedua-dua perkataan ini sering bertukar ganti tanpa pembahagian yang jelas. Walau bagaimanapun, Asmah (2000:12) menyatakan bahawa terdapat perbezaan terhadap kedua-dua perkataan tersebut. Menurut beliau, 'masa' seolah-olah menggambarkan frekuensi penggunaan yang lebih tinggi berbanding 'waktu'. Ini kerana 'waktu' merujuk kepada masa yang lebih umum. Misalnya, perkataan 'waktu' digunakan untuk menerangkan masa sembahyang seseorang Muslim seperti 'waktu subuh', 'waktu zohor' dan sebagainya. Manakala, 'masa' merujuk kepada waktu yang lebih khusus seperti 'waktu berbuka puasa' (7.05 malam) dan 'waktu imsak' (5.45 pagi). Norhashimah Jalaludin (2004:275), menyatakan cara pemikiran orang Melayu terhadap masa mempunyai kaitan dengan ruang dan budi bahasa penuturnya. Sifat orang Melayu yang tidak suka menyinggung perasaan

orang lain menyebabkan mereka sering kali terikat dengan konsep ‘menjaga hati’. Misalnya, orang Melayu sering beranggapan adalah lebih baik datang lewat ke majlis undangan daripada tidak datang langsung. Ini kerana ia boleh menyebabkan tuan rumah tersinggung dan berkecil hati selain daripada menjaga hubungan silaturrahim yang telah terjalin.

Dalam kebanyakan budaya, cara mengorganisasikan masa dan ruang (latar) adalah begitu signifikan sehingga menimbulkan konflik silang-budaya. Justeru, terdapat beberapa soalan deskriptif yang perlu dijawab mengenai situasi iaitu apakah jenis peristiwa komunikasi itu? mengenai apa? kenapa ia berlaku? di mana? bila ia berlaku? dan bagaimanakah keadaan latarnya? Seterusnya, pemahaman tentang kepentingan sesuatu latar boleh didapati dengan mengemukakan soalan-soalan seperti berikut:

- Bagaimanakah seseorang individu itu mengorganisasikan diri mereka sendiri dalam kumpulan untuk pelbagai tujuan seperti dalam barisan, bulatan sekeliling meja, di atas lantai, di tengah-tengah bilik dan lilitannya?
- Apakah konsep georuang, pemahaman dan kepercayaan yang wujud dalam kumpulan itu atau adakah ianya diketahui oleh setiap individu?
- Apakah pengetahuan dan kepentingan arah seperti utara, selatan, timur atau barat?

- Apakah hal-hal penting yang ada kaitan dengan arah atau tempat? Misalnya, mengapa orang dikebumikan dengan kepalanya ke barat atau tuan rumah bagi sesuatu jamuan sepatutnya duduk mengadap ke pintu.
- Apakah kepercayaan atau nilai yang ada hubungan dengan konsep masa mengenai hari-hari atau musim dan adakah terdapat preskripsi perlakuan atau tabu yang ada kaitan dengannya? Misalnya, tidak boleh menyanyi lagu-lagu tertentu pada musim panas kerana dipercayai akan menyebabkan orang itu digigit ular.

(Saville-Troike, 1991:149-150)

Aspek genre atau jenis peristiwa pula hendaklah dikategorikan mengikut persepsi dan pembahagian penduduk peribumi. Oleh yang demikian, soalan-soalan yang relevan dengan genre dan tujuan hendaklah dikemukakan seperti aspek kepercayaan dan amalan yang ada hubungan dengan fenomena semula jadi seperti gerhana dan edaran bulan, komet-komet, hujan, gempa bumi dan banjir. Selain itu, penelitian terhadap perlakuan atau tabu mengenai sesuatu perlu dilakukan bagi melihat hubungannya dengan fenomena semula jadi. Elemen-elemen lain yang turut diberikan perhatian termasuklah hari di mana peristiwa itu berlaku, tujuan peristiwa itu diadakan, jenis pakaian bagi sesuatu upacara dan tanda ikutan atau luaran dalam mana-mana upacara ritual seperti abu dan tanda-tanda di kulit.

3.2.2 Peserta

Menurut Saville-Troike (1991:151-153), suatu huraian yang memadai mengenai para peserta bukan sahaja merangkumi ciri-ciri yang boleh diperhatikan. Ia turut merangkumi maklumat latar mengenai komposisi dan hubungan peranan yang terdapat dalam keluarga dan institusi-institusi sosial yang lain, mengenali fitur-fitur dalam kitaran hidup dan perbezaan dalam kumpulan itu mengikut jantina dan kelas sosial. Secara asasnya, soalan yang hendak dijawab mengenai peserta ialah, "*Siapakah yang mengambil bahagian dalam upacara itu?*" Selain daripada itu, terdapat soalan-soalan lain yang boleh dikemukakan bagi menjawab persoalan-persoalan mengenai peserta iaitu:

- Siapakah yang tergolong ke dalam satu-satu keluarga?
- Apakah hirarki / taraf kekuasaan dalam keluarga itu?
- Apakah hak dan tanggungjawab setiap anggota keluarga?
 - Apakah fungsi dan kewajipan keluarga itu dalam unit sosial yang lebih besar?
- Apakah kriteria untuk mendefinisikan tahap dan tempoh semasa hidup?
 - Apakah sikap, harapan dan perlakuan terhadap individu-individu berada pada tahap yang berlainan?
 - Siapakah yang mempunyai kuasa ke atas siapa? Setakat manakah kehendak seseorang itu boleh dikenakan ke atas orang lain? Dengan cara mana?
 - Adakah cara-cara kawalan sosial berbeza mengikut tahap-tahap yang diakui dalam kitaran hidup, keanggotaan dalam pelbagai kategori sosial atau mengikut latar dan kesalahan?

- Apakah peranan yang ada dalam kumpulan itu dan adakah ia bersifat positif atau negatif?

3.2.3 Bentuk Mesej

Seseorang komunikator boleh menyampaikan mesej dalam pelbagai bentuk kerana ia tidak terhad kepada bahasa lisan sahaja. Ini termasuklah dengan memberikan tindak balas melalui pergerakan fizikal seperti kedudukan mata, tangan, mimik muka dan sebagainya. Menurut Ahmad Kamil Mohamed (1992:xii), komunikasi adalah satu tuntutan hidup. Pelbagai simbol dan isyarat berbentuk kata atau tanpa kata digunakan untuk membentuk apa yang ingin disampaikan. Kita menggunakan suara, gerak-geri, tulisan, lukisan, bunyian dan sebagainya untuk menyalurkan mesej yang terdapat dalam akal fikiran dan hati. Kadang-kala kita berjaya menyampaikan maklumat, idea dan perasaan kepada pihak yang dituju seperti mana yang kita hajati. Kerap kali juga kita gagal. Dalam mengkaji pelbagai kekangan sosial, budaya dan situasi ke atas perlakuan berbahasa, kod berbahasa dan tanpa bahasa merupakan komponen yang penting bagi bentuk mesej dan urutan perilaku. Setiap kod disampaikan melalui saluran vokal dan bukan vokal. Saluran vokal adalah berbentuk bahasa lisan manakala bukan vokal terdiri daripada bahasa tulisan, bahasa isyarat dan bahasa wisel/dram dan Kod Morse (Saville-Troike, 1991:153).

Perlakuan kinesika/kinesik atau bahasa badan pula dikenal pasti melalui tiga perkara penting, iaitu bahagian badan (apa yang bergerak atau dalam kedudukan yang bertanda), arah pergerakan (bagaimana ia berbeza daripada kedudukan yang tidak bertanda) dan skop pergerakan. Misalnya, mimik muka boleh menggambarkan pelbagai emosi seperti perasaan suka, sedih, benci, kagum dan sebagainya. Beberapa sistem bagi mentranskripsikan perlakuan-perlakuan tanpa bahasa telah dicipta dan antaranya termasuklah Birdwhistle (1952), Hall (1963) dan Ekman, Friesen dan Tomkins (1971). Dalam kebanyakan peristiwa komunikasi, mesej didukung secara serentak oleh kod-kod berbahasa dan tanpa bahasa walaupun mungkin hanya salah satu yang terlibat. Bagaimanapun, nilai khusus dan makna bagi setiap satunya hanya relevan dengan individu ataupun kumpulan tertentu sahaja.

3.2.4 Kandungan Mesej

Dalam usaha memahami kandungan mesej, kita bukan sahaja perlu peka terhadap apa yang diucapkan tetapi juga mengetahui makna ucapan tersebut dan pra-andaian yang ada pada anggota-anggota kumpulan itu. Fenomenon yang wujud ini bolehlah diistilahkan sebagai 'komunikasi tanpa kata' atau dalam bahasa Jepunnya menggunakan istilah '*haragei*'. Komunikasi tanpa kata akan mewujudkan keadaan senyap dan sunyi namun ia tetap mempunyai fungsi komunikasi yang tertentu. Oleh yang demikian, kesenyapsunyian ini bolehlah dianalisiskan sebagai salah satu daripada perilaku berbahasa yang dapat digunakan bersama-sama dengan ayat sebagai unit asas dalam komunikasi

linguistik. Kesenyapsunyian ini boleh juga digunakan untuk bertanya, berjanji, menyangkal, amaran, cacian, permintaan, perintah dan pelbagai jenis interaksi beritual. Perilaku komunikasi yang senyap dan sunyi perlulah dibezakan daripada jeda-jeda (hentian) dalam pengambil giliran, perbualan atau di antara soalan dan jawapan. Dalam deskripsi etnografi, perilaku senyap dan sunyi adalah sebahagian daripada kod berbahasa, manakala jeda-jeda pula adalah sebahagian daripada kod tanpa bahasa. Selain daripada itu, komunikasi tanpa bahasa ini juga melibatkan perlakuan mimik muka yang ada kaitan dengan emosi. Soalan-soalan yang dapat dikemukakan mengenai bentuk kandungan mesej adalah seperti berikut:

- Apakah gerak laku atau keadaan badan yang mempunyai kepentingan istimewa atau yang dianggap tidak patut?
- Apakah makna yang dikaitkan dengan pertentangan mata secara langsung atau dengan pengelakan bertentang mata?
- Apakah julat yang dianggap perlakuan berbahasa yang normal dan dianggap cacat pertuturan?
- Apakah tabu bahasa yang ada?
- Apakah soalan yang tidak sepatutnya dibincangkan dan tidak boleh dikemukakan?

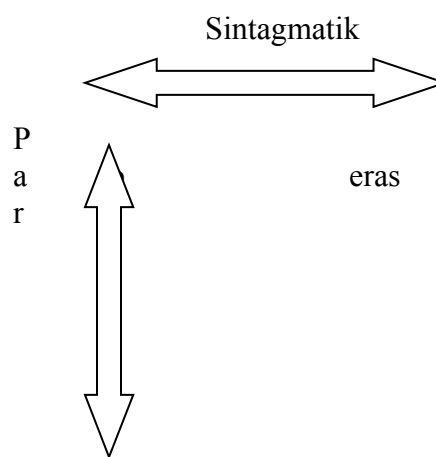
Komponen kandungan mesej juga perlu menekankan ‘pemilihan peraturan mengawal’, iaitu penggunaan bentuk-bentuk mesej tertentu setelah satu pemilihan dibuat di antara pelbagai alternatif. Misalnya, istilah ‘persanakan’ boleh diberikan makna rujukan yang statik bagi menggambarkan tentang pertalian hubungan namun dalam situasi sebenar ianya boleh berubah. Oleh yang demikian, seseorang

individu itu boleh memilih daripada pelbagai alternatif sejajar dengan perbezaan perasaan atau disebabkan oleh perbezaan dalam komponen yang lain dalam peristiwa itu. Sebaik-baik sahaja pemilihan dibuat terdapat sekatan-sekatan terhadap apakah bentuk alternatif lain yang boleh berlaku serentak. Perbezaan yang biasa berlaku adalah di antara *kekangan paradigmatic* dengan *kekangan sintagmatik* (Ervin-Tripp, 1972). Kekangan paradigmatic merangkumi pemilihan sesuatu bentuk dari satu set butir yang dapat digunakan dalam satu kata atau kumpulan kata yang sama. Manakala kekangan sintagmatik pula merangkumi pemilihan yang dibuat secara urutan dalam perilaku bahasa yang sama.

Menurut Raja Masittah Raja Arifin (2009:36), paradigmatic memperlihatkan struktur bahasa. Manakala, sintagmatik merupakan hubungan antara unsur yang membentuk satu siri struktur pada tingkat tertentu, yang dapat mewujudkan rentetan pengucapan atau tulisan secara mendatar. Ini termasuklah hubungan antara subjek, predikat, komplemen dan anjung dalam struktur klausa bahasa Melayu. Kedua-dua paradigmatic dan sintagmatik dapat dijelaskan melalui aspek kata, frasa dan ayat. Dari sudut kata, hubungan paradigmatic dan sintagmatik dapat dilihat dalam Rajah 1 seperti berikut:

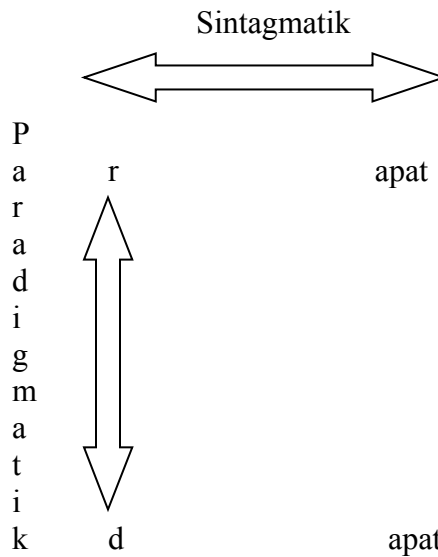
Rajah 1 : Hubungan Paradigmatik dan Sintagmatik

Contoh 1:



a
d
i
g
m
a
t
i
k k eras

Contoh 2:



(Raja Masittah Raja Ariffin, 2009:36)

Berdasarkan Rajah 1, hubungan paradigmatic dan sintagmatik dapat diperhatikan, iaitu (beras dan keras) dan (rapat dan dapat). Dalam Contoh 1, unsur sebutan /b/ berada dalam hubungan paradigmatic dengan /k/; dan hubungan sintagmatik dengan /e/, /r/, /a/ dan /s/. Contoh 2 pula menunjukkan unsur sebutan /r/ berada dalam hubungan paradigmatic dengan /d/; dan hubungan sintagmatik dengan /a/, /p/, /a/ dan /t/. Dengan mengetahui dan memahami kedua-dua bentuk paradigmatic dan sintagmatik bagi sesuatu unsur, elemen atau item, kita dapat mengetahui kedudukan atau penyebaran unsur dalam pola sesuatu

bahasa. Kedua-dua bentuk hubungan tersebut amat berguna, terutamanya kepada pengkaji yang ingin mengetahui sistem dan struktur sesuatu bahasa tertentu. Ini kerana, prinsip hubungan paradigmatic dan syntagmatic ini akan menentukan struktur yang mengandungi bentuk ayat dasar yang diperlukan dalam membentuk asas makna ayat dalam sesuatu sistem bahasa.

3.2.5 Urutan Perilaku

Komponen urutan perilaku merangkumi maklumat mengenai penyusunan perilaku-perilaku komunikasi dalam sesuatu peristiwa. Dalam hal ini, Goffman (1971:149) menjelaskan bahawa ia berkait dengan aksi yang melibatkan pergerakan seorang peserta dan diikuti dengan peserta yang lain. Gerakan yang pertama akan membentuk suasana bagi peserta kedua dan pergerakan peserta kedua akan mengesahkan makna gerakan yang pertama. Dalam peristiwa yang berkait dengan upacara atau adat seperti dalam salam pertemuan, minta diri, sanjungan dan takziah adalah didapati ketertibannya begitu ketat tetapi tidak dalam perbualan. Urutan perilaku komunikasi boleh dicirikan berdasarkan fungsinya dengan suatu contoh bentuk dan kandungan mesej yang lazim disenaraikan. Tsuda (1980), telah memberikan contoh dengan menganalisis urutan pembuka kata dalam percakapan jurujual dari pintu ke pintu di Jepun. Data beliau telah disusun dengan cara berikut:

1. P1: Sapaan
Gomen kudasai (maafkan saya)
2. P2: Membalas sapaan
Hai (Ya)
3. P1: Pengenalan

Shitsurei shimasu. J degozai masu. Hai, J de gozaimasu.
(Maafkan saya. Saya dari syarikat J (nama syarikat). Ya, J
(syarikat).

4. P2: Soalan mengenai tujuan
Nande sho? (Apa yang awak mahu?)
5. P1: Maklumat mengenai tujuan
Ano, Okusan terebi de senden shite orimasu de sho? Ano atsumono demo usumono demo nueru to yu.
(Adakah awak tahu, *Okusan* (maksudnya suri rumah) mengenai iklan ditelevisyen? Yang dapat kita gunakan untuk menjahit yang tebal dan yang nipis....)
6. P2: Ekspresi rasa tidak berminat/atau/berminat
Un, ano mishin uchi ni aru wa (Ya, mesin jahit. Kami dah ada pun satu di rumah).
- P1: Jurujual
P2: Suri rumah

Berdasarkan sampel perbualan di atas, ia memperlihatkan bukan sahaja pola-pola malar tetapi membolehkan perbandingan silang budaya dilakukan. Urutan perilaku didapati sama dengan permulaan-permulaan tipikal atau kelaziman yang sering berlaku dalam perbualan jurujual rumah ke rumah dengan suri rumah di Amerika walaupun terdapat perbezaan dari segi bentuk dan kandungan. Ini kerana jurujual Amerika biasanya akan memperkenalkan nama mereka terlebih dahulu berbanding jurujual Jepun yang memperkenalkan syarikat barangannya.

3.2.6 Peraturan untuk Berinteraksi

Komponen-komponen peraturan untuk berinteraksi merangkumi satu penerangan mengenai peraturan menggunakan bahasa yang diterapkan kepada

peristiwa komunikasi. Peraturan-peraturan interaksi ini biasanya dapat dilihat melalui reaksi terhadap pelanggaran interaksi yang dilakukan oleh orang lain dan melalui perasaan yang menyatakan perlakuan itu bertentangan atau tidak. Dalam hubungan ini, peraturan mengambil giliran dalam percakapan perlu diberikan perhatian. Misalnya, dalam bahasa Inggeris jika seseorang penutur itu mengucapkan kata-kata pujian atau memberikan jempukan maka orang yang dilawan bercakap itu hendaklah memberikan gerak balas yang sopan pada giliran yang berikutnya. Dalam erti kata lain, orang Inggeris digalakkan menerima sahaja pujian daripada orang lain. Misalnya, dengan mengucapkan *thank you* berbanding menolak pujian tersebut. Walau bagaimanapun, budaya orang Melayu ternyata berbeza. Pujian boleh diterima tetapi haruslah bersyarat. Hal ini mempunyai kaitan dengan sikap orang Melayu yang tidak suka menonjolkan diri. Oleh itu, mereka biasanya akan menggunakan ekspresi bahasa yang tertentu, seperti "*sikit-sikit*" dan "*cuba-cuba*" agar dapat dianggap sebagai bersopan terhadap orang lain. Inilah kekuatan dan jati diri bangsa Melayu, iaitu penuh dengan kesantunan dan kehalusan semasa berinteraksi.

Peraturan berinteraksi turut dipengaruhi oleh budaya dalam sesebuah komuniti. Dalam hubungan ini, Philips (1976) telah mengkaji pola-pola komunikasi penduduk yang tinggal di kawasan rezab orang Indian Amerika, Warm Spring. Hasil kajian melaporkan bahawa kesopanan tidak semestinya memerlukan jawapan atau jawapan itu boleh diberikan kemudiannya. Fenomena ini turut berlaku di kalangan masyarakat Jepun dan Igbo yang mengamalkan perlakuan tanpa bahasa seperti dalam ucapan-ucapan takziah kepada suku Abbey,

peminangan dalam masyarakat Jepun dan temuduga terhadap bakal pengantin Newari. Begitu juga yang berlaku dalam budaya merisik atau meminang wanita Melayu. Kebiasaannya, gadis yang dipinang atau dirisik itu tidak akan menyatakan persetujuannya untuk menerima risikan atau pinangan tersebut secara langsung. Sebaliknya, mereka lebih suka mendiamkan diri atau sekadar memberikan senyuman sebagai isyarat persetujuan. Fenomena ini sudah sebatian dan menjadi budaya dalam masyarakat Melayu yang mementingkan kesopanan dan adat resam. Menurut masyarakat Melayu, perbuatan mendiamkan diri adalah lambang kehalusan dan kelembutan wanita Melayu yang “tahu malu”. Abdul Hamid Mahmood (2007:9) pula menyatakan, semasa berbual, mimik muka dan pertembungan mata sangat penting sebagai reaksi yang pertama sekali dilihat penutur. Mimik muka yang ceria ditafsirkan sebagai si pendengar bersedia mendengar percakapan si penutur dan ini menunjukkan perbualan itu boleh diteruskan. Manakala, mimik muka yang tidak bersahaja (serius) ditafsirkan sebagai pendengar tidak berminat menyertai perbualan itu dan dianggap kurang sopan oleh si penutur.

Selain itu, peraturan berinteraksi boleh juga menentukan pengambil giliran dalam sesuatu komunikasi atau perbualan. Terdapat masyarakat yang berbual dengan sopan dan sabar menunggu giliran untuk bercakap. Namun, terdapat juga masyarakat yang kurang sabar atau tidak sabar menunggu giliran untuk bercakap. Di Malaysia, pengambil giliran dalam mesyuarat turut mengambilkira aspek pengaruh dan kepentingan seseorang dalam kumpulan itu. Kebiasaannya, pengerusi akan meminta pandangan daripada individu yang berkepentingan

dahulu dan kemudian barulah daripada anggota mesyuarat yang lain. Peraturan berinteraksi ini telah menjadi satu budaya dalam masyarakat Melayu yang dapat mencipta rasa hormat sesama manusia. Begitu juga dengan tradisi yang menjadi amalan dan pegangan dalam adat pepatih. Anggota masyarakat adat pepatih amat menekankan tatatingkat sosial. Seseorang anggota masyarakat harus menjaga tingkat yang paling hampir dengannya tetapi dalam waktu tertentu, dia harus menjaga dan mendahulukan kepentingan yang lebih besar daripada kepentingan yang kecil. Kata perbilangan, “*adat bersaudara, saudara dipertahankan, adat bersuku, suku dipertahankan, adat bernegeri, negeri dipertahankan*” dapat membuktikan hal ini. Kata perbilangan tersebut menjelaskan bahawa, seseorang itu merupakan ahli kepada keluarganya, ahli kepada sukunya dan ahli kepada negerinya. Oleh itu, semua kepentingan hendaklah dijaga dengan baik supaya hubungan sosial sesama anggota masyarakat kekal terpelihara. Lazimnya, didikan di dalam sesuatu budaya itu mempengaruhi cara bercakap dan kelaziman ini dikaitkan dengan kebudayaan masyarakat.

Begitu juga dengan penggunaan sistem panggilan dan sapaan yang melambangkan susun lapis masyarakat penuturnya. Seseorang individu itu harus tahu menggunakan sistem panggilan yang betul apabila berhubung dengan individu yang lain. Ini termasuklah kedudukan pangkat, gelaran, umur, hubungan persaudaraan, pertalian darah dan sebagainya. Pemilihan kata yang tepat, terutamanya kata ganti nama yang sesuai dapat memastikan penyampaian maklumat dapat disampaikan dengan tepat kerana komunikasi merupakan satu proses menyampaikan mesej (Abdul Mua'ti, 2001:1). Dalam bahasa Melayu

lama, terdapat penggunaan kata ganti nama yang bukan resiprokal seperti ‘tuan hamba’ dan ‘patik’ atau ‘hamba datuk’ dengan kata ‘kamu’, ‘engkau’, ‘aku’ dan ‘beta’. Ia menunjukkan kekuasaan yang tidak sama antara kedua-dua si penyapa dengan orang yang di sapa. Sebaliknya, penggunaan kata ganti nama yang resiprokal seperti ‘aku’ dan ‘engkau’, menandakan kuasa yang lebih kurang sama antara si penyapa dengan orang yang disapa atau kedua-duanya mempunyai hubungan yang sangat akrab (Amat Juhari Moain, 1989:14). Hal ini menunjukkan bahawa sistem panggilan dan sapaan dalam bahasa Melayu mempunyai tatasusila yang tersendiri, iaitu mencerminkan kesopanan dan budi bahasa penuturnya serta lambang rasa hormat (Indirawati Zahid, 2010:12).

Implikasi daripada salah guna bahasa akan menyebabkan pengguna bahasa tersebut dikategorikan sebagai “kurang sopan” atau “tak tahu bahasa”. Dengan kata mudah, “biadab”. Fenomena ini berlaku disebabkan oleh penggunaan ganti nama sangat dipengaruhi oleh budaya (Nor Hashimah Jalaluddin, Harishon Radzi, Maslida Yusof, Raja Masittah Raja Ariffin dan Saadiah Ma’alip, 2005:1). Dalam hubungan ini, Nik Safiah Karim (1981:113) juga menyatakan, penggunaan bentuk panggilan yang salah akan memberikan gambaran tidak baik kepada individu tersebut dan dianggap sebagai biadab atau kurang ajar oleh orang yang disapa.

3.2.7 Norma Interpretasi

Komponen norma interpretasi seharusnya mengandungi maklumat-maklumat lain seperti aspek-aspek kebudayaan agar penutur dapat memahami peristiwa komunikasi dalam sesuatu komuniti bahasa itu. Ianya berkaitan dengan

budaya, adat dan kepercayaan yang menjadi pegangan hidup mereka. Ini kerana bahasa dapat memupuk resam, nilai dan norma sesuatu bangsa (A. Aziz Deraman, 2000:16). Sekiranya penutur gagal memahami aspek budaya ini maka dia akan dianggap telah melanggar etika dan norma-norma kehidupan masyarakat tersebut. Hal ini bertepatan dengan kenyataan Za'ba (1964). Menurut Za'ba, jika kita ingin melakukan kajian terhadap sesuatu bahasa, kita haruslah faham akan selok-belok bahasa dan budaya masyarakat penutur itu sendiri. Ini kerana, bahasa yang diterima pakai oleh masyarakat tersebut adalah tersendiri dan bersifat pragmatik, iaitu mengandungi maksud-maksud tertentu. Dalam hubungan ini, tradisi budaya Melayu dibina berasaskan kepada pengalaman hidup anggota masyarakatnya sekali gus menyesuaikan diri dengan keperluan dan kepentingan alam sekitar. Oleh yang demikian, pengkajian makna dan penghalusan makna bagi kata yang ada kaitannya dengan bahasa, pemikiran dan budaya penutur Melayu perlu dilakukan.

Pemberian makna atau pentakrifan makna boleh berbentuk stipulasi ataupun reportif (leksis). Takrif stipulasi bermaksud menentukan makna yang ingin disampaikan bagi sesuatu perkataan. Sementara, takrif reportif pula bermaksud melaporkan makna sesuatu perkataan berdasarkan apa yang dimaksudkan oleh pengguna bahasa itu. Takrif stipulasi jarang mengizinkan salah tafsir kerana kita yang memberi maknanya tetapi takrif reportif boleh menjadi salah jika tidak menepati dengan sesuatu yang digunakan oleh pengguna bahasa tersebut. Justeru, penggunaan ungkapan dan analogi dikatakan akan memudahkan dan meningkatkan kefahaman namun penggunaannya hendaklah berhati-hati.

Dalam masyarakat Igbo, penutur yang menyampaikan ucapan takziah kepada anggota keluarga mesti tahu bahawa kematian yang pramasa tidak mungkin disebabkan oleh gejala-gejala yang semulajadi. Manakala seseorang yang telah menyebabkan kematian orang lain, tidak boleh berdiri di hadapan roh orang yang mati tanpa menerima pembalasan serta merta. Arah pemikiran seperti ini dikaitkan dengan norma interpretasi kerana ia merupakan satu keseragaman yang sama-sama dimiliki oleh anggota-anggota komuniti bahasa tersebut. Walau bagaimanapun, penilaian atau hukuman terhadap penggunaannya sama ada positif atau negatif tidak semestinya menjadi syarat yang perlu untuk dimasukkan ke dalam komponen ini (Saville-Troike, 1991:159). Oleh itu, setiap pengguna bahasa harus peka terhadap penerimaan dan penolakan budaya sesuatu masyarakat supaya kita dapat menghindari prasangka dan kekaburan makna.

Setiap manusia itu mempunyai perasaan dan perasaan ini sentiasa berubah-ubah. Kebiasaannya, ia bergantung pada suasana, keadaan, tempat, persekitaran, keperluan, peristiwa dan sebagainya. Sehubungan itu, bahasa bukan sekadar memiliki nilai makna tetapi juga nilai rasa dan nilai budaya yang juga boleh berubah. Walaupun begitu, masyarakat Melayu masih tetap utuh mempertahankan aspek kesantunan berbahasa. Sebagai contoh, kata-kata yang berunsurkan seks dan dianggap lucah tidak digunakan sama sekali dalam keadaan biasa. Sebaliknya, digunakan kata-kata lain sebagai gantinya. Misalnya, perkataan 'kemaluan' digunakan untuk merujuk kepada organ seks yang terdapat pada lelaki dan perempuan. Kadangkala, orang Melayu lebih rela menggunakan kata-kata asing daripada kata-kata di dalam bahasanya sendiri untuk merujuk kepada

perkara-perkara yang dianggap mencarut dan lucah ini. Misalnya, menggunakan perkataan bersenggama (bahasa Sanskrit), vagina (bahasa Inggeris), faraj (bahasa Arab), zakar (bahasa Arab) dan sebagainya (Amat Juhari Moain, 2001:72).

Selain itu, masyarakat Melayu mempunyai cara yang tersendiri untuk meluahkan perasaan, maksud dan nasihat. Ia bertujuan untuk menjaga hati dan keharmonian antara satu sama lain. Oleh yang demikian, mereka lebih gemar menggunakan kias atau ibarat sebagai salah satu cara untuk menyampaikan maksud yang tersirat. Secara umumnya, kiasan bolehlah dianggap sebagai bahasa halus atau tersirat yang berfungsi untuk menyampaikan maksud sebenar pengucap. Pentakrifan ini adalah bertepatan dengan kehidupan masyarakat Melayu yang mementingkan peradaban dan sangat bimbang sekiranya kata-kata yang diucapkan akan menyinggung perasaan sesiapa. Hal ini dijelaskan oleh Asmah Hj. Omar seperti berikut:

Dalam kebudayaan Melayu, misalnya dalam kehidupan tertentu, memang disengajakan supaya maksud dalam sesuatu komunikasi itu disampaikan secara tidak langsung... penyampaian maksud secara langsung itu merupakan sesuatu yang di luar kebiasaan, bahkan dipandang sebagai perbuatan yang tidak beradab. Oleh sebab itu, tidak hairanlah jika kita dapati bahasa Melayu itu kaya sekali dengan bahasa kiasan, bahasa sindiran, pepatah, petitih dan sebagainya.”

Asmah Hj. Omar (1986:178)

Huraian ini jelas menunjukkan bahasa Melayu menepati kebanyakan daripada komponen-komponen peristiwa komunikasi seperti yang disenaraikan oleh Saville-Troike (1991). Hal ini dapat diperhatikan terutamanya dalam aspek topik, latar, peserta, bentuk mesej, kandungan mesej, peraturan

interaksi dan norma interpretasi. Dalam masyarakat Melayu, percakapan seharusnya dilakukan dengan sopan santun dan berhati-hati. Salah satu perkara penting yang kita lakukan melalui percakapan ialah memeriksa dengan teliti, kepercayaan dan nilai-nilai masyarakat serta menjadikan nilai-nilai itu sebahagian daripada identiti kita dan cara kita memahami dunia ini (Mukhlis Abu Bakar, 1999:937). Contohnya, sesuatu mesej yang berunsur rahsia akan disampaikan kepada orang yang dipercayai atau teman rapatnya. Jika terdapat ramai orang di tempat itu, pengungkapannya akan dilakukan secara berhati-hati atau dengan berbisik. Dari segi kandungan mesej, masyarakat Melayu juga selalu diingatkan supaya tidak bercakap ‘lepas’ atau terlalu berterus terang sehingga boleh menyinggung perasaan orang lain. Latar masa dan tempat juga diberi perhatian oleh masyarakat Melayu apabila ingin menyampaikan sesuatu mesej. Perkara ini penting untuk memastikan mesej itu dapat disampaikan dengan berkesan, sesuai dengan masa dan tempatnya.

3.3 Subkonsep Malu dan Segan Orang Melayu oleh Mohamed Mansor Abdullah

Secara asasnya, malu merupakan satu sifat yang ada dalam diri manusia. Sifat malu dapat menghindarkan seseorang itu daripada melakukan kesalahan dari aspek keagamaan, undang-undang, adat dan kepercayaan. Selain itu, ia juga menjadi ukuran untuk mengenal baik buruknya akhlak seseorang itu. Dalam konteks Islam, terdapat tiga keutamaan malu, iaitu malu merupakan kunci segala kebaikan, fitrah manusia yang istimewa dan sebahagian daripada iman. Manusia

yang sudah sebatu dengan perasaan malu dalam dirinya akan sentiasa terdorong untuk melakukan kebaikan. Sebaliknya, orang yang tidak tahu malu dan terbiasa pada perkara-perkara yang kotor akan terdorong untuk melakukan kejahatan. Hal ini demikian kerana malu itu merupakan penghalang antara manusia dengan norma-norma larangan. Maknanya, semakin kuat rasa malu pada diri seseorang, semakin lemah dorongan untuk melakukan perbuatan dosa. Manakala, semakin lemah rasa malu pada diri seseorang, maka semakin kuat keinginan melakukan perbuatan dosa (Muhammad Ahmad, 2004:14).

Menurut Mohamed Mansur Abdullah (1993), konsep malu dan segan telah diterima oleh bangsa Melayu sebagai maruah dan kehormatan bangsanya. Sehubungan itu, setiap individu Melayu amat memelihara maruah dan kehormatannya kerana ia adalah lambang martabat dan kekuatan bangsa Melayu. Orang yang telah hilang maruah dan kehormatannya akan dipandang hina dan keji serta tidak mendapat tempat di sisi masyarakat. Bertitik tolak dari sini, maka lahirlah empat subkonsep malu dan segan dalam masyarakat Melayu. Subkonsep malu dan segan itu adalah seperti berikut:

3.3.1 Rasa Malu

Malu merupakan perasaan rendah diri ataupun berasa segan terhadap kekurangan yang ada pada diri sendiri apabila dibandingkan dengan orang lain. Kekurangan ini boleh juga bermaksud kebodohan, kejahilan, tidak setimpal, tidak seperti, mahupun tidak setaraf. Individu yang mengalami perasaan begini selalunya menganggap dirinya lebih kecil dan hina daripada orang lain yang

dianggapnya mempunyai serba kelebihan pula. Akibat perasaan begini, seseorang itu akan menyisihkan diri, menghindarkan diri jauh dari kelompoknya, atau menyorokkan muka daripada dilihat oleh orang lain.

3.3.2 Diberi Malu

Diberi malu pula merupakan perbuatan yang keji, hina dan jijik yang dilemparkan kepada orang lain sehingga orang yang menerimanya berasa hina dan rendah diri. Penghinaan ini boleh dilaksanakan sama ada dalam bentuk kata-kata yang kesat, sindiran, kutukan ataupun ancaman. Malah ada juga penghinaan itu dilemparkan oleh seseorang hanya melalui sikapnya sahaja. Misalnya sikap sinis, dingin, tidak ambil peduli, mencemikkan muka, tindakan memulaukan dan yang sebagainya. Orang yang sanggup atau tergamak melakukan pengaiban ini mungkin kerana dendamnya atau sakit hatinya ataupun mungkin untuk mencabar perasaan dan emosi lawannya supaya bertindak. Apabila lawannya memberikan reaksi atau bertindak, maka dia akan mendapat kepuasan. Seterusnya, pelbagai strategi lain akan diatur dengan niat untuk memberi malu semaksimum mungkin kepada lawannya.

3.3.3 Mendapat Malu

Apabila seseorang individu dimalukan, dia akan mendapat malu besar. Ini bererti dia terhina dan terkeji daripada sudut pandangan orang lain. Orang yang mendapat aib dan keji ini selalunya berasa marah, geram, sanggup bertindak kasar dan keras terhadap orang yang memalukannya. Akibatnya, tercabar maruah dan harga diri seseorang itu apabila dia diberi malu sehingga dia berasa terhina atau

dijatuhkan maruahnyanya. Ini kerana air mukanya telah dijatuhkan di khalayak ramai sehingga dia berasa begitu hina dan aib. Akibat perbuatan itu memungkinkan individu tersebut berasa sedih, pilu dan kecewa sehingga sanggup meragut nyawanya sendiri kerana menganggap dirinya hina, kotor, keji dan sudah tidak berguna di dunia ini lagi. Dalam hubungan ini, kita juga melihat bagaimana masyarakat Melayu cukup berhati-hati apabila berinteraksi terutamanya apabila ingin menyampaikan kritikan. Justeru, kata-kata yang hendak digunakan perlu dipilih dengan cermat supaya tidak menyinggung perasaan orang lain.

3.3.4 Memalukan

Memalukan bererti sesuatu tindakan, perbuatan, tingkah laku ataupun sikap yang ditunjukkan oleh seseorang individu yang sungguh menjijikkan. Ia dianggap keji, mengaibkan dan sumbang dari kaca mata umum. Perbuatan, tingkah laku, perangai dan sikap begini bukan sahaja boleh menjejaskan nama baik atau memalukan diri si pembuatnya sendiri, tetapi ia juga boleh memalukan dan mengaibkan nama keluarga, masyarakat dan bangsanya. Perbuatan yang keji dan mengaibkan ini akan menjejaskan reputasi individu berkenaan sehingga menyebabkan beliau boleh disingkir atau tersingkir jauh daripada kelompok asalnya. Masyarakat tidak senang dengan ahli-ahlinya yang boleh memburukkan nama kumpulan mereka. Dalam hal ini, orang Melayu dikatakan sangat mementingkan nama baik ahli-ahli keluarga dan masyarakatnya. Ini bertepatan dengan peribahasa yang berbunyi, "*biar mati anak jangan mati adat*". Peribahasa ini menjelaskan bahawa seseorang individu yang berkelakuan kurang sopan atau

dianggap keji, jijik dan boleh memberi aib serta menjatuhkan imej kelompok masyarakatnya, seolah-olah tidak diperlukan lagi berada bersama-sama kelompok masyarakat setempatnya. Menurut mereka, adat dan tradisi merupakan warisan budaya yang perlu dihormati dan dipertahankan. Oleh itu, orang Melayu yang melanggar adat dianggap sebagai individu yang tidak tahu malu dan hanya memalukan bangsa Melayu.

Dalam institusi kekeluargaan, masyarakat Melayu tradisi hidup dalam ikatan kekeluargaan yang terikat dengan adat resam turun temurun. Adat dilihat sebagai *a total concept, a total way of life* yang berteraskan kepada hukum Tuhan, hukum alam dan peraturan kehidupan manusia (Zainal Abidin Borhan, 2004:4). Ini mempunyai hubungan rapat dengan sistem hormat, adab dan tata susila, hak dan autoriti kekeluargaan serta jangkauan peranan. Tingkah laku kekeluargaan yang berpola (*patterned kin behaviour*) seperti yang dimaksudkan ini akan membawa kepada kestabilan, bukan sahaja kepada keluarga sebagai unit sosial yang utama tetapi kepada masyarakat keseluruhannya (Yaacob Harun, 2001:447). Dalam hubungan ini, ibu bapa sering mengingatkan anak-anaknya supaya sentiasa berkelakuan baik, berbudi bahasa dan selalu bertindak dalam lingkungan peraturan yang ditetapkan. Ia bertujuan untuk menjaga nama baik dan maruah keluarga sehingga ke akhir hayat (Mohd. Koharuddin Mohd. Balwi, 2005:83). Oleh itu, anak-anak diberikan pendidikan agama sejak dari kecil lagi supaya mereka menjadi pewaris yang berkeperibadian tinggi. Apatah lagi, arus kemodenan dan globalisasi hari ini menuntut kekuatan jasmani, emosi, rohani dan

intelektual yang tinggi. Dalam hal ini, keempat-empat aspek tersebut perlu dilihat secara kolektif.

3.4 **Teori Pengurusan Air Muka (*Face Negotiation Theory*) oleh Stella Ting-Toomey (1988)**

Konsep penting yang terdapat dalam Teori Pengurusan Air Muka ialah faktor air muka (*face*). Menurut Ting-Toomey, air muka adalah imej sendiri yang ditonjolkan kepada umum. Selain itu, ia juga memberi gambaran imej dalaman mengenai diri seseorang itu dan berkait rapat dengan konsep-konsep seperti harga diri, status dan maruah. Walau bagaimanapun, air muka yang ditonjolkan oleh setiap individu adalah berbeza mengikut situasi tertentu. Pada masa yang sama, ia bergantung kepada bagaimana kita menguruskan air muka. Ia berasaskan kepada pandangan kita tentang kebimbangan air muka (*face concern*) dan keperluan air muka (*face need*). Dengan kata lain, air muka siapakah yang kita bimbangkan dan ingin lindungi semasa berinteraksi. Adakah air muka kita sendiri atau air muka orang lain? Secara tidak langsung, persoalan ini juga merujuk kepada bagaimana kita melihat keperluan dalam diri kita. Adakah kita memerlukan situasi yang bersifat autonomi yang merujuk kepada 'air muka negatif' atau kita mementingkan kumpulan yang merujuk kepada 'air muka positif'. Dalam hubungan ini, 'air muka negatif' dikaitkan dengan budaya konteks rendah, iaitu keperluan kepada ruang peribadi dan pendirian untuk tidak campur tangan dalam urusan orang lain. Manakala 'air muka positif' dikaitkan dengan budaya konteks

tinggi, iaitu keperluan untuk lebih dihormati, dihargai dan diterima sebagai anggota kumpulan. Pada akhirnya, jawapan kepada persoalan-persoalan ini dapat dirungkaikan melalui gaya pengurusan air muka dan gaya pengurusan konflik yang dipilih oleh seseorang itu.

3.4.1 Gaya Pengurusan Air Muka

Berdasarkan keutamaan dalam keperluan air muka dan kebimbangan air muka, Ting-Toomey telah mengkategorikan empat jenis gaya pengurusan air muka yang membandingkan budaya konteks tinggi dan budaya konteks rendah, iaitu:

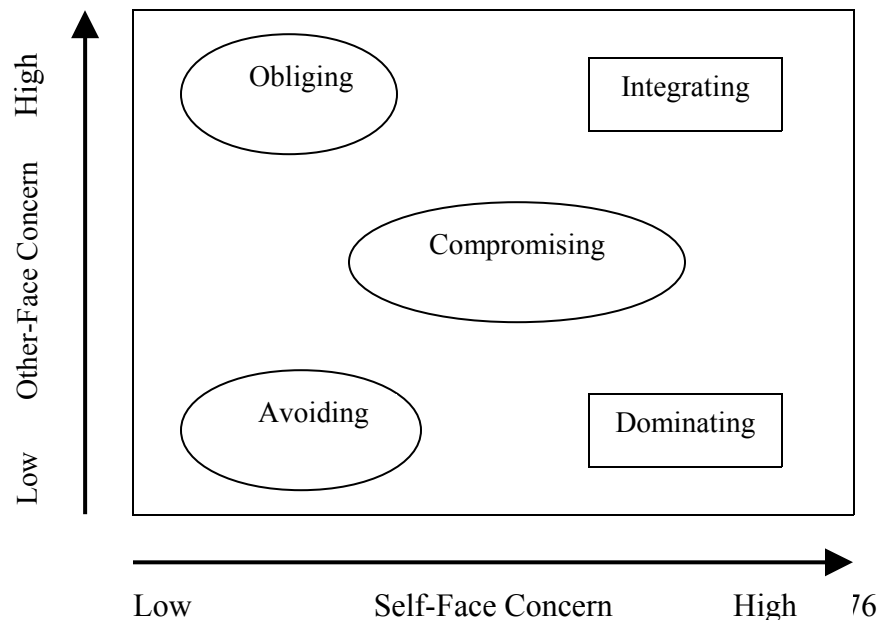
1. Baik pulih air muka (*face restoration*).
Baik pulih air muka merujuk kepada kaedah rundingan dalam budaya konteks rendah. Ini kerana orang Barat dikatakan lebih mengutamakan air muka sendiri (*self-face*) berbanding air muka kumpulannya (*other-face*).
2. Jaga air muka (*face saving*).
Jaga air muka berlaku apabila seseorang itu menghormati keperluan orang lain untuk bebas, mengadakan ruang berbicara dan tidak terlibat dengan anggota kumpulan.
3. Tuntutan air muka (*face assertion*).
Tuntutan air muka merujuk kepada tindakan mempertahankan dan melindungi air muka dan keperluan sendiri.
4. Beri muka (*face giving*).
Beri muka merujuk kepada tindakan mempertahankan dan menyokong keperluan orang lain. Ia bertujuan untuk menjaga air muka orang itu

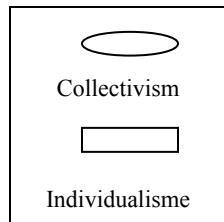
supaya tidak dimalukan di khalayak ramai. Gaya ini sering digunakan dalam rundingan oleh budaya konteks tinggi, yang mementingkan keputusan daripada kumpulan berbanding keputusan peribadi.

3.4.2 Gaya Pengurusan Konflik

Menurut Ting-Toomey (2003:438), jenis budaya bukan sahaja mempengaruhi gaya pengurusan air muka tetapi juga dapat menentukan gaya pengurusan konflik individu itu. Lazimnya, individu yang telah terjejas air mukanya akan turut mengalami konflik dalam dirinya. Konflik juga berlaku apabila wujudnya perbezaan dalam keperluan, minat, matlamat dan sebagainya. Dalam konteks pelbagai budaya, seseorang individu itu bebas memilih gaya pengurusan konflik yang difikirkan dapat meredakan tekanan perasaan yang dihadapinya. Lima gaya pengurusan konflik yang telah dikenal pasti adalah seperti dalam Rajah 2 di bawah:

Rajah 2 : Gaya Pengurusan Konflik





Berdasarkan Rajah 2, te

(Ting-Toomey, 2003:439)

1. Mengelak (*Avoiding*).

Mereka yang terlibat cuba mengelak daripada berbincang secara terbuka mengenai perbezaan pendapat yang wujud dalam kumpulan. Ia bertujuan untuk menghindari pergeseran dan salah faham dalam hubungan. Gaya mengelak adalah gaya yang ketara dalam budaya konteks tinggi, iaitu mementingkan kumpulan daripada individu. Dalam hubungan ini, Ting-Toomey merujuk kepada tingkah laku penuntut-penuntut dari negara Asia yang menurutnya, “...collectivistic Asian students indicated they would either avoid bringing up the problem altogether or try to oblige any request the group member made”.

- *I would avoid discussing my differences with the members of the group.*

2. Obligasi (*Obliging*).

Seseorang individu dalam kumpulan berusaha mengikut keputusan orang lain. Ia merupakan satu sikap dan kelakuan individu, yang memilih untuk lebih prihatin terhadap air muka orang lain berbanding air mukanya sendiri. Hal ini dinyatakan oleh Ting-Toomey, “*Obliging is the behavior of choice for people who are concerned for the face of others, but not*

their own". Gaya pengurusan obligasi adalah gaya yang ketara dalam budaya konteks tinggi, iaitu orang Timur. Mereka dikatakan sangat mementingkan perasaan orang lain berbanding perasaan sendiri.

- *I will give in to the wishes of the group.*

3. Kompromi (*Compromising*).

Ada unsur bertolak ansur dalam menyelesaikan masalah dan bersetuju dengan tindakan yang diambil oleh kumpulan. Ini mungkin disebabkan individu itu tidak mahu mencetuskan pergeseran dalam kumpulannya. Gaya pengurusan kompromi adalah gaya yang ketara dalam budaya konteks tinggi. Dalam konteks kajian, orang Melayu yang terkenal dengan budaya Timurnya dikatakan memiliki tahap kesopanan yang tinggi, dalam tutur kata dan tingkah lakunya. Oleh itu, sifat hormat menghormati dan bertolak ansur sentiasa menjadi amalan dengan tujuan untuk mencapai keharmonian. Mereka juga percaya, perbincangan dan kerjasama akan dapat menyelesaikan masalah.

- *I will give-and-take so that a compromise could be reached.*

4. Dominasi (*Dominating*).

Individu yang tetap dengan keputusan yang dibuat dan tidak berganjak daripada keputusannya. Ini bermakna, individu itu lebih menjaga dan mementingkan air mukanya berbanding air muka orang lain. Ting-Toomey menyatakan, "*Dominating is the act of someone concerned with his or her own face-repair*". Gaya pengurusan dominasi sering digunakan dalam budaya konteks rendah. Ini mungkin disebabkan budaya konteks

rendah dibentuk berasaskan keperluan dan matlamat individu. Oleh itu, individu tersebut mengutamakan dirinya dalam kebanyakan perkara berbanding orang lain.

- *I would be firm in pursuing my side of the issue.*

5. Integrasi /menyelesaikan masalah (*Integrating*).

Pelbagai pendapat dan maklumat dikumpulkan dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah. Gaya pengurusan integrasi ini sering digunakan dalam budaya konteks rendah bagi mencapai persetujuan dan persefahaman dalam kalangan anggota masyarakatnya. Bagi budaya konteks tinggi pula, gaya integrasi dilihat sebagai suatu kaedah penyelesaian yang sangat berkesan dan terbaik. Ini kerana adanya perbincangan bersama dan keputusan dibuat setelah mengambil kira pendapat daripada pelbagai pihak. Dalam konteks kajian, orang Melayu sering mengamalkan muafakat dalam apa jua perkara. Setiap masalah yang timbul akan dibincang secara baik dan keputusan yang dicapai akan memberi manfaat kepada semua pihak.

- *I will exchange accurate information with the members of the group to solve the problem together.*