

# BAB I

## PENGENALAN

### 1.0 PENDAHULUAN

Bahasa ialah satu sistem simbol yang mempunyai makna. Bahasa digunakan untuk menyampaikan konsep, membuat pernyataan dan bertindak sebagai alat komunikasi antara penutur dan pendengar. Bahasa pertuturan biasanya bersifat sementara dan kekal lama. Pertuturan bukan sahaja mencerminkan penutur malah kita dapat mengetahui jenis pekerjaan atau profesyen, tahap pendidikan dan juga status sosialnya dalam masyarakat. (Holmes, 2002)

Dalam sebuah organisasi proses komunikasi merupakan asas pembinaan segala aktiviti. Tanpa kewujudan komunikasi yang berkesan dalam sebuah organisasi segala aktiviti akan terbantut, menjadi kaku dan seterusnya gagal (Jaafar Muhammad, 1996). Pendapat ini disokong oleh Hoy dan Miskel dengan mengatakan komunikasi adalah nadi kepada sebuah organisasi. (Hoy dan Miskel, 1982)

Tanpa komunikasi sebuah organisasi itu tidak akan wujud. Pengurus organisasi yang boleh berkomunikasi dengan berkesan merupakan teras kepada kejayaan organisasi tersebut. Kepentingan komunikasi dalam organisasi adalah sesuatu yang tidak dapat dinafikan. Tanpanya tidak mungkin seseorang berinteraksi, bertukar fikiran, dan menikmati perkembangan teknologi yang sering berubah. (Mustaffah ,2005).

Kesopanan dapat dilihat melalui pertuturan dan kelakuan seseorang. Aspek kesopanan merupakan salah satu daripada bentuk universal dalam bidang kajian sosio linguistik (Holmes, 2002)

Kesopanan bermaksud perlakuan sopan terhadap orang yang mendengar atau orang yang bertutur bagi tujuan menghormatinya, di samping memperlihatkan kesopanan terhadap orang yang sedang bercakap agar dianggap berbudi. Kesantunan berbahasa merupakan satu bentuk bahasa yang sopan agar masyarakat memandang tinggi terhadap orang yang menggunakannya.(Teo,2002).

Holmes menyatakan bahawa secara umumnya, kesopanan dianggap sebagai pemilihan ujaran yang dianggap sesuai dengan mengambil kira perasaan orang lain semasa bertutur terutamanya terhadap pendengar atau orang yang dilawan bertutur pada masa tersebut.

*“generally speaking politeness involves taking account of the feeling of others”*

(Holmes,2002:268)

Kepentingan pendidikan begitu jelas dalam organisasi pendidikan . Hampir keseluruhan aktiviti sekolah bergantung penuh kepada keberkesanan sistem komunikasi yang digunakan. Dengan komunikasi yang berkesan aktiviti – aktiviti berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran (P & P), serta pengurusan dan pentadbiran sekolah dijalankan dengan jayanya.

Kebolehan berkomunikasi merupakan satu keperluan asas yang sangat penting bagi seseorang pengetua atau Guru Besar sekolah (Al Ramaiah, (1999). Jurang hieraki dalam struktur pentadbiran antara pengurus dan kakitangan (subordinant) hendaklah dirapatkan untuk mewujudkan iklim aktiviti komunikasi interpersonal yang lebih mesra di kalangan anggota organisasi sekolah.

Komunikasi yang berkesan, merangkumi aspek kesopanan akan membina kerjasama yang erat dan bersepadu dalam kalangan anggota organisasi. Kerjasama yang baik ini akan memudahkan banyak urusan organisasi seperti kerja-kerja rutin, aktiviti –aktiviti yang dirancang untuk dilaksanakan dalam organisasi; serta usaha-usaha yang dilakukan untuk mencapai dalam matlamat organisasi.

Komunikasi di sekolah dapat dilihat daripada pelbagai perspektif seperti komunikasi pengetua, komunikasi guru, komunikasi kakitangan pentadbiran dan komunikasi pelajar. Dalam konteks kajian ini fokus perbincangan ditumpukan kepada kesopanan dalam komunikasi antara Guru besar dengan guru – guru dan Guru Penolong Kanan dengan guru – guru semasa mengendalikan mesyuarat.

(Abdullah Hassan, 1999)

## **1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN**

Kita dapat melihat kesopanan dari semua aspek dan juga di semua tempat. Tempat kerja merupakan tempat semua bangsa bekerja bersama. Mereka berbeza dari segi budaya, bangsa, adat resam dan juga bahasa. Kesopanan berbeza mengikut kepercayaan mereka sendiri (David Maya, 2006)

Penyelidikan serta penulisan tentang kesopanan dalam komunikasi amat banyak. Kebanyakan isu perbincangan mereka berfokus kepada komunikasi dalam organisasi, komunikasi peserorangan dan komunikasi antara budaya dan sebagainya,

Kajian dan penyelidikan awal mengenai kesopanan dalam komunikasi pengetua sekolah juga meluas dijalankan. Terutama sekali di peringkat luar negara. Namun, kajian tentang cara dan gaya komunikasi, kesopanan dalam komunikasi, kesan komunikasi di sekolah masih terhad dan belum begitu meluas dijalankan di negara kita.

Dalam sesebuah organisasi pendidikan, banyak tanggungjawab diberikan kepada guru – guru untuk dilaksanakan. Maka, Pengetua atau Guru Besar dan subordinannya perlu menjalin hubungan baik. Komunikasi amat penting untuk menjalin hubungan yang baik. Pemimpin sekolah harus menjaga hati guru – guru yang bekerja di bawahnya.

Dalam konteks organisasi pendidikan, komunikasi memainkan peranan utama (Siti Zarina,2000). Pihak Pengurusan iaitu Pengetua atau Guru Besar (GB) dan Guru Penolong Lanan (GPK) tidak dapat mengelakkan diri daripada sentiasa berhubung dengan guru – guru yang lain. (Zaidatul Akmaliah, 1990)

Dalam konteks ini, kesopanan juga diperlukan. Ini kerana, guru – guru dan kakitangan dalam sesebuah organisasi pendidikan melaksanakan arahan dari pihak atasan dengan baik dan dengan rela hatinya.

GB sebagai pemimpin sekolah mempunyai kuasa untuk memberi arahan kepada guru – guru yang bekerja di bawahnya. Kepimpinan amat berkait rapat dengan kuasa. Menurut Holmes (2002) kuasa adalah sesuatu yang diberi oleh orang bawahan kepada seseorang pemimpin. Kuasa tersebut boleh dihapuskan, dikurangkan atau ditambah bergantung kepada ahli kumpulan yang memilihnya sebagai pemimpin.

Di peringkat sekolah GB sebagai pemimpin, bertanggungjawab untuk mengurus sekolah dalam semua bidang. Sebagai seorang pentadbir GB dibantu oleh GPK serta staf – staf yang lain. GB dan GPK diharapkan dapat menjalankan tugas yang diamanahkan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia dengan penuh komitmen dan bersungguh – sungguh.

Menurut Yap Teong Hoon dan James Fernandez (1990) dalam tulisannya bertajuk ‘Guru Besar dan Pentadbiran Sekolah’ mengemukakan enam peranan GB dalam pentadbirannya. Enam peranan tersebut ialah:

- a. GB sebagai pengurus yang melibatkan pengagihan tugas dan tenaga yang seimbang.
- b. GB sebagai penyelaras kurikulum sekolah yang meliputi tugas menyelaras dan melaksanakan aktiviti kurikulum di peringkat sekolah.
- c. GB sebagai pendidik yang melibatkan GB sendiri yang mengajar sebilangan waktu supaya menjadi contoh kepada guru.

- d. GB sebagai penghubung antara ibu bapa dan guru iaitu melibatkan tugas GB sebagai penasihat kepada PIBG.
- e. GB sebagai sumber pengetahuan dan perkembangan yang melibatkan tugas GB memastikan segala dasar dan peraturan berkaitan dilaksanakan.
- f. GB sebagai pembimbing yang merangkumi tugas membimbing dan menasihati guru, pelajar dan staf sokongan dalam tugas masing-masing.

Pihak atasan GB dan GPK yang berada di bahagian atas dalam carta organisasi perlu menjalin hubungan yang baik dengan subordinannya. Hubungan yang baik antara pihak atasan dan guru – guru boleh mengurangkan tekanan dan membina kepuasan kerja yang tinggi di kalangan guru – guru (Mohamed, 1994).

Sistem pendidikan di negara kita mengalami banyak perubahan sejak zaman kemerdekaan. Berdasarkan Penyata Razak Negara kita boleh mempunyai dua jenis sekolah rendah iaitu Sekolah Rendah Kebangsaan (SRK) dan Sekolah Rendah Jenis Kebangsaan (SRJK).

SRK kini dikenal sebagai Sekolah Kebangsaan (SK). Bahasa Melayu merupakan bahasa pengantar di SK. SRJK kini dikenal sebagai SJK. Bahasa Tamil atau Bahasa Cina merupakan bahasa pengantar di SJK.

Di negara kita terdapat 523 Sekolah Tamil. 324 sekolah terletak di kawasan bandar dan yang lebihnya terletak di kawasan luar bandar. Sekolah Tamil menghadapi banyak cabaran dalam mengekalkan statusnya. (Marimuthu, 1995)

Kajian dan penyelidikan masih kurang dijalankan di sekolah – sekolah Tamil. Kesopanan dalam komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan yang baik antara pihak pentadbir dan subordinannya. Jadi penyelidik ingin membuat satu kajian berkaitan dengan kesopanan dalam komunikasi antara pihak pengurusan dan subordinannya di Sekolah Tamil.

Kajian ini dijalankan di sebuah Sekolah Rendah Tamil yang terletak di daerah Kulai. Sekolah ini merupakan sekolah gred B yang mempunyai murid seramai 163 orang dan guru seramai 17 orang. Kakitangan sekolah ini terdiri daripada ketiga-tiga kaum utama di Malaysia iaitu Melayu, Cina dan India.

Jadual 1 : Staf Akademik dan Staf Sokongan SJK (T) KULAI

	MELAYU	CINA	INDIA
GB	-	-	1
GPK	-	-	3
GURU	1	-	12
KERANI	2	-	
PEMBANTU	2	-	-
PENGAWAL KESELAMATAN	-	1	-

Pengkaji mengkaji aspek kesopanan dalam komunikasi di kalangan pihak pentadbir (GB dan GPK)

## 1.2 PERNYATAAN MASALAH

Menurut Miriam A.Locher (2004) kuasa mempengaruhi perlakuan seseorang. Kita dapat mengenali seseorang melalui pertuturannya. Beliau juga menyatakan bahawa perbezaan status antara penutur dan pendengar akan mempengaruhi

pertuturannya. Kita dapat melihat aspek kesopanan melalui pertuturan seseorang, yang dipengaruhi oleh unsur kuasa dan perbezaan status ( Leech,1983) .

Definisi Kuasa ialah Kemampuan seseorang untuk menentukan atau membatasi sesuatu perkara (Deddy Mulyana,2007). John French dan Bertram mengenalpasti lima jenis kuasa iaitu; kuasa paksaan, kuasa anugerah, kuasa yang sah, kuasa mahir, dan kuasa rujukan. (dipetik dari Mustaffa Che Su 2007)

Sesebuah majikan harus menjalin hubungan yang baik dengan pekerjaanya. Hubungan yang baik antara majikan dan pekerjaanya dapat meningkatkan kemajuan majikan tersebut. Cara seseorang pengurus berinteraksi dengan pekerjaanya juga mempengaruhi kerja mereka. Biasanya, orang yang mempunyai kuasa, memberi arahan kepada orang yang bekerja di bawahnya. Pekerjaanya pula bertanggungjawab untuk melaksanakan tugas yang diarahkan oleh pihak yang berkuasa. Oleh itu, dalam hal ini, cara memberi arahan sangat penting.

Kuasa yang ada pada seseorang mempengaruhi cara mereka bertutur. Cara memberi arahan oleh orang yang berkuasa juga berbeza. Menurut Miriam (2004), kuasa dapat dilihat melalui bahasa dan pemilihan perkataan seseorang. Menurut Brown & Levinsons (1987), kita boleh menggunakan dua strategi iaitu, '*bald on record*' dan '*on record*'. Bermaksud berterus terang atau tidak berterus terang semasa memberi arahan. Oleh itu, pemilihan kata semasa kita berkomunikasi amat penting. Ini adalah untuk menjalin hubungan yang baik dengan orang yang bekerja dengan kita.



Persekitaran pekerjaan juga memerlukan situasi yang memuaskan. Dengan demikian di sebuah sekolah guru-guru perlu digalakkan untuk bekerja rajin di samping mengeneipkan perasaan dan sentimen tidak berpuas hati.

Dalam konteks organisasi pendidikan komunikasi amat penting dan GB sebagai pengurus perlu menjalin hubungan yang baik dengan guru – guru agar mereka berkerja dalam suasana kerja yang kondusif.

Dalam kajian ini, terdapat empat orang pegawai atasan iaitu, Seorang Guru Besar (GB) dan 3 orang Guru Penolong Kanan (GPK). Mereka mempunyai kuasa untuk mengambil keputusan terhadap sesuatu kemusykilan. Merekalah yang selalu memberi arahan kepada guru-guru lain. Akan tetapi, kadang-kala tindakan mereka menjadi perkara yang tidak disenangi oleh guru-guru lain yang mengakibatkan ketegangan perhubungan antara pengurus dan staf.

Maka, pengkaji berminat untuk mengkaji strategi – strategi kesopanan yang digunakan oleh pihak pengurus semasa mengendalikan mesyuarat.

### **1.3 OBJEKTIF KAJIAN**

Kajian ini dijalankan untuk :

- 1.3.1 Menenal pasti strategi kesopanan dalam komunikasi antara pegawai atasan dan guru – guru semasa mengendalikan mesyuarat.

- 1.3.2 Mengenal pasti pengaruh kuasa dan status dalam komunikasi antara pihak pengurus dan guru – guru semasa mengendalikan mesyuarat.
- 1.3.3 Mengenal pasti strategi kesopanan yang digunakan oleh gender yang berlainan semasa mengendalikan mesyuarat.

#### **1.4 PERSOALAN KAJIAN**

- 1.4.1 Apakah strategi kesopanan yang dapat dilihat dalam komunikasi antara pegawai atasan dan guru – guru?
- 1.4.2 Apakah pengaruh kuasa dan status dalam komunikasi antara pihak atasan dan guru – guru?
- 1.4.3 Apakah strategi kesopanan yang digunakan oleh gender yang berlainan?

#### **1.5 KAEDAH KAJIAN**

Kaedah kualitatif digunakan untuk mengumpul data bagi kajian ini. Kaedah ini digunakan untuk memastikan maklumat yang diperolehi adalah tepat dan betul. Pelbagai instrumen digunakan dalam kajian ini antaranya ialah Pemerhatian, Temu bual, soal selidik, rakaman, dan beberapa bahan rujukkan.

#### **Instrumen Kajian**

##### **Pemerhatian**

Pengkaji membuat pemerhatian semasa GB atau GPK mengendalikan Mesyuarat. Perkara yang diperhatikan ialah pertuturan mereka, pemilihan perkataan semasa memberi arahan, meminta pertolongan dan sebagainya.

### Soal-selidik

Pengkaji mengedarkan borang soal-selidik kepada 13 orang guru yang bekerja di sekolah tersebut untuk mendapat maklumat tentang persepsi mereka terhadap pihak pengurusan sekolah tersebut. Selain itu, Borang soal-selidik juga membantu penyelidik untuk mengetahui perasaan mereka terhadap pihak pengurusan.

### Temu bual

Pengkaji menemubual guru – guru yang berkerja di sekolah itu untuk mendapatkan maklumat tentang pihak pengurusan mereka. Maklumat lain seperti kepuasan kerja mereka, hubungan mereka dengan pihak pengurusan dan pendapat mereka tentang pihak pengurusan juga diperolehi daripada temu bual ini.

### Rujukan

Pengkaji merujuk kepada buku – buku yang berkaitan dengan tajuk kajian di perpustakaan untuk mendapatkan maklumat tambahan. Di samping itu, pengkaji membuat rujukan internet melalui komputer.

## **1.6 KEPENTINGAN KAJIAN**

Sebagai seorang pendidik seseorang itu seharusnya memiliki nilai – nilainya yang tersendiri. Kajian ini dijalankan di sebuah sekolah rendah di kalangan warga pendidik. Jadi kajian ini menjadi penting kepada mereka kerana ia akan memberi pendedahan kepada konsep kesopanan dan kepentingan kesopanan. Dengan ini mereka dapat menjalin hubungan yang baik dikalangan pihak pentadbir dan guru – gurunya. Guru – guru merupakan pendidik kepada anak bangsa negara kita. Jadi kajian ini penting bagi mereka.

Pengkaji mendapati kurangnya kajian dalam aspek kesopanan dijalankan di sekolah – sekolah terutamanya di Sekolah Tamil. Pengkaji Mengambil inisiatif untuk membuat kajian di sebuah SJK Tamil yang terletak di daerah Kulai Jaya, Johor.

Kajian mengenai kepentingan cara komunikasi pihak pentadbir sekolah dan kesannya terhadap pentadbiran sekolah amat penting dilakukan kerana menurut Morgan dan Hall (dipetik dalam Ramaiah, 1999) GB dan GPK adalah orang yang bertanggungjawab dalam perkara berkaitan dengan komunikasi sekolah. Kedudukan pihak pentadbir dalam sistem sekolah bagaikan satu pusat kawalan dan pusat memproses maklumat yang mengalir dari kementerian pendidikan, Jabatan pendidikan negeri, Pejabat Pendidikan Daerah (PPD), serta agensi – agensi berkaitan dengan guru – guru.

Komunikasi antara GB dan guru – guru sangat penting kerana GB sebagai pelaksana dasar perlu menyampaikan segala maklumat kepada pembuat dasar. Guru – guru merupakan sumber tenaga penting di sekolah yang akan mengimplimentasikan dasar-dasar berkenaan dengan aliran maklumat serta kualiti maklumat boleh mewujudkan keberkesanan pentadbiran sekolah.

Adalah diharapkan hasil dapatan kajian ini nanti akan dapat memberi maklumat kepada para GB dan GPK tentang cara komunikasi yang baik dan dapat membantu melicinkan pentadbiran sekolah. Apa yang lebih penting ialah diharapkan cara

komunikasi yang dikenalpasti dalam kajian ini dapat dipraktikan oleh GB dan GPK dalam menjalankan tugas harian mereka.

Kajian ini juga cuba meninjau persepsi guru terhadap cara komunikasi GB dan GPK yang baik, yang mereka disenangi dalam menjalankan tugas – tugas mereka. Adalah diharapkan dapatan kajian ini dapat menjadi panduan kepada GB dan GPK tentang komunikasi dengan guru – guru agar dapat melahirkan suasana komunikasi yang efektif.

Hasil kajian ini juga dapat menjelaskan pandangan pihak pentadbir dan guru terhadap kepentingan aspek komunikasi kesopanan dalam mengurus sumber manusia secara berkesan di peringkat sekolah.

Diharapkan kajian ini juga dapat membantu para pentadbir dan pendidik mementingkan lagi mutu hubungan komunikasi dan kesopanan dalam pengurusan pendidikan.

Selain itu, Kajian ini juga penting kerana ia akan memberi sedikit panduan kepada pengkaji – pengkaji yang akan datang yang ingin menerokai bidang ini. Ia juga akan menjadi sumber rujukan pada masa akan datang.

Kajian ini dapat menambahkan lagi sumber ilmiah dalam aspek komunikasi dan kesopanan yang sedia ada. Pakar – Pakar linguistik telah menyentuh tentang aspek kesopanan sebelum ini. Mereka juga telah menjalankan kajian dalam pelbagai latar

belakang. Pengkaji mendapati kajian ini dapat menambahkan input yang sedia ada dalam bidang ini.

## **1.7 BATASAN KAJIAN**

Pengkaji hanya memfokuskan kepada pihak atasan atau pentadbir sahaja iaitu Guru Besar (GB) dan 3 orang Guru Penolong Kanan (GPK). Komunikasi merupakan aspek yang amat penting dalam bidang pendidikan khususnya di sebuah sekolah supaya segala aktiviti dan rancangan dapat dijalankan dengan berjaya. Maka, dalam kajian ini, pengkaji hanya melihat strategi kesopanan yang diamalkan oleh pihak atasan iaitu, GB dan GPK apabila berkomunikasi dengan guru – guru dalam sesuatu mesyuarat.

Pengkaji akan mengumpul data semasa pihak pentadbir memberi arahan, meminta bantuan dan menyoal dalam mesyuarat. Pengkaji melihat strategi kesopanan yang digunakan oleh pihak pentadbir dalam mesyuarat di sekolah tersebut. Pengkaji mengumpul data dalam empat mesyuarat formal yang melibatkan pihak atasan dan guru – guru.

Kajian ini dijalankan di sekolah kecil yang mempunyai 17 orang pendidik dan 163 orang murid sahaja. Dapatan kajian ini hanya sesuai untuk sekolah – sekolah yang kecil sahaja. Ia tidak sesuai untuk sekolah – sekolah yang mempunyai bilangan pendidik yang ramai. Selain itu, bilangan guru wanita ramai berbanding dengan guru lelaki. Maka, dapatan kajian ini tidak sesuai bagi sekolah yang mempunyai ramai guru lelaki.

## **1.8 DEFINISI ISTILAH**

### **1.8.1 FACE THREATENING ACT (FTA)**

Merupakan tindakan yang mengancam air muka. Ia merupakan ujaran yang mengancam penghargaan atau pengharapan seseorang atas air muka (marwahnya). Penutur mengambilkira perasaan orang lain semasa bertutur. Seseorang perlu menjaga air muka sama ada pendengar atau penutur .

### **1.8.2 BALD ON-RECORD**

Merupakan maklumat atau permintaan yang ditutur secara berterus terang tanpa sebarang kiasan. *On- record* sering digunakan di dalam komunikasi dengan tujuan komunikasi jelas di fahami. Ujaran *On- record* dapat dilakukan dengan dua cara iaitu menurut ujaran secara terus terang tanpa memperbaiki keadaan dan menurut ujaran secara terus terang dengan memperbaiki keadaan. B&L (1987)

### **1.8.3 BALD OFF-RECORD**

Merupakan maklumat atau permintaan yang ditutur secara tidak berterus terang. Cara berkias ini digunakan untuk meminimalkan tekanan kepada pendengar. Ujaran ini digunakan untuk memberitahu atau meminta secara tidak berterus terang kepada seseorang.

### **1.8.4 KESOPANAN POSITIF**

Kesopanan positif merupakan tindakan yang dilakukan untuk meminimalkan ancaman muka. Kesopanan positif diamalkan untuk mengekalkan muka positif.

### **1.8.5 KESOPANAN NEGATIF**

Kesopanan negatif merupakan nilai diri setiap orang yang berkeinginan agar ia dihargai dengan cara bebas bertutur atau bebas dari ketetapan untuk membuat sesuatu. Brown dan Levinson (1987).

### **1.8.6 MUKA POSITIF**

Muka positif merupakan keinginan setiap penutur agar mereka dapat diterima dan disenangi oleh orang lain.

### **1.8.7 MUKA NEGATIF**

Muka negatif ialah keinginan setiap penutur agar tidak dihalangi oleh orang lain.



## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKAAN**

#### **2.0 PENGENALAN**

Rangka teori yang dijadikan panduan atau landasan dibincangkan dalam Bab ini. Sorotan utama rangka kajian ini adalah berkaitan dengan dapatan kajian sebelumnya oleh penyelidik yang berkaitan tema kajian iaitu pembahasan tentang ciri – ciri kesopanan bahasa dalam komunikasi .

Kajian ini berdasarkan teori pragmatik seperti yang dinyatakan dalam model Brown & Levinson (1987) tentang penggunaan air muka positif dan negatif serta kesopanan positif dan negatif.

#### **2.1 DEFINISI KESOPANAN**

Kesopanan atau kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek kebahasaan yang dapat meningkatkan kecerdasan emosi penuturnya. Kesopanan bermaksud perlakuan sopan terhadap orang yang mendengar atau orang yang bertutur bagi tujuan menghormatinya, di samping memperlihatkan kesopanan terhadap orang yang sedang bercakap agar dianggap berbudi. Kesantunan berbahasa merupakan satu bentuk bahasa yang sopan agar masyarakat memandang tinggi terhadap orang yang menggunakannya. (Teo,2002).

Menurut Holmes kesopanan merupakan pemilihan ujaran yang sesuai dengan mengambilkira perasaan orang lain. Ia akan dilihat semasa bertutur terutamanya terhadap pendengar ataupun penutur. (Holmes,2002)

Kesantunan berbahsa berkaitan dengan peraturan tentang hal yang bersifat sosial dan moral di dalam perlakuan seharian. Kesopanan diperlukan untuk melengkapi prinsip kerjasama dan mengatasi masalah yang timbul akibat dari penerapan nilai murninya (Grice,1991).

Menurut Amat Juhairi Moain (1992), Kesopanan bahasa bererti kesantunan dan kehalusan dalam menggunakan bahasa ketika berkomunikasi sama ada melalui lisan atau tulisan kepada orang yang dihormati, orang yang setaraf dengan kita atau orang yang lebih rendah kedudukannya daripada kita.

Menurut Za'ba (1960) (dipetik daripada Ravi (2009) kesopanan dimaksudkan sebagai budi pekerti. Ianya meliputi perlakuan dan tingkah laku yang dinilai dari sudut baik dan buruh atau halus dan kasar. Setiap tutur kata yang digunakan perlu tertib dan sopan.

Lakoff (1975) mengintepretasikan kesopanan sebagai perlakuan yang mengurangkan pergeseran dalam sesuatu komunikasi. Leech (1983) menyatakan bahawa kesopanan merupakan perlakuan yang mewujudkan dan mengekalkan pengiktirafan diri dalam sesuatu interaksi. Brown & Levinson (B&L) (1987)

mengaitkan kesopanan sebagai usaha untuk mengurangkan Tindakan Ancaman Airmuka kepada pendengar.

Aspek kesopanan bahasa juga pernah dibincangkan oleh Asmah Aji Omar (2000). Menurut beliau kesopanan ialah penggunaan bahasa sehari – hari yang tidak menimbulkan kemarahan dan rasa tersinggung kepada pendengar. Trudgill, 1974 (dipetik dari Ravi Krishnan, 2009) berpendapat bahawa kesantunan merupakan perlakuan yang diamalkan untuk membina persefahaman bagi mengelakkan ancaman dan ketegangan yang boleh menyebabkan perbualan menjadi renggang.

Berdasarkan pentakrifan makna kesopanan yang diberikan dapat disimpulkan bahawa kesopanan merupakan penggunaan kata – kata yang sesuai dan tidak menimbulkan konflik dan sentiasa menjaga air muka pendengar. Ini bererti bahawa pentakrifan makna kesopanan berfokus pada penjagaan air muka peserta ketika berkomunikasi .

## **2.2 KONSEP AIR MUKA**

Goffman (1967) telah mentakrifkan konsep muka sebagai status nilai sosial yang dituntut oleh seseorang daripada pihak lain dalam sesuatu interaksi, Muka ialah imej yang menggambarkan penerimaan sosial yang dikongsi apabila seseorang mempamerkan sesuatu tindakan dan perlakuan yang baik. Dalam hal ini, peraturan sosial dapat dikekalkan sekiranya setiap individu menghormati hak orang lain.

Menurut Goffman (1967), meminta maaf juga adalah salah satu cara untuk memperbaiki kesalahan. Bagi Goffman muka ialah nilai positif seseorang dan diakui oleh pihak lain. Menurutnya:

*“ the term face may be defined as the positif social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image that others may share as when a person makes a good showing of his profession or religion by making a good showing for himself.”*

Goffman bersetuju dengan pandangan Brown & Levinsons(1987). Beliaulah orang pertama yang mencipta perkataan ‘face’. Beliau juga menyatakan bahawa face merupakan rujukan bagi orang yang hadir pada situasi sosial serta dalam interaksi sosial.

*“face reference to how people present themselves in social situations and that entire reality is constructed through our social interaction.”*

(Goffman, 1963)

Menurut Beliau “Face” dikekalkan oleh penutur bukannya pendengar. Tidak banyak strategi yang terdapat untuk menjaga airmuka yang penting bagi setiap orang. (Goffman,1967).

Brown dan Levinson pula (1987) menyatakan 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 members desires, and which in general is in the interest of every member to partially satisfy.”*

( Brown & Levinson 1987)

Menurut mereka lagi, airmuka (*Face*) bernilai positif atau harga diri seseorang terutamanya yang ingin menjaga airmuka mereka. Manakala airmuka bernilai negatif apabila ada yang tidak mahu menjaga airmuka. Menurut mereka imej seseorang itu perlu dipaparkan agar dapat menjaga maruah dan kesopanan diri. Mereka seperti ini dikatakan sebagai orang yang beradab. (Brown & Levinson, 1987).

Pengkaji timur iaitu Gu (1990) yang mengkaji kesopanan orang China serta Matsumoto (1988) dan Ide (1989) yang mengkaji kesopanan orang Jepun telah mempertikaikan ketekalan konsep muka B&L di kalangan masyarakat Timur.

Matsumoto (1988) mempertikaikan ketekalan konsep muka B&L yang dikatakan bersifat universal, tidak sesuai dalam masyarakat Jepun. Menurut Jepun tidak mengutamakan hak individu. Sebaliknya kedudukannya dalam hubungan sosial dan pihak lain lebih penting. Menurut Beliau:

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

(Matsumoto 1988)

Matsumoto(1988) menganggap konsep air muka B&L yang berasaskan muka negatif yang mengutamakan kehendak tidak mahu diganggu atau digugat adalah asing dalam masyarakat Jepun.

Jamaliah (2000) turut menyokong pandangan tokoh-tokoh di atas. Beliau mengatakan, kedudukan airmuka dalam masyarakat Malaysia dianggap penting kerana masyarakat Malaysia hidup berkumpulan atau kolaktif.

Dalam perbincangan konsep muka orang Cina, Gu (1990) telah menentengahkan konsep muka yang menjadi asas pemilihan strategi kesopanan masyarakat Cina. Gu (1990) sependapat dengan Ide dan Matsumoto yang mendedahkan bahawa dikalangan masyarakat Timur, muka itu bukan menjadi hak individu seperti yang diperkatakan oleh Brown & Levinson (1987). Dalam hal ini Gu (1990) lebih menyetujui saranan Goffman tentang muka.

Pengkaji – pengkaji tersebut juga bersependapat menegaskan bahawa muka menjadi identity kumpulan sosial sama ada dalam kalangan orang Cina mahupun orang Jepun. Pendapat tersebut bertentangan dengan pendapat Brown & Levinson

yang menekankan konsep individualisme.

Selain itu, Goffman (1967) juga menyatakan konsep muka sebagai penampilan diri di mana seseorang hendak menggambarannya. Konsep ini dapat dilihat dalam ekspresi kehidupan seharian seperti '*losing face*' iaitu mengancam muka daripada seseorang dimalukan ataupun dihina dan '*saving face*' iaitu menjaga muka dengan tindakan atau lakuan pertuturan yang tidak membahayakan diri ataupun persona seseorang. Secara umumnya Goffman (1967) menyatakan muka sebagai kehormatan atau harga diri seseorang di khalayak ramai.

Pandangan yang berbeza antara pengkaji – pengkaji lain terhadap konsep yang dikemukakan oleh B & L (1987) membuktikan bahawa konsep muka antara masyarakat berbeza mengikut sistem nilai dan norma sesuatu masyarakat. Dalam hal ini Watts (1994) menegaskan bahawa hakikatnya budaya sesuatu masyarakat menjadi pengantara membina identiti diri anggota masyarakat. Oleh itu, konsep muka hanya dapat dijelaskan menurut perspektif budaya masing – masing.

Konsep muka dalam masyarakat Melayu disebut sebagai air muka (Asmah Hj Omar, 2000) yang sempadan takrifnya lebih luas dan halus melepasi apa yang difahami oleh Goffman (1967) dan B&L (1987). Bagi Asmah, konsep air muka orang Melayu ialah konsep yang menjangka ruang lintap yang melebihi.

Malah, air muka bagi orang Melayu tidak hanya melibatkan muka penutur dan pendengar, malahan turut mengambil kira anggota keluarga dan masyarakat.

Namun begitu, Asmah, (2000) sama sekali tidak menyentuh sempadan agama sebagai asas pembinaan air muka orang Melayu.

### **2.3 MODEL KESOPANAN**

Kesopanan berbahasa dapat dilihat melalui tatacara berbahasa. Ketika berkomunikasi. Kita bukan sahaja sekedar menyampaikan idea yang kita fikirkan malah, mematuhi pada norma-norma dan nilai – nilai kehidupan. Apabila berkomunikasi jika seseorang itu tidak sesuai dengan norma-norma budaya, maka ia akan dianggap mempunyai nilai negatif, misalnya sombong, angkuh, tidak beradab dan tidak berbudaya.

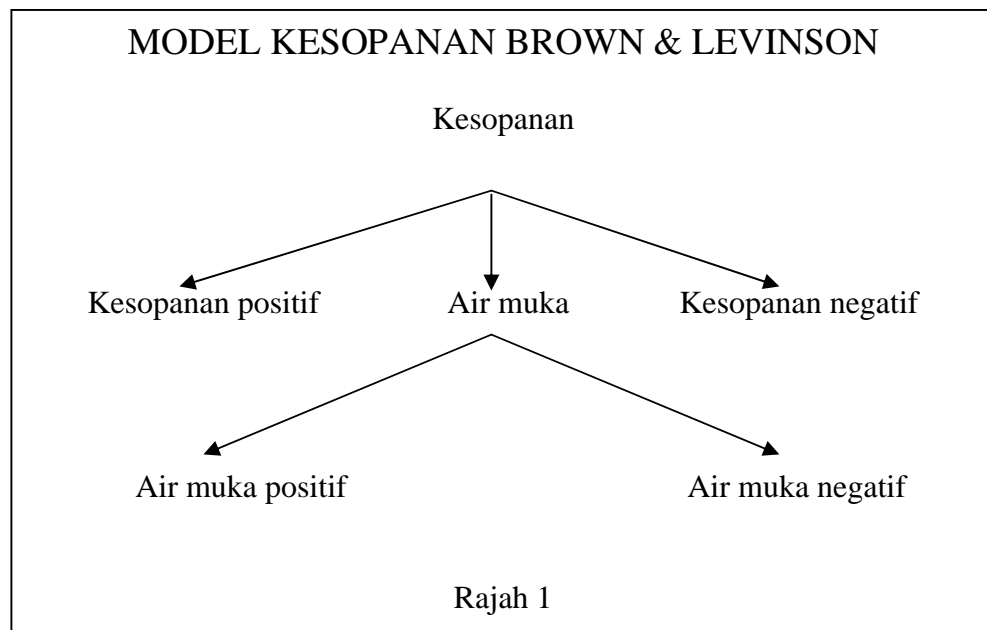
Maka, terdapat beberapa model yang telah dikemukakan oleh pengkaji - pengkaji untuk menganalisis aspek kesopanan. Model – model tersebut pernah digunakan pengkaji bahasa untuk meneliti fenomena kesopanan dalam sesuatu ujaran. Antara model yang terkenal ialah model kesopanan Brown & Levinson (1987), Model Prinsip kerjasama dalam perbualan oleh Grice (1991), Model peraturan kesopanan oleh Lakoff (1975), Model Prinsip Kesopanan oleh Leech (1983) dan lain – lain lagi.



### 2.3.1 MODEL KESOPANAN BROWN & LEVINSON

Kesopanan merupakan niat penutur untuk mengurangi ancaman muka. Bersikap sopan merupakan perlakuan yang coba untuk menyelamatkan muka orang lain. Brown & Levinson (1987) yang mula – mula mengemukakan teori kesopanan berbahasa dan konsep air muka (face) dalam bidang pragmatik. Berdasarkan pada carta aliran 1, didapati model Brown & Levinson membahagikan air muka kepada air muka positif ( *positive face*) dan air muka negatif ( *negative face*).

Rajah 1 : Model Kesopanan Brown & Levinson



Menurut Brown & Levinson

*“positive politeness leads to moves to achieve solidarity through offers of friendships, the use of complements and informal language use. On the other hand negative politeness leads to deference apologizing, indirectness, formality in language use.”*

(Brown & Levinson, 1987)

Menurut Brown & Levinson (1987), air muka positif didefinisikan sebagai imej egostik seseorang semasa berkomunikasi. Harapannya adalah untuk mengekalkan imej dan personaliti serta keinginan untuk memperolehi penghargaan dan kepastian tentang ujaran, fikiran atau tindakanya. Airmuka (*Face*) atau harga diri bernilai positif apabila seseorang ingin menjaga airmuka mereka. Imej seseorang itu perlu dipaparkan agar dapat menjaga maruah dan kesopanan diri. Mereka seperti ini dikatakan sebagai orang yang beradab. (Brown & Levinson, 1987).

Airmuka negatif pula membawa erti bahawa seseorang itu diharapkan tindakan, perlakuan dan kebebasan diri tidak diganggu atau dihalangi oleh orang lain.

Brown & Levinson (1987) membahagikan kesopanan kepada kesopanan positif (*positive politeness*) dan kesopanan negatif (*negative politeness*). Kesopanan negatif merujuk kepada penghargaan serta persetujuan kita terhadap orang lain. Ia juga merupakan aspek pertuturan yang menekankan kepentingan mengekalkan airmuka terutamanya airmuka negatif pendengar di mana penutur akan cuba untuk memberikan tekanan atau paksaan terhadap pendengar bagi mengekalkan rasa hormat kepada pendengar tersebut. Kesopanan negatif ini juga diaplikasikan bagi meminimalkan risiko atau kemungkinan penutur atau dijatuhkan air mukanya.

Kesopanan positif pula bermakna sedaya upaya yang mungkin tidak mengganggu kebebasan dan kuasa orang lain untuk mengekalkan air muka positif pihak lain. Dalam kesopanan positif semangat solidariti dipentingkan dalam peristiwa

komunikasi antara pendengar dan penutur. Ini bertujuan untuk merapatkan jurang antara mereka.

Oleh yang demikian, kita mesti menggunakan bahasa yang sopan. Tujuan menjaga air muka adalah untuk mengekalkan hubungan baik antara dua pihak yang berlainan dan membolehkan komunikasi berlangsung dalam keadaan yang mesra untuk merealisasikan objektif berkomunikasi. Walaubagaimanapun, kita bukan sentiasa memberi air muka kepada orang lain pada bila – bila masa sahaja. Dalam sesuatu keadaan air muka terpaksa diabaikan. Sebagai contoh dalam keadaan cemas, kedudukan penutur jauh lebih tinggi daripada pendengar atau penutur berpendapat ujarannya mempunyai kesan kemudaratan yang kecil terhadap pendengar.

Brown & Levinson (1987), menunjukkan bahawa ada ujaran yang bertentangan dengan air muka semasa berkomunikasi. Keadaan ini disebut sebagai “*FaceThreatening Act.*” (FTA) atau perlakuan mengancam air muka. Ia berlaku apabila wujud kemahuan penutur untuk membolehkan lakumannya dimaksimumkan dan ancaman untuk menghalang diminimumkan.

Antara ujaran – ujaran yang boleh menimbulkan FTA adalah seperti berikut:-

**i) Air muka negatif pendengar.**

Air muka negatif pendengar berlaku terhadap ujaran penutur berbentuk memberi arahan, amaran, dan mendesak membuat sesuatu.

**ii) Air muka positif pendengar.**

Air muka positif pendengar berlaku apabila penutur mencari kesalahan, mengkritik,

**iii) Air muka negatif penutur.**

Penutur tidak begitu setuju, namun melakukan sesuatu kemahuan pendengar demi menjaga air muka pendengar. Ia berlaku apabila penutur mengucapkan terima kasih dan meminta maaf.

**iv) Air muka positif penutur.**

Penutur beremosi dan sedia memohon maaf kerana sudah mengganggu air muka positif pendengar. Ia berlaku apabila penutur meminta maaf, memberi pujian dan mengakui kesalahan diri.

Brown & Levinson (1987) juga mengemukakan skala bagi peringkat kesantunan sebuah pertuturan. Terdapat tiga skala penentu tinggi rendahnya peringkat kesantunan sesebuah pertuturan. Ketiga – tiga skala tersebut ditentukan berdasarkan konteks, sosial dan budaya.

Pertamanya, jarak sosial antara penutur dan pendengar (*social distance between speaker and hearer*) ditentukan oleh parameter umur, jantina dan taraf sosiobudaya. Yang keduanya ialah status sosial antara penutur dan pendengar (*the speaker and hearer relative power*). Skala ketiga ialah peringkat tindak tutur (*rank rating*). Ianya berdasarkan atas kedudukan relatif tindak tutur yang satu dengan tindak tutur lainnya.

Kelemahan model ini adalah, ianya dibentuk berdasarkan masyarakat barat (Matsumoto, 1988). Mereka juga mengatakan bahawa Model ini kurang mengutamakan nilai sosial. Namun, Model ini masih boleh digunakan untuk menilai kesopanan yang wujud dalam konteks masyarakat timur yang mementingkan budi pekerti yang tinggi dan mengenyepikan kepentingan perasaan sendiri demi menunaikan tuntutan masyarakat dan budayanya.

### **2.3.2 MODEL PRINSIP KERJASAMA GRICE.**

Prinsip kerjasama ini adalah berdasarkan penggunaan implikatur perbualan dan menerokai maksud sesuatu ujaran. Menerusi prinsip ini, Grice mengemukakan empat maksim yang menjadi panduan untuk mewujudkan kerjasama dalam perbualan. Maksim – maksim tersebut adalah seperti yang berikut:-

a) **Maksim Kuantiti**

Memberi maklumat yang sempurna dan mencukupi. Elakkan member maklumat melebihi daripada apa yang diperlukan.

b) **Maksim Kualiti**

Memberi maklumat yang betul. Tidak menyebut sesuatu yang anda rasa tidak betul dan tidak menyebut sesuatu yang anda tidak cukup bukti.

c) **Maksim Pertalian**

Memberi maklumat yang relevan. Menyebut atau memberitahu sesuatu yang boleh diterima oleh semua orang.

d) **Maksim Cara**

Menyatakan sesuatu dengan cara yang betul dan mudah difahami.

Menurut Yuniarti (2010), komunikasi dapat berlangsung dengan baik dengan adanya prinsip kerjasama yang perlu dipatuhi oleh penutur – penutur. Kelancaran komunikasi tidak hanya ditentukan oleh unsur – unsur kebahasaan secara struktur. Dengan menggunakan prinsip – prinsip kerjasama ini dalam penggunaan bahasa maka, maksud yang ingin disampaikan mudah diterima oleh pendengar.

Akan tetapi, menurut Leech (1983) menerangkan prinsip kerjasama ini hanya dapat mengurangi kebingungan dan model ini mempunyai kelemahannya tersendiri. Maksim – maksim ini tidak boleh digunakan pada peringkat universal kerana tidak semua masyarakat mementingkan maksim yang terdapat dalam prinsip kerjasama ini. 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 berlebih. Dalam Maksim Kualiti pula, tidak semua percakapan memerlukan dalil dan bukti yang kukuh. Demikian juga dalam Maksim cara, agak sukar untuk menentukan sama ada sesuatu ujaran boleh difahami maksudnya atau tidak.

### **2.3.3 MODEL KESOPANAN LAKOFF**

Lakoff telah mengemukakan 3 peraturan yang harus dipatuhi oleh mereka yang terlibat dalam sesuatu perbualan. Ini akan mengekalkan keharmonian perbualan.

Antara peraturan tersebut ialah:

- a) Jangan memaksa
- b) Berikan pilihan
- c) Jadikan pendengar selesa.

“Jangan memaksa” merupakan peraturan yang digunakan dalam mengekalkan kesopanan secara formal yang diperlukan untuk mengekalkan jarak antara pendengar dan penutur.

Manakala, “Berikan Pilihan” 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 akan mempunyai 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 ujaranya dengan menggunakan ayat tanya.

Satu lagi peraturan Lakoff adalah “Jadikan pendengar selesa” yang dijangkakan akan merapatkan hubungan antara penutur dan pendengar. Cara ini akan menonjolkan perasaan dan sikap positif penutur terhadap pendengar itu. Cara ini juga kerap digunakan di kalangan mereka yang sudah menjalin hubungan yang rapat.

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

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

#### **2.3.4 MODEL KESOPANAN LEECH**

Model Leech menekankan beberapa maksim iaitu

- a) Maksim Berhemah – mengurangkan kos dan menambahkan faedah kepada orang lain.
- b) Maksim Budiman – mengurangkan faedah dan menambahkan kos ke atas diri sendiri.
- c) Maksim Berkanan – mengurangkan cacian dan menambahkan pujian ke atas orang lain.
- d) Maksim Merendahkan Diri – mengurangkan pujian dan menambahkan kata – kata kurang puji ke atas diri sendiri.
- e) Maksim persetujuan – menurunkan perselisihan faham dan menambahkan persepakatan antara diri dengan orang lain.
- f) Maksim Simpati – mengurangkan antipasti dan menambahkan simpati kepada orang lain.

Empat maksim pertama adalah berpasangan kerana maksim – maksim tersebut berada dalam skala bipolar iaitu kos, faedah serta pujian dan cacian. Manakala dua maksim terakhir pula berada dalam skala unipolar iaitu simpati.



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 pertambahan cacian keatas diri sendiri semata – mata untuk menunjukkan kesopanan kita. Manusia tidak perlu merendahkan diri sendiri untuk 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 melebihkan sesuatu kebaikan terhadap dirinya semata – mata untuk kebaikan pihak lain seperti yang dinyatakan dalam maksim budiman.

Nampaknya ukuran yang menggunakan skala bipolar mengabaikan kepentingan penutur dan ini sesuatu yang tidak adil dan kurang praktikal dalam kehidupan seharian. Sehubungan dengan itu, maksim kerjasam Grice seperti maksim kualiti akan menyeimbangkan tindakan yang sopan itu bagi melahirkan kerjasam yang berterusan dalam sesuatu perbualan.

Maksim Leech boleh dianggap serasi dengan konsep budi pekerti yang ditekankan dalam masyarakat India memandangkan pembinaan maksimnya berkaitan dengan keluhuran hati. Apa yang dikemukakan oleh Leech merupakan

peribadi yang santun dan yang disanjung tinggi dalam hubungan seseorang.

### **2.3.5 MODEL KESOPANAN ASMAH**

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

- a. Taraf dan peranan orang yang bercakap dengan kita.
- b. Di mana dan bagaimana keadaan percakapan itu berlaku?
- c. Apa yang dipercakapkan ?
- d. Mengapa percakapan itu berlaku?
- e. Cara percakapan itu disampaikan.

Kesopanan berkendala ini menekankan perhatian terhadap peranan sosial pihak yang terlihat dalam pertuturan, latar belakang pertuturan, judul pertuturan, sebab pertuturan dan cara bertutur serta penyesuaian penutur dengan keadaan itu, Asmah berpandangan bahawa kesantunan asas ada berkaitannya dengan didikan awal yang diterima oleh seseorang sehubungan itu, Beliau merumuskan bahawa kesopanan berkendala ialah kesopanan asas yang disertai dengan strategi komunikasi.

Asmah mengemukakan beberapa strategi komunikasi yang sopan dalam perbincangan (2000). Strategi yang dianggap memadai kesopanan melibatkan faktor – faktor yang berikut.

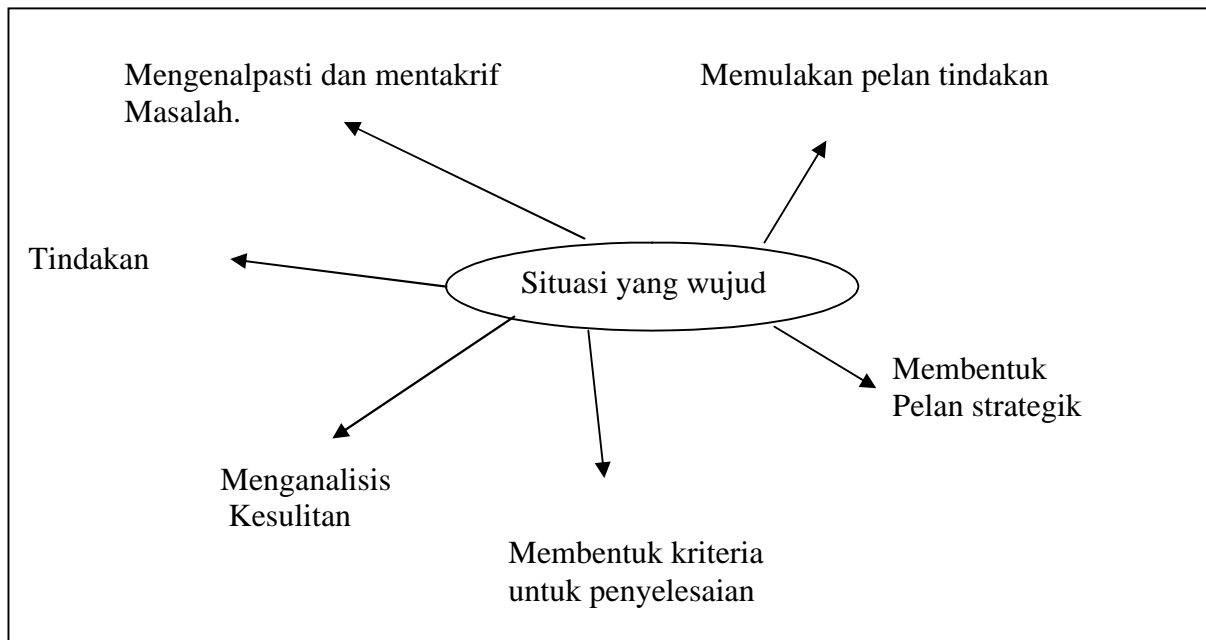
- a. Kesedaran terhadap perbezaan taraf sosial dikalangan peserta.
- b. Kesedaran akan kuasa yang ada pada sesuatu peranan.
- c. Menjaga air muka.
- d. Kepatuhan pada tajuk dan peraturan rundingan.

## 2.4 MODEL PEMBENTUKKAN KEPUTUSAN

Membuat keputusan bermakna suatu proses apabila pemilihan dibuat daripada pelbagai alternatif. Ia memerlukan kemahiran yang tertentu. Keputusan juga merupakan salah satu cara dalam penyelesaian masalah (Abdullah 1998)

### 2.4.1 MODEL PEMBENTUKKAN KEPUTUSAN OLEH HOY & MISKEL

RAJAH 2 : Model pembentukka keputusan oleh Hoy & Miskel (1982)



Model ini banyak digunakan dalam pengurusan organisasi – organisasi yang besar dan boleh digunakan dalam membuat keputusan. Model ini banyak digunakan dalam pengurusan moden. Mengikut model ini seseorang pengurus dikehendaki membuat beberapa urutan keputusan. Dimana keputusan – keputusan kini mempengaruhi keputusan – keputusan kemudian sama ada boleh diteruskan atau dihentikan.

#### **2.4.2 MODEL PEMBENTUKKAN KEPUTUSAN LIPHAM & HOEH**

Model Keputusan ini dikemukakan oleh Lipham dan Hoeh (1974) (Dipetik dari Abdul Rahmad, 2004). Menurut mereka terdapat 3 perkara utama yang boleh menentukan keputusan yang akan dibuat. Faktor – faktor tersebut ialah

- I. Penglibatan pembuat keputusan
- II. Isi kandungan yang diputuskan
- III. Peringkat pembuat keputusan

Berdasarkan kepada faktor – faktor tersebut Lipham dan Hoeh (1974) telah membentuk satu model yang dinamakan ‘Model 3 Dimensi’. Menurut mereka lagi seseorang yang hendak membuat keputusan tersebut mestilah mengetahui siapa yang hendak membuat keputusan tersebut. Bahagian apa yang hendak diputuskan dan peringkat apakah yang mereka hendak membuat keputusan.

(Dipetik dari Abdul Rahmad, 2004)

### **2.4.3 KAJIAN TENTANG PEMBENTUKKAN KEPUTUSAN DI NEGARA BARAT**

Kajian tentang sekolah efektif menunjukkan bahawa tingkahlaku GB dan GPK 1 dapat mempengaruhi iklim sekolah. Kejayaan P & P dan kepuasan di kalangan guru untuk menjadikan kepimpinan berkesan, seseorang GB perlu menggunakan polisi pintu terbuka di mana guru – guru mudah berjumpa dan berdekatnya pada setiap masa. Seterusnya seseorang GB itu mestilah bersedia untuk menurunkan kuasanya kepada guru – guru untuk mendapat kesamaan sepenuhnya ke arah mencapai matlamat organisasi. Malalui ‘kuasa’ tersebut akan memberikan peluang kepada guru – guru untuk mengambil bahagian secara aktif dalam hal – hal berkaitan seperti pembuatan keputusan.

Kajian – kajian yang dilakukan oleh Short, Grece dan Melvin (1994) yang bertajuk ‘*Creating Empowered schools: lessons in change*’ telah menunjukkan bahawa, kuasa dapat mengasihkan banyak perubahan di sekolah yang terlibat. Perubahan – perubahan tersebut berlaku secara positif dengan kualiti menyelesaikan masalah juga lebih baik. Secara tidak langsung juga terbentuk idea – idea yang lebih kreatif pemupuk semangat kakitangan dan kerjasama yang erat dikalangan kakitangan dan pentadbiran.

Kuasa juga telah menjadikan penglibatan guru – guru lebih aktif. Menurut Ferris (1992) menyatakan sebab kakitangan patut dilibatkan dalam pembuatan keputusan di sekolah kerana mereka merupakan orang yang paling dekat dan rapat dengan pelajar.

## **2.5 KOMUNIKASI**

### **2.5.1 DEFINISI KOMUNIKASI**

Komunikasi didefinisikan sebagai aktiviti individu mahupun kelompok yang terlibat menginterpretasi dan mempengaruhi dunia sosialnya. Komunikasi juga dianggap sebagai satu perkongsian maklumat dan juga makna antara dua orang atau lebih. Secara umum komunikasi ialah proses penghantaran, penerimaan dan pertukaran maklumat, pendapat, dan idea melalui tulisan, percakapan atau imaj visual atau mana – mana kombinasi ketiga – tiga unsur tersebut.

Mengikut Johnson (1997) komunikasi adalah satu proses untuk menyatupadukan individu – individu dalam kelompoknya. Ia merupakan proses yang membolehkan manusia itu menyeragamkan tingkahlakunya serta membina dan mewujudkan hubungan interpersonalnya yang akhirnya membenarkan mereka itu bekerjasama bagi mencapai satu matlamat yang sama. Ini selaras dengan pendapat Abdullah (1998) yang mengatakan organisasi itu adalah dua atau lebih individu yang mengenalpasti sesetengah matlamatnya boleh dicapai melalui tindakan yang kooperatif, walaupun wujudnya pertelingkahan.

### **2.5.2 MODEL KOMUNIKASI**

#### **2.5.2.1 Model linear**

Model ini merupakan komunikasi yang menunjukkan maklumat berpindah sehalu iaitu daripada satu sumber kepada suatu penerima. Menurut Berlo David (1960) kedua – dua sumber dan penerima menunjukkan perilaku, pengetahuan, latar belakang sosiobudaya dan faktor – faktor lain dalam proses komunikasi.

### **2.5.2.2 Model interactional**

Model ini merupakan instrument yang menekan kepada komunikasi dua hala. Komunikasi digambarkan kepada suatu proses pertukaran mesej. Individu A (sumber) mengantar mesej kepada individu B (penerima). Kemudian B jadi sumber bergerak balas kepada A yang sekarang menjadi penerima. Peserta – peserta bertukar – tukar dalam proses komunikasi tersebut.

### **2.5.2.3 Model transactional**

Model ini menekankan bahawa komunikasi adalah saling balikan. Setiap orang berkongsi proses pengkodan dan penghuraian kod serta mempengaruhi pihak yang lain. Model ini mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan antara peranan pengantar dan penerima kerana kedua – duanya memainkan peranan yang sama dalam satu masa. Model ini biasanya dianggap sebagai model yang paling sesuai untuk pertemuan individu, kerana komunikasi berlaku melalui pertuturan dan pelbagai perilaku '*non – verbal*'.

### **2.5.3 TUJUAN KOMUNIKASI**

Salah satu cara berkomunikasi ialah bercakap. Kita berkomunikasi untuk saling faham memahami satu sama lain. Kita berkomunikasi untuk memahami segala kejadian dan peristiwa yang berlaku di sekelilingnya. Dengan sistem komunikasi kita dapat memahami keadaan sekitar kita.

Tujuan kedua manusia berkomunikasi ialah kerana mereka mahu menjalin hubungan yang baik dengan manusia yang lain. Selain itu manusia berkomunikasi untuk mempengaruhi fikiran, tingkah laku dan sebagainya. Selain itu, kita berkomunikasi untuk menolong orang dengan cara menghibur orang itu. Komunikasi jenis ini banyak dilakukan dengan rakan – rakan.

(Abd.Hassan,1999)

#### **2.5.4 KOMUNIKASI BUKAN LISAN**

Komunikasi bukan lisan termasuklah ruang, orientasi masa, gerak – geri, roman muka, gerak mata, sentuhan, suara dan kadar kelajuan kita cakap. Tubuh badan kita juga berkomunikasi walaupun ketika ia tidak bergerak. Orang boleh membaca beberapa jenis maklumat berkenaan diri kita daripada bahasa badan.

##### **2.5.4.1 Gerak – geri**

Para pengkaji bidang bahasa badan mengenalpasti lima jenis gerak – geri

###### **a. Emblem**

Emblem ialah gerak – geri yang menggantikan perkataan yang kita ucapkan. Sebagai contoh, kita menunjukkan ibu jari tangan kanan untuk menggantikan perkataan “bagus” ataupun kita menunjukkan jari telunjuk untuk menggantikan perkataan “satu”.

###### **b. Penggambar**

Gerak geri ini kita buat seiring dengan kata – kata yang kita ucapkan, gerak – geri ini betul – betul menggambarkan apa yang kita maksudkan. Sebagai



contoh, apabila kita berkata “besar” tangan kita bergerak untuk menggambarkan saiz besar itu.

**c. Pelukis rasa**

Muka kita boleh melukiskan bermacam – macam perasaan yang kita rasai, antaranya marah, takut, ragu, geli, sedih dan tak sabar. Gerak – geri jenis ini mungkin timbul di luar kawalan kita.

**d. Pengawal**

Apabila kita mendengar orang – orang lain bercakap dengan kita, kita membuat gerak – geri untuk mengawal mereka bercakap. Adakalanya kita hendak memberitahu dia “teruskan” , “nanti dulu”, “cepatlah” dan lain – lain lagi. Apabila kita hendak memberitahu dia bahawa kita berminat mendengar, kita mungkin mengganggu kepala.

**e. Penyesuai**

Gerak – geri ini dilakukan kerana ada keperluan untuk melakukannya. Contohnya, apabila gatal kita menggaru – garu. Gerak – geri ini biasanya diluar kawalan kita.

(Abd.Hassan,1999)

#### **2.5.4.2 MATA**

Komunikasi mata adalah jenis bahasa badan yang paling penting. Ia mempunyai pelbagai fungsi.

##### **a. Mengawal tindak balas**

Kita menggunakan sentuhan mata untuk mengawal tindak balas. Kita pandang mata orang itu untuk bertanya. Apabila orang bercakap dengan kita, kita memandangi matanya untuk memberitahu dia kita mendengar apa yang dikatakannya. Kajian menunjukkan apabila berbual – bual pendengar lebih banyak memandangi mata penutur daripada sebaliknya.

##### **b. Menjaga minat dan perhatian**

Kita melakukan perbuatan ini untuk menjaga minat dan perhatian. Apabila kita bercakap dengan dua atau tiga orang serentak, kita akan memandangi mata mereka secara bergilir – gilir supaya kekal beri tumpuan.

##### **c. Memberi giliran bercakap**

Kita melakukan perbuatan ini untuk memberitahu orang itu, kini dia boleh bercakap. Biasanya kita lakukan ini apabila kita akan habis bercakap tidak lama lagi. Kita hendak memberitahu orang itu, sekarang sudah sampai giliran dia pula bercakap.

##### **d. Gambaran hubungan**

Kita juga memandangi mata orang yang bercakap untuk menggambarkan

apa jenis hubungan yang ada antaranya dengan saya. Apabila kita menyukai orang itu kita banyak memandangi matanya.

**e. Menggambarkan status**

Biasanya kita lebih banyak memandangi mata orang itu, kalau kita mendengar. Tetapi kalau kita hendak menguasai orang itu, perbuatan ini kita terbalikkan. Kita akan memandangi dia semasa kita bercakap dan kurang memandangi dia sewaktu mendengar.

## **2.6 MESYUARAT**

Terdapat pelbagai tujuan kita bermesyuarat. Antaranya ialah untuk mengambil keputusan, untuk melaksanakan program, untuk memberitahu sesuatu isu kepada ahli organisasi tersebut, dan sebagainya. Terdapat beberapa ciri mesyuarat.

### **2.6.1 CIRI – CIRI MESYUARAT**

1. Panggilan untuk mengadakan mesyuarat itu telah dilakukan oleh setiausaha.
2. Setiap mesyuarat mesti mempunyai pengerusi yang akan mengarah dan mengawasi pengaliran maklumat.
3. Mesyuarat yang diadakan itu mesti mengikut tatacara yang telah ditetapkan oleh persatuan.
4. Mesyuarat mesti mempunyai setiausaha untuk mencatat dan merekodkan segala hasil perbincangan.
5. Segala bentuk mesyuarat yang diadakan itu adalah mengikut peraturan mesyuarat yang sedia ada.

6. Mesyuarat hendaklah mempunyai program mesyuarat yang dipanggil agenda.
7. Notis perlu dihantar kepada setiap orang yang perlu hadir ke mesyuarat.
8. Segala notis yang dihantar oleh setiausaha perlu mendapat pengesahan daripada pihak yang berkuasa.
9. Notis dikirimkan secara rasmi dalam tempoh dua minggu sebelum mesyuarat.
10. Perkara yang penting perlu dinyatakan dengan jelas untuk dibincangkan dalam mesyuarat.

(Omardin 1994)

### **2.6.2 SIFAT Pengerusi Mesyuarat**

Bagi memainkan peranan yang berkesan, pengerusi mesti merupakan seorang yang bersikap jujur, adil, tenang, peramah dan berdisiplin. Sementara itu, sebagai pengerusi beliau mesti sentiasa menggunakan kebijaksanaanya untuk memikirkan sesuatu perkara secara objektif, tidak dipengaruhi oleh perasaan dan tekanan daripada mana – mana pihak.

Pengerusi harus dapat mengawal kemarahan dalam keadaan yang boleh menyinggung perasaan dan menyakitkan hati orang lain. Di sini kemesraan perlu digunakan untuk menenangkan keadaan. (Omardin 1994)

### **2.7 KUASA**

Definisi Kuasa ialah Kemampuan seseorang untuk menentukan atau membatasi sesuatu perkara (Deddy Mulyana,1998). John French dan Bertram mengenalpasti lima jenis kuasa iaitu; kuasa paksaan, kuasa anugerah, kuasa yang sah,

kuasa mahir, dan kuasa rujukan. (dipetik dari Mustaffa Che Su, 2007)

### **2.7.1 MENGARAH**

Mengarah ialah satu set tingkahlaku yang digunakan oleh pengurus untuk menggalakan ahli –ahli organisasi untuk melaksanakan tugas yang ditetapkan. Seseorang pengurus menggunakan arahan untuk meningkatkan produktiviti. (Abdullah Hassan, 1999)

Pengurus lazimnya mengarah dan membimbing subordinannya ke arah mencapai matlamat organisasi. Pengurus yang membenarkan dan menggalakkan inisiatif individu tetapi tidak menetapkan had – had yang khusus tidak akan mencapai kejayaan. (Abdullah, 1998)

### **2.7.2 MANDAT KETUA**

Sekiranya ahli –ahli organisasi menghadapi masalah, seseorang ketua akan membuat keputusan. Kuasa yang berada di tangan ketua mungkin mencukupi untuk menguatkuasakan keputusan itu tanpa mengambil kira walaupun terdapat tentangan. Walau bagaimana pun para penyelidik berpandangan penggunaan cara selalunya mempunyai komitmen yang kurang daripada ahli – ahli. (Abdullah, 1998)

## **2.8 GENDER**

### **2.8.1 BAHASA LELAKI DAN WANITA**

Banyak kajian mendapati wanita lebih submisif iaitu mudah mengalah, lebih mudah terkesan oleh tekanan – tekanan sosial, dan lebih responsive kepada keperluan orang – orang lain. Wanita juga didapati lebih mengambil berat pada apa kata orang lain, lebih banyak menyumbang kepada kelancaran perbualan dan wanita memberi lebih banyak respons positif. Meskipun begitu, didapati lelaki lebih banyak memulakan interaksi dan mereka juga menerima lebih banyak interaksi dibandingkan dengan perempuan. Lelaki lebih banyak mencela orang lain. Mereka juga lebih banyak tidak peduli kepada kata – kata orang lain dibandingkan dengan perempuan.

(Abdullah, 1998)

Gender ialah klasifikasi berasaskan jantina yang terbina secara sosial. Coates (1993) menyatakan bahawa gender merupakan pembawa diri yang berkaitan dengan aktiviti-aktiviti yang sesuai untuk jantina tertentu.

Terdapat beberapa fitur-fitur linguistik yang telah dikenalpasti oleh tokoh-tokoh linguistik dalam perbualan seharian. Terdapat perbezaan dan juga persamaan dalam fitur-fitur linguistik antara lelaki dan wanita.

Telah lama kajian linguistik memfokuskan kepada aspek gender. Terdapat banyak kajian telah dijalankan sejak kebelakangan berkaitan dengan gender dan bahasanya. Istilah-istilah seperti ‘man made language’ & ‘woman’s language’ telah wujud. Ini terbukti adanya perbezaan dan persamaan dalam bahasa wanita dan lelaki.

Lakoff (1975) merupakan orang pertama yang mengkaji bahasa yang digunakan oleh wanita dan memperkenalkan istilah 'women's language'. Istilah ini membawa makna fitur-fitur linguistik yang digunakan oleh kedua-dua gender tetapi lebih banyak digunakan oleh wanita. Beliau yang mengemukakan idea bahawa wanita memiliki bahasa mereka sendiri. Pendapat serta pandangan Lakoff telah mempengaruhi pengkaji-pengkaji yang lain untuk menyelidiki lebih lanjut lagi. Peningkatan penyelidikan dalam bidang ini telah memperkembangkan stereotype tentang persepsi terhadap perlakuan linguistik wanita dan lelaki.

Dari penyelidikan yang telah dijalankan, tokoh-tokoh linguistik telah mengemukakan beberapa fakta yang berkaitan dengan bahasa yang digunakan oleh lelaki dan wanita. Orang lelaki telah mendominasi dalam perbualan bercampur (mixed-sex) walaupun berkomunikasi bersama wanita yang sebaya dengannya. Melalui kajiannya, beliau mengenalpasti lelaki dan wanita menggunakan bahasa dan cara berkomunikasi yang agak berbeza. Menurut beliau wanita menghasilkan bahasa yang 'supportive' dan 'co-operative'(berkerjasama), manakala lelaki pula menggunakan bahasa yang 'aggressive' dan 'competitive' .

Menurut Holmes (2002) kebanyakan lelaki dan wanita memperkembangkan stail interaksi yang berbeza ketika zaman kanak-kanak lagi. Beliau juga menyokong pandangan Trudgill iaitu interaksi lelaki labih kepada persaingan dan pengawalan manakala interaksi wanita pula lebih kepada berkerjasama dan memfokuskan kepada keakraban.

Tannen(1989) memberikan pandangan yang sama dengan Holmes bahawa wanita dan lelaki mempunyai interaksi yang agak berbeza antara satu sama yang lain. Ini mewujudkan perbezaan dalam interaksi antara lelaki dan wanita.

Holmes berkata keadaan dominan lelaki wujud dalam interaksi disebabkan oleh pemberian kuasa yang tidak seimbang dikalangan masyarakat. Beliau juga berkata , kuasa yang terdapat pada mereka memberikan autoriti dalam mengawal situasi perbualan serta memdominasikan perbualan. Selain itu, beliau berkata interaksi wanita biasanya tidak berkuasa dan sopan. Dalam sebuah komuniti wanita dianggap sebagai kumpulan yang subordinate. Dalam komuniti merek akan menjadi lebih bersopan berbanding dengan lelaki.

Bahasa lelaki berbeza dari bahasa wanita. Lelaki tidak banyak menggunakan bahasa strandard dan tidak sopan dan sebaliknya wanita menggunakan bahasa yang standard dan sopan. Kajian terawal mengenai bahasa dan gender ialah '*Language and women's place*' oleh Robin Lakoff (1975). Kajian ini mengenai wanita di Middle Amerika membuktikan bahawa wanita dari kedudukan yang bawahan banyak menggunakan gaya pertuturan yang dianggap tipikal bagi wanita yang kurang berkeyakinan, lemah dan terlalu sopan. Terdapat beberapa fitur-fitur linguistik yang dikenalpasti oleh Lakoff dalam kajian, iaitu, menggunakan vokabulari dan istilah warna yang tepat, Menggunakan bentuk yang sopan, hedges, intensifiers, soalan tag intonasi tinggi, menggunakan nahu bahasa yang terlalu betul, memberi penekanan terhadap sesuatu perkataan, kurang mempunyai kemahiran bergurau, dan sebagainya.



Status juga membezakan interaksi dan cara berkomunikasi antara lelaki dan wanita. Wanita merupakan pekerja domestik dan juga memfokuskan terhadap keluarga manakala lelaki pula keluar untuk berkerja. Maka orang yang sekelilingnya berbeza berbanding dengan wanita. Sebab itu , Truggill (1974) berkata terdapat bentuk penuturan yang agak berbeza antara mereka.

Tannen Deborah (1989) menggunakan istilah gossip untuk menerangkan pertuturan wanita. Menurut beliau gossip wujud dari persepsi dan pengalaman mereka sendiri. Beliau menyatakan bahawa gossip merupakan perbualan yang sering dikaitkan dengan wanita dimana mereka berbual tentang benda atau perkara yang betul. Selain itu, terdapat perbezaan dalam gaya perbualan antara lelaki dan wanita. Beliau berkata wujudnya ketidakseimbangan dalam perbualan dua gender ini disebabkan oleh perbezaan dunia masing-masing.

Ciri-ciri gender tidak dapat diperlihat seratus peratus terhadap wanita dan lelaki pada masa kini. Mungkin lelaki boleh mempunyai ciri-ciri feminine, manakala wanita pula boleh memiliki ciri-ciri maskulin. Keadaan ini wujud disebabkan oleh perkembangan dunia dalam pelbagai perkara seperti sains dan teknologi yang memainkan peranan yang penting dalam kehidupan harian seseorang.

Namun wanita kini lebih cenderung berada dengan dunia luar, disamping memikul tugas-tugas rumahtangga, wanita kini semakin menghampiri kedudukan sosial seperti lelaki. Perbualan wanita turut mengalami perubahan. Malah fitur-fitur

linguistik yang terdapat pada bahasa lelaki dan wanita masih kekal walaupun kedudukan sosial mereka berubah.

Lakoff (1975) pula menyatakan bahawa semua group gender mempunyai stail komunikasi yang tersendiri. Menerangkan stail merujuk kepada perlakuan seseorang semasa berinteraksi. Perlakuan seseorang akan menggambarkan personality mereka. Coates (1993), berkata jika dalam sesuatu kumpulan interaksi kesemuanya wanita, mereka akan berkerjasama antara satu sama lain. Manakala lelaki pula di sebaliknya, dimana dalam interaksi lelaki pula berdasarkan informasi dan mempunyai competitive function.

Perbualan digunakan dalam keadaan tidak formal , ia adalah persendirian. Kebanyakan kajian menyatakan bahawa perbualan bergantung kepada pekerjaan. 'miscommunication' biasanya berlaku dalam perbualan antara wanita dan lelaki. Stail interaksi juga berbeza dalam perbualannya. Ini dapat dilihat dalam perbualan bercampur gender.

Perbualan merupakan sesuatu yang vernakular atau tidak standard. Melalui penggunaan bahasa seperti inilah penutur dan penerima dapat menghantar dan menerima mesej. Perbualan akan mewujudkan suatu situasi untuk mengeratkan hubungan antara satu sama lain. Oleh itu, tujuan perbualan adalah untuk menjalinkan hubungan yang baik dan rapat antara peserta-peserta perbualan.

Walaupun perbualan dapat mengeratkan hubungan yang baik antara penutur dan pendengar, tetapi masih terdapat prebezaan dan juga persamaan dari segi fitur-fitur linguistik dalam perbualan. Ia dapat dikenalpasti dari kajian-kajian yang telah dijalankan oleh tokoh-tokoh linguistik.

### **2.8.2 Bahasa Lelaki.**

Bahasa lelaki berbeza dengan bahasa wanita. Contohnya, lelaki tidak banyak menggunakan bahasa standard dan tidak sopan berbanding dengan wanita. Selain itu, bahawa lelaki ini tidak khusus, ialah lelaki tidak banyak menggunakan pengistilahan warna seperti lavender, lime, sky blue, navy blue dan sebagainya. Keadaan ini dianggap sebagai sesuatu perkara yang remeh bagi lelaki.

Para pengakaji mendapati bahasa lelaki tidak standard dan tidak sopan. Ini disebabkan oleh keadaan mereka yang tidak memerlukan pengiktirafan status sosial dalam sebuah komuniti. Sebaliknya, wanita menggunakan bahasa standard kerana mereka memerlukan pengiktirafan dirinya sebagai orang yang mempunyai status sosial yang tinggi berbanding dengan orang yang tidak menggunakan bahasa tersebut.

Bahasa lelaki pula lebih kreatif dan penuh dengan imajinasi. Tanpa perkara-perkara ini, bahasa mereka akan menjadi 'insipid'. Ini berpunca dari daya kepintaran dan kepentingan peranan lelaki dalam institusi sosial.

Kajian-kajian awal dalam abad yang ke-20an memberikan dapatan yang mengagumkan mengenai bagaimana pelbagai masyarakat sezaman melihat interaksi

verbal terhadap lelaki dan wanita tentang sumbangan mereka kepada bahasa bergender dan faktor-faktor yang menyebabkan kewujudan bahasa sebegini. Kajian-kajian yang dijalankan seterusnya menyatakan bahawa wujudnya perbezaan antara penggunaan bahasa lelaki dan wanita terutamanya dalam ciri-ciri linguistik sistem bahasa.

Keperluan penggunaan sesuatu bahasa adalah mengikut kehendak konteks sosial dari segi tahap formaliti yang diperlukan bagi perhubungan antara penutur dan pendengar dalam perbualan.

Pada awal 60an dan 70an, banyak kajian sosiolinguistik tertumpu kepada perbezaan bahasa yang digunakan oleh wanita dan lelaki. Didapati di semua kelas sosial, lelaki tidak menggunakan fitur-fitur yang berkait dengan bahasa standard berbanding dengan wanita.

Menurut Trudgill (1974) membuktikan lebih banyak wanita menggunakan bahasa standard berbanding dengan lelaki. Menurut beliau bahasa lelaki tidak formal atau menggunakan lebih banyak bahasa berbentuk vernakular. Salah satu kajian mengenai linguistik variables dalam bahasa inggeris menyatakan bahawa penggunaan akhiran 'ng' menjadi 'n' dalam penggunaan bahasa lelaki. Contohnya, walking menjadi walkin.

Kajian Trudgill di Norwich menyatakan bahawa beliau menyuruh beberapa wanita dan lelaki untuk membaca petikan yang diberikan kepada mereka. Hasil

kajian beliau menyatakan bahawa bahasa lelaki tidak standard kerana terdapat lebih banyak penggunaan variants 'n' sebagai penggantian bagi 'ng' manakala bahasa wanita pula lebih standard.

Lelaki lebih suka dalam penggunaan bahasa vernakular atau lebih dikenali sebagai bahasa pasar. Bahasa pasar boleh dianggap sebagai bahasa bukan standard. Bahasa ini lebih sesuai apabila digunakan dikalangan sesama rakan sendiri. Lelaki terutamanya dari kedudukan yang rendah dan juga kurang berpendidikan lebih kerap menggunakan bahasa pasar.

Menurut Trudgill (1974), kedudukan lelaki dalam masyarakat dinilai berdasarkan perkerjaan yang disandang, gaji yang diperolehi dan juga kemampuannya. Disebabkan kedudukan sosial yang stabil menyebabkan mereka tidak kisah tentang bahasa yang digunakannya. Sebaliknya pula bagi wanita. Kedudukan wanita yang kurang stabil menyebabkan mereka menggunakan bahasa standard agar mendapat status sosial seperti lelaki.

Menurut Coates (1993), lelaki menggunakan bahasa yang berbentuk makian seperti perkataan 'dammit', 'oh shit' dan berbentuk sumpah berbanding dengan wanita dimana mereka lebih suka bergosip.

Selain dari penggunaan bahasa makian yang digunakan oleh lelaki, tidak ada penggunaan soalan tag dalam perbualannya. Soalan tag digunakan untuk mendapatkan persetujuan dari pendengar atau orang lain selain dari pendengar.

Contoh soalan tag adalah seperti berikut, 'don't you', 'isn't it', 'kan' dan sebagainya. Selain itu, soalan tag digunakan untuk mengurangkan tekanan yang ada dalam ujaran tersebut. Kaum lelaki tidak menghiraukan tentang ujaran atau pun tekanan dalam ujaranya, manakala wanita akan menggunakannya.

Soalan tag merupakan sesuatu jalan pertengahan antara suatu pernyataan dengan soalan ya atau tidak. Lakoff menyatakan bahawa, penggunaannya menjadikan seseorang lebih yakin apabila berhadapan berbanding dalam surat. Beliau juga menyatakan bahawa, penggunaan soalan tag ini menjadikan seseorang itu kurang yakin. Ini menunjukkan lelaki lebih yakin berbanding dengan wanita, di mana Lakoff (1975) menyatakan bahawa penggunaan soalan tag menunjukkan penutur tersebut kurang yakin.

Intonasi juga merupakan fitur linguistik yang terdapat dalam perbualan seharian lelaki dan wanita. Intonasi dapat membezakan makna sesuatu perkataan. Intonasi yang mendatar tidak akan memberikan makna yang spesifik seperti yang terdapat dalam penuturan yang berintonasi tinggi. Para pengkaji linguistik mendapati bahawa kaum lelaki jarang atau pun kurang menunjukkan intonasi dalam perbualan. Ini menunjukkan bahawa orang lelaki yakin dalam penuturannya berbanding wanita yang kurang yakin dalam pertuturannya. Kajian menunjukkan lelaki menggunakan intonasi yang mendatar atau rendah, di mana ini menunjukkan kaum lelaki lebih yakin dalam pertuturannya.

Para pengkaji mendapati bahasa kaum lelaki mempunyai bentuk yang kurang sopan. Seperti yang dibincang tadi, dimana bahasa lelaki merupakan bahasa makian. Dalam perbualan kumpulan, lelaki mengemukakan bahasa yang berbentuk kurang sopan apabila mengemukakan pendapat ataupun membuat permintaan. Terutama sekali apabila berhadapan dengan wanita. Ini disebabkan oleh kuasa dominan yang mereka perolehi semasa perbualan dalam kumpulan. Contoh perkataan yang kurang sopan yang digunakan oleh mereka ialah 'biadap', 'cis' dan sebagainya.

Hedges juga merupakan suatu fitur linguistik yang dikenalpasti dalam perbualan seharian. Hedges merupakan perkataan pengisian seperti 'you know, well, kind, sort of dan lain- lain lagi . Para pengkaji mendapati dalam perbualan kaum lelaki kurangnya hedges dikenalpasti. Lelaki kurang menggunakan perkataan-perkataan hedges ini kerana lelaki sudah biasa mengujar secara langsung dan tidak menunjukkan pembelaan dirinya.

Menurut Coates (1993), hedges akan mengurangkan tekanan pada ujaran yang dipertuturkan oleh seseorang itu. Beliau menyatakan bahawa penggunaan hedges menunjukkan bahawa penutur mengelakkan sesuatu. Selain itu, penggunaan hedges juga menunjukkan penggunaannya kurang yakin dalam penuturannya, sebab itu mereka menggunakan hedges. Para pengkaji mendapati lelaki kurang menggunakan hedges dalam perbualannya.

Penggunaan hedges menunjukkan penuturnya kurang yakin dalam ujaranya, sebab itu mereka menggunakan hedges.. tujuannya lebih kurang sama dengan

penggunaan soalan tag. Tetapi di sini penutur menggunakan hedges untuk mengurangkan tekanan dalam ujarannya. Penggunaannya menunjukkan penuturnya kurang berkeyakinan. Jadi di sini jelas bahawa lelaki kurang menggunakan hedges.

## **2.9 KESIMPULAN**

Dalam bab ini pengkaji telah membincang tentang sorotan kajian. Pada mulanya pengkaji telah memberikan definisi kesopanan yang diberikan oleh beberapa tokoh linguistik. Selain itu, beliau juga membincang tentang pembentukan keputusan dan Komunikasi. Data kajian ini diperolehi daripada mesyuarat yang dijalankan di sebuah Sekolah Rendah Tamil. Maka, beliau juga membincang tentang ciri – ciri mesyuarat dan juga sifat pengerusi mesyuarat.

Kuasa memainkan peranan yang penting dalam menjalin hubungan baik antara pihak pengurusan dan subordinannya. Maka, pengkaji telah membincang tentang kuasa mengarah dan mandat ketua. Selain itu, beliau juga membincang tentang bahasa lelaki dan wanita. Secara keseluruhannya, pengkaji telah membincang tentang perkara – perkara yang berkaitan untuk kajian ini.

Dalam bab yang seterusnya, pengkaji akan membincang tentang metodologi yang digunakan dalam kajian ini untuk mengumpul data, menginteprestasi data dan juga kaedah yang digunakan untuk menganalisa data yang dikumpul.



## **BAB 3**

### **METODOLOGI KAJIAN**

#### **3.0 PENDAHULUAN**

Kajian ini direka bentuk untuk meninjau kesopanan dalam komunikasi disekolah rendah. Bab ini akan membincangkan kaedah – kaedah yang digunakan dalam kajian ini. Seterusnya instrument kajian juga dijelaskan secara terperinci. Dalam prosedur kajian penyelidik akan menerangkan bagaimana data dikumpulkan untuk kajian ini secara terperinci.

#### **3.1 REKABENTUK KAJIAN**

Penyelidikan ini merupakan satu tinjauan deskriptif. Dalam tinjauan ini rekabentuk yang disarankan oleh Brown & Levinson (1987) (sila rujuk mukasurat 25 dalam bab 2) telah digunakan untuk menerangkan penggunaan bahasa kesopanan dalam sesuatu mesyuarat oleh guru – guru dan Guru besar serta GPK.

Data dan maklumat yang dikumpul semasa guru – guru sekolah tersebut mengendalikan mesyuarat. Data – data yang diperolehi melalui rakaman dianalisis berdasarkan kekerapan penggunaan aspek kesopanan dalam mesyuarat. Dalam kajian ini tumpuan diberikan kepada beberapa aspek kesopanan yang disarankan oleh Brown & Levinson.

- A. Prinsip kesantunan dan air muka
- B. Lakuan mengancam air muka
- C. Ciri – ciri kesantunan seperti berikut
  - i. Penggunaan sistem panggilan dan sapaan
  - ii. Ungkapan bahasa santun
  - iii. Pemilihan kata – kata santun

Meunurut Chua Yan (2006) unsur – unsur seperti emosi, motivasi dan empati hanya boleh diselidik melalui kajian kualitatif. Kajian ini melibatkan unsur emosi guru –guru sekolah tersebut. Maka penyelidik pun menggunakan kaedah kualitatif dalam kajian ini.

## **3.2 INSTRUMEN KAJIAN**

Dalam kajian ini penyelidik menggunakan soal selidik, temubual, pemerhatian dan rakaman untuk mengumpul data yang releven dan tepat bagi kajian.

### **3.2.1 SOAL SELIDIK**

Instrumen berbentuk soal selidik digunakan dalam kajian ini untuk meninjau persepsi guru – guru terhadap pihak pentadbiran. Soalan – soalan yang ditanya dalam soal selidik ini diambil dari Siti Zarina (2000) dan diubahsuai mengikut keperluan kajian ini oleh penyelidik. Terdapat 4 bahagian dalam borang soal selidik yang digunakan dalam kajian ini. Borang soal selidik ini (Lampiran 1 ) dibekalkan kepada 13 orang guru yang bekerja di sekolah tersebut.

## **Bahagian A**

Dalam bahagian ini soalan – soalan diberi untuk mengumpul maklumat latar belakang responden. Terdapat 5 soalan dalam borang soal selidik ini, iaitu maklumat jantina, kelulusan akademik, pengalaman mengajar, pengalaman mengajar di bawah pentadbiran sekarang dan gred jawatan sekarang.

## **Bahagian B**

Dalam bahagian ini soalan - soalan diberi untuk meninjau strategi kesopanan yang digunakan oleh pihak pengurusan dari segi persepsi guru yang bekerja di bawahnya.

Soalan – soalan dalam bahagian ini dibina untuk meninjau persepsi guru tentang pihak pengurusan iaitu GB, GPK 1, GPK HEM dan GPK KOKU. Responden perlu memberi pandangan mereka tentang pihak pengurusan dengan menjawab 6 soalan yang diberikan dalam bahagian ini.

Soalan – soalan ini dapat membantu dalam analisis kajian tentang penggunaan strategi kesopanan oleh pihak pengurusan. Melalui soalan – soalan ini penyelidik dapat mengumpul maklumat tentang pertimbangan air muka oleh pihak pentadbiran.

## **Bahagian C**

Kuasa memainkan peranan yang amat penting dalam pemilihan perkataan semasa berkomunikasi dengan orang lain. Maka, bahagian C diwujudkan untuk meninjau pengaruh kuasa dalam kepimpinan sesuatu organisasi.

Method yang sama digunakan di bahagian ini. Iaitu soalan yang sama dinilai berdasarkan kepimpinan keempat – empat pegawai atasan. Terdapat 6 item ditanya. Keenam – enam soalan ini membantu kita mengetahui pengaruh kuasa dalam komunikasi.

## **Bahagian D**

Bahagian ini diwujudkan untuk meninjau persepsi keseluruhan responden terhadap kepimpinan pihak pengurusan ini. Dalam bahagian ini responden dikehendaki menulis pendapat beliau. Bahagian ini diwujudkan untuk mendapatkan pandangan mereka selain daripada yang ditanya dalam bahagian – bahagian sebelum ini.

Soalan – soalan dalam bahagian ini merupakan soalan semi struktur. Responden perlu menulis persepsi mereka. Tujuan bahagian ini adalah untuk mengetahui perasaan dan pandangan mereka terhadap pentadbiran mereka.

### **3.2.2 Temu bual**

Menurut Chua Yan Pie (2006) temu bual juga adalah salah satu instrumen yang boleh digunakan untuk mengumpul maklumat bagi kajian deskriptif. Maka, dalam kajian ini penyelidik juga menemubual responden kajian ini. Penyelidik menggunakan temubual semistruktur dan tidak berstruktur.

Penyelidik menggunakan temu bual semi struktur untuk menemu bual pihak pentadbiran. Penyelidik menemubual GB, GPK 1, GPK HEM dan GPK KOKU. Lapan soalan disediakan sebelum menemu bual mereka. Soalan – soalan ini disertakan dalam lampiran 3(a)

Penyelidik juga menggunakan temu bual yang tidak berstruktur untuk menemu bual guru – guru yang bertugas di sekolah tersebut. Secara rawak hanya empat orang guru ditemu bual untuk mendapatkan maklumat. Bagi temu bual ini peyelidik juga menyediakan lima soalan yang disertakan dalam lampiran 3(b) . Selain lima soalan ini penyelidik juga membina soalan berdasarkan jawapan yang diberikan semasa sesi temu bual dijalankan.

### **3.2.3 Pemerhatian**

Penyelidik merupakan salah seorang guru yang bertugas di sekolah tersebut. Maka, dalam kajian ini penyelidik menggunakan kaedah pemerhatian jujur sebab penyelidik menjadi peserta dalam mesyuarat tersebut yang dikendalikan di sekolah ini.

Dalam kajian ini pengkaji melihat komunikasi dan perhubungan antara pihak pengurusan dan orang yang bekerja di bawahnya dalam sesuatu mesyuarat di sekolah ini. Penyelidik turut hadir ke mesyuarat yang dikendalikan oleh pihak pengurusan.

Penyelidik memerhatikan bahasa yang digunakan oleh orang yang mengendalikan mesyuarat tersebut. Selain itu penyelidik juga memerhati intonasi bahasa semasa marah, semasa buat sindiran, semasa menegur dan sebagainya. Ini dapat membantu dalam penganalisan data.

#### **3.2.4 Rakaman**

Selain kaedah soal selidik, temu bual, dan pemerhatian pengkaji juga menggunakan rakaman audio. Penyelidik merakam mesyuarat yang dijalankan di sekolah ini. Rakaman tersebut dibuat melalui pita rakaman Sony.

Penyelidik mendapat kebenaran sebelum membuat merakam empat mesyuarat yang dijalankan tetapi masa dan tarikh rakaman tidak diberitahu kepada pihak pengurusan. Penyelidik berbuat sedemikian untuk mendapatkan rakaman perbualan dalam keadaan yang semula jadi.

### 3.3 SAMPEL KAJIAN

Seramai tujuh belas orang guru bekerja di sekolah ini dan empat orang memegang jawatan tertinggi dalam organisasi ini. Penyelidik memilih keempat – empat orang ini sebagai sampel. Keempat – empat orang tersebut ialah GB, GPK 1, GPK HEM, dan GPK KOKU. Jadual 2 mengandungi maklumat pihak pentadbiral sekolah ini.

Jadual 2 : Maklumat Sampel

Bil	Jawatan	umur	Pengalaman mengajar	Pengalaman dalam jawatan
1.	GB	48 tahun	28 tahun	7 tahun
2.	GPK1	40 tahun	19 tahun	9 tahun
3.	GPK HEM	38 tahun	16 tahun	5 tahun
4.	GPK KOKU	37 tahun	15 tahun	5 tahun

Penyelidik menjadikan 12 orang guru yang lain sebagai responden bagi menjawab borang soal selidik. Penyelidik tidak termasuk sebagai responden.

### 3.4 PROSEDUR PENGUMPULAN DATA

Penyelidik memilih sekolah ini sebagai tempat mengumpul data kerana penyelidik bertugas di sekolah ini dan mudah untuk mengumpul data tanpa sebarang masalah. Sebelum proses pengumpulan data dimulakan, penyelidik meminta kebenaran dengan pihak pengurusan sekolah ini.

Penyelidik menyediakan borang soal selidik dan mengedarkan kepada dua belas orang guru yang bertugas di bawah pihak pentadbiran ini. Mereka menjawab keempat – empat bahagian dalam borang soal selidik ini.

Penyelidik menemu bual pihak pengurusan sekolah ini. Mereka ditemu bual secara berasingan. Senarai soalan disediakan sebelum mereka ditemu bual. Mereka ditemu bual di bilik masing – masing.

Selain pihak pengurusan guru – guru juga ditemu bual untuk mendapatkan maklumat. Empat orang guru dipilih secara rawak dan ditemu bual untuk mendapatkan persepsi mereka tentang pihak pengurusan. Senarai soalan juga disediakan sebelum sesi temu bual. Bagi mereka cara temu bual tidak berstruktur digunakan.

Pemerhatian dibuat oleh penyelidik semasa mesyuarat dijalankan. Penyelidik merupakan salah seorang petugas di sekolah ini. Maka, penyelidik membuat pemerhatian semasa mesyuarat dijalankan. Semasa membuat pemerhatian penyelidik



membuat catatan. Semasa membuat pemerhatian penyelidik menumpukan pada cara berkomunikasi, pemilihan perkataan, cara panggilan, dan aspek kesopanan yang disarankan oleh Brown & Levinson (1987). Sebanyak empat mesyuarat diperhatikan dan perkara – perkara yang penting dicatat oleh penyelidik.

Rakaman dibuat untuk mendapatkan maklumat yang tepat dan relevan. Sebanyak empat mesyuarat dirakam untuk mengumpul data. Rakaman tersebut mengikut tetapan yang berikut.

Jadual 3: Tarikh rakaman dibuat

Bil	Rakaman	Tarikh
1.	Rakaman 1	13/04/2011
2.	Rakaman 2	15/06/2011
3.	Rakaman 3	20/7/2011
4.	Rakaman4	10/8/2011

### 3.5 PROSEDUR PENGANALISAAN DATA

Rakaman mesyuarat ditranskripsikan. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif. Ciri – ciri kesantunan bahasa dalam mesyuarat yang dikendalikan oleh pihak pengurusan berdasarkan model Brown & Levinson (1987).

Penyelidik merujuk pada aspek kesopanan yang diamalkan oleh pihak pengurusan seperti **air muka, kesopanan, dan tindakan mengancam air muka.**

Transkrip yang dirakam itu, dianalisis berdasarkan aspek –aspek yang berikut:-

Jadual 4:Skop Kesantunan Bahasa

Bil	Skop	Unsur kesantunan bahasa yang dianalisis
1.	Sistem panggilan & sapaan	Penggunaan kata ganti yang lebih sopan seperti kamu, beliau. Serta bertanya mesra misalnya, “apa khabar”, “Sudah makan ?”
2.	Memohon maaf	Ucapan terima kasih, meminta maaf sebagai pertuturan yang baik dan membuat teguran positif seperti jangan perli.
3.	Pujian	Penggunaan kata – kata yang dibina seperti bagus, sila, pandai,
4.	Respon yang positif dan minima.( <i>minimal &amp; positif response</i> )	Penggunaan ayat yang mengandungi unsur - unsur seperti baiklah, baguslah, okeylah, mm, ya dan sebagainya.

Data yang dikumpul akan dianalisis berdasarkan aspek kesopanan di atas ini, yang disarankan oleh Carter (1947)

Soal selidik yang dikumpul akan dianalisa dengan mengira skor jawapan. Penyelidik akan mengira skor jawapan dengan M’soft Excel.

## **BAB 4**

### **ANALISIS DATA**

#### **4.0 PENGENALAN**

Bab ini mengemukakan analisis data secara deskriptif. Dalam bab ini pengkaji menyatakan segala dapatan kajian yang berfokus pada kesopanan. Secara umumnya, bab ini menganalisis strategi kesopanan yang diamalkan oleh pihak pengurusan semasa bermesyuarat serta persepsi responden perlakuan pihak pengurusan. Penganalisisan ini dilakukan untuk melihat pengaruh kuasa dalam komunikasi.

Sebanyak 4 mesyuarat telah dirakam dan ditranskripsikan. Pengkaji menganalisis transkrip tersebut untuk mengenal pasti strategi kesopanan yang diamalkan oleh pihak pengurusan sekolah. Selain itu, sebanyak 13 borang soal selidik diedarkan kepada guru – guru yang bekerja di bawah pentadbiran ini. Maklumbalas yang dibincangkan di dalam bab ini adalah merupakan hasil daripada analisis yang dijalankan ke atas maklumat yang diberikan dalam borang soal selidik menggunakan Microsoft Office Excel 2007.

Bagi tujuan menjawab persoalan-persoalan kajian, bab ini dibahagikan kepada lima bahagian utama. Bahagian pertama dalam bab ini membincangkan mengenai profil guru – guru serta pihak pengurusan secara umumnya. Antaranya ialah jantina, bangsa, umur, jawatan yang disandang, pendidikan dan status perkahwinan.

Bahagian kedua menumpukan strategi kesopanan dalam komunikasi antara guru – guru serta pegawai atasan. Pengkaji mengenalpasti strategi tersebut melalui

transkrip rakaman. Selain itu, bahagian ketiga pula membincangkan pengaruh kuasa dalam komunikasi yang merangsangkan kesopanan. Di samping itu, bahagian keempat adalah berkenaan dengan aspek gender. Dalam bahagian ini pengkaji menganalisis strategi kesopanan yang digunakan oleh gender yang berlainan. Bahagian kelima berkaitan dengan persepsi responden iaitu guru – guru serta kepuasan kerja di bawah pentadbiran ini.

#### **4.1 DEMOGRAFI RESPONDEN**

Profile responden kajian ini dibentangkan dalam jadual 5. Ia merangkumi criteria – criteria seperti jantina, bangsa, umur, jawatan, pendidikan dan pengalaman mengajar.

Responden kajian terdiri daripada 17 orang kakitangan sekolah SJK (T) Sekolah Kulai. Jadual 5 di atas menunjukkan taburan bilangan dan peratusan responden mengikut jantina. Seramai 2 (12%) orang adalah lelaki (termasuk GB) manakala yang lain iaitu 15 (88%) orang adalah guru perempuan. Dalam kalangan guru – guru di sekolah ini hanya seorang (6%) berbangsa Melayu dan yang lain adalah kaum India iaitu (94%).

Berdasarkan hasil kajian, didapati bahawa majoriti guru berada dalam lingkungan umur 31-40 tahun iaitu seramai 7 (41%) orang. Manakala guru guru yang dalam lingkungan umur 20-30 tahun adalah seramai 4 (24%) orang dan antara 41-50 tahun adalah seramai 6 (35%) orang.

Jadual 5 : Profil Kakitangan Sekolah.

	<b>Bilangan Guru</b>	<b>Peratus (%)</b>
<b>Jantina</b>		
Lelaki	2	12
Perempuan	15	88
<b>Bangsa</b>		
Melayu	1	6
India	16	94
<b>Umur</b>		
20-30	4	24
31-40	7	41
41-50	6	35
<b>Jawatan</b>		
Guru Besar	1	6
Guru Penolong Kanan 1	1	6
Guru Penolong Kanan Hem	1	6
Guru Penolong Kanan KOKU	1	6
Guru Biasa	13	76
<b>Pendidikan</b>		
Dip / STPM	10	59
Ijazah Sarjana Muda	7	41
<b>Pengalaman Mengajar</b>		
< 5	3	18
< 10	8	47
>20	6	35

Lazimnya di sesebuah organisasi sekolah terdapat 5 kategori jawatan iaitu GB, PK 1, PK HEM dan PK KOKU. Di sekolah ini, GB merupakan seorang lelaki. diikuti dengan jawatan Guru Penolong Kanan 1 (PK 1). Seterusnya jawatan Guru Penolong Kanan Hal Ehwal Murid (PK HEM) dan Guru Penolong Kanan KoKurikulum (PK KOKU). Ketiga – tiga orang PK adalah wanita. Di samping itu, responden yang memegang jawatan Guru Biasa adalah seramai 13 (4.3%) orang. Pentadbir sekolah ini merupakan seorang lelaki dan kuasa untuk membuat keputusan muktamad berada di tangan beliau.

Majoriti responden di sekolah ini berpendidikan Diploma/STPM iaitu seramai 10 (45.7%) orang diikuti dengan 7 (41%) orang mempunyai Ijazah Sarjana Muda. 3 (18 %) orang guru mempunyai pengalaman mengajar kurang dari 5 tahun. 7 (41%) orang telah mengajar kurang dari 10 tahun. 5 (29%) orang guru mengajar kurang dari 20 tahun. Dan akhirnya 2 (12 %) orang guru telah bekerja sebagai guru lebih dari 20 tahun. GB sekolah ini mempunyai pengalaman mengajar lebih dari 20 tahun. Dalam organisasi sekolah ini terdapat 7 orang guru yang bertugas antara 10 hingga 20 tahun.

Kesimpulannya, berdasarkan hasil analisa data profil ini didapati majoriti guru yang bertugas di sekolah ini merupakan golongan wanita iaitu seramai 15 (88%) orang dan berbangsa India iaitu 16 (94%) orang, dan berumur antara 31-40 (41%) tahun. Sebilangan besar kakitangan memegang jawatan sebagai guru biasa iaitu 13 (76%) orang dan majoriti daripada responden adalah berpendidikan Diploma iaitu sebanyak 45.7%. Di samping itu, seramai 8 (47%) orang guru mempunyai pengalaman mengajar lebih dari sepuluh tahun.

#### **4.2 STRATEGI KESOPANAN PIHAK PENGURUSAN**

Jadual 6 menunjukkan maklumat strategi kesopanan yang digunakan oleh pihak pengurusan. Maklumat ini diperolehi hasil daripada jawapan-jawapan yang dikemukakan oleh responden terhadap soalan-soalan yang dikemukakan melalui borang soal selidik (Bahagian B). (Lampiran 1)

Jadual :6 Analisis strategi kesopanan yang digunakan oleh pihak pengurusan

BIL	SOALAN	GB		PK 1		PK Hem		PK Koku	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Sentiasa meminta atau menerima idea atau pendapat saya.	8 (62%)	5 (38%)	10 (77%)	3 (23%)	10 (77%)	3 (23%)	12 (92%)	1 (8%)
2.	Memberi kebebasan menggunakan pertimbangan sendiri.	-	13 (100%)	5 (38%)	8 (62%)	9 (69%)	4 (31%)	8 (62%)	5 (38%)
3.	Memberi pujian atau penghargaan jika menjalankan tugas dengan cemerlang.	-	13 (100%)	4 (31%)	9 (69%)	9 (69%)	4 (31%)	13 (100%)	-
4.	Menegur kesilapan dalam mesyuarat.	13 (100%)	-	7 (54%)	6 (46%)	-	13 (100%)	-	13 (100%)
5.	Saya segan & takut untuk berjumpa dengan beliau	10 (77%)	3 (23%)	9 (69%)	4 (31%)	2 (15%)	11 (85%)	2 (15%)	11 (85%)
6.	Marah dan kritik di hadapan orang ramai.	8 (62%)	5 (38%)	9 (38%)	4 (31%)	-	13 (100%)	-	13 (100%)

Daripada analisis atas didapati majoriti responden iaitu 12 (92%) orang berpendapat bahawa PK Koku meminta dan menerima pendapat mereka berbanding dengan GB iaitu hanya 8 (62%) orang. Manakala, 10 (77%) orang responden bersetuju bahawa PK 1 dan PK Hem meminta atau menerima pendapat mereka.

Semua guru berpendapat GB jarang memberi kebebasan untuk menggunakan pertimbangan sendiri dan 8 (62%) mengatakan perkara yang sama terhadap PK 1 . Manakala 9 (69%) mengatakan PK HEM memberi kebebasan dan 8 (62%) mengatakan PK KOKU memberi kebebasan dalam menggunakan pertimbangan sendiri. Ini menunjukkan PK HEM dan PK KOKU lebih memberi kebebasan kepada guru – guru di bawah mereka berbanding dengan PK 1 dan KOKU.

Semua guru mengatakan GB jarang memberi penghargaan dan pujian apabila mereka menjalankan tugas dengan cemerlang. Akan tetapi semua guru mengatakan PK KOKU sentiasa memberi penghargaan dan pujian. 9 (69%) orang mengatakan PK 1 jarang memberi penghargaan manakala 9 (69%) orang mengatakan PK HEM sentiasa memberi penghargaan dan pujian terhadap mereka yang menjalankan tugas dengan cemerlang.

Daripada analisis data didapati semua guru mengatakan GB biasanya menegur kesilapan dalam mesyuarat. tetapi PK HEM dan PK KOKU tidak menegur kesilapan dalam mesyuarat, 7 (54%) orang bersetuju bahawa PK 1 menegur kesilapan mereka dalam mesyuarat.

Di samping itu, lebih dari 9 (69%) orang mengatakan mereka segan dan takut untuk berjumpa dengan GB dan juga PK 1. Manakala 11(85%) mengatakan mereka tidak segan dan takut untuk berjumpa dengan PK HEM dan PK KOKU. Ini bermakna PK HEM dan PK KOKU lebih mesra dengan guru yang bekerja di bawah mereka berbanding dengan GB dan PK 1.

Dalam pada itu, didapati GB dan PK 1 marah dan mengkritik guru – guru di bawah mereka di hadapan guru – guru yang lain. Manakala semua orang guru berpendapat bahawa PK HEM dan PK KOKU tidak berbuat begitu.



Para guru yang bertugas di SJK (T) Kulai berpendapat bahawa GB dan PK1 tidak memberi kebebasan untuk menggunakan pertimbangan sendiri, Jarang memberi pujian, menegur kesilapan dan marah di khalayak ramai, serta mereka berasa takut dan segan untuk berjumpa dengan mereka. Tetapi mereka kerap meminta dan menerima idea orang lain. Manakala PK Hem dan PK Koku pula sentiasa meminta dan menerima pendapat orang lain, memberi kebebasan dalam menggunakan pertimbangan sendiri, memberi pujian, tidak menegur kesilapan atau marah guru – guru di khalayak ramai, responden takut atau segan untuk berjumpa dengan mereka.

Jadual7 : Analisis pengaruh kuasa dalam kepimpinan

BIL	SOALAN	GB		PK 1		PK Hem		PK Koku	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Memberi arahan dengan tegas.	12 (92%)	1 (8%)	10 (77%)	3 (23%)	6 (46%)	7 (54%)	-	13 (100%)
2.	Memberi arahan tanpa mengembilkira perasaan saya.	10 (77%)	3 (23%)	7 (54%)	6 (46%)	1 (8%)	12 (92%)	-	13 (100%)
3.	Biasanya membuat keputusan mengikut kehendaknya.	10 (77%)	3 (23%)	2 (15%)	11 (85%)	-	13 (100%)	-	13 (100%)
4.	Mengharapkan teguran dari kita.	-	13 (100%)	-	13 (100%)	9 (69%)	4 (31%)	8 (62%)	5 (62%)
5.	Membezakan layanannya dengan guru mengikut jantina.	8 (62%)	5 (62%)	10 (77%)	3 (23%)	3 (23%)	10 (77%)	-	13 (100%)
6.	Terlalu mementingkan status diri	11 (85%)	2 (15%)	9 (69%)	4 (31%)	3 (23%)	10 (77%)	2 (15%)	11 (85%)

Hasil kajian di atas mencerminkan persetujuan responden sama ada bersetuju atau tidak bersetuju dengan soalan yang diberi. Didapati majoriti responden berpendapat bahawa GB dan PK 1 memberi arahan dengan tegas. Akan tetapi semua orang guru mengatakan PK KOKU tidak tegas apabila memberi arahan dengan guru

– guru yang bertugas di bawahnya. Di samping itu, 6 (46%) orang mengatakan PK HEM memberi arahan dengan tegas.

Daripada analisis didapati 10(77%) orang bersetuju bahawa GB memberi arahan tanpa mengambil kira perasaan orang lain. Manakala 7 (54%) orang berpendapat PK 1 juga memberi arahan tanpa mengambil kira perasaan orang lain. Hampir semua orang bersetuju bahawa PK KOKU mengambil kira perasaan orang lain apabila memberi arahan dan hanya seorang yang mengatakan PK HEM tidak mengambil kira perasaan orang lain semasa memberi arahan. Ini membuktikan bahawa PK HEM dan PK KOKU sentiasa mempertimbangkan perasaan orang lain semasa memberi arahan.

Menurut hasil kajian, majoriti mengatakan GB biasanya membuat keputusan mengikut kehendak sendiri. Manakala semua orang berpendapat PK HEM dan PK KOKU tidak berbuat demikian. Hanya 2 (15%) orang mengatakan PK 1 membuat keputusan mengikut kehendaknya. Ini bermakna Ketiga – tiga guru penolong kanan di sekolah ini tidak membuat keputusan mengikut kehendak sendiri.

Semua guru mengatakan GB dan PK 1 tidak mengharapkan teguran daripada mereka. Manakala 9 (69%) orang mengatakan bahawa PK HEM mengharapkan teguran daripada guru – guru di bawah mereka. Begitu juga, 8 (62%) orang bersetuju dengan pendapat di atas mengatakan bahawa PK KOKU juga berbuat demikian. Ini bermakna PK HEM dan PK KOKU mengharapkan teguran dari orang lain dengan harapan dapat membetulkan kesilapannya.

Majoriti responden bersetuju bahawa PK 1 membezakan layanannya mengikut jantina. 8 (62%) orang bersetuju bahawa GB berbuat sedemikian. Akan tetapi semua guru mengatakan PK KOKU tidak membezakan layanannya mengikut jantina, dan 10 (77%) orang mengatakan PK HEM juga tidak membezakan layanannya mengikut jantina. Ini bermakna PK Hem dan PK KOKU menjalankan tugas dengan adilnya.

Daripada jadual di atas, didapati bahawa majoriti mengatakan GB dan PK 1 mementingkan status diri. Seramai 10(77%) orang mengatakan PK HEM tidak mementingkan status diri dan 11 (85%) orang mengatakan PK KOKU juga tidak mementingkan status diri.

JADUAL 8 : Persepsi responden terhadap pihak berkuasa

Bil	Persepsi Responden	Pihak Berkuasa			
		GB	PK 1	PK Hem	PK Koku
1.	Garang	3 (23%) org	-	-	-
2.	Tegas	5 (38%) org	4 (31%) org	-	-
3.	Marah	6(46%) org	-	-	-
4.	Pilih Kasih	3 (23%) org	-	-	-
5.	Tidak Tegas	-	-	7 (54%) org	-
6.	Peramah	-	-	6 (46%) org	5 (38%) org
7.	Adil	-	-	-	8 (62%) org
8.	Tidak mementingkan perasaan orang lain	5 (38%) org	-	-	-

Hasil kajian di atas mencerminkan pandangan responden terhadap orang atasan mereka. Dalam bahagian ini responden harus memberikan persepsi mereka terhadap GB, PK 1, PK HEM, dan PK KOKU. Jadual 8 memberikan pandangan dan pendapat mereka tentang pihak pengurusan.

Seramai 3 (23%) orang mengatakan bahawa GB Seorang yang garang. 5 (38,5%)orang mengatakan bahawa GB tidak mementingkan perasaan orang lain apabila bertutur. 5 (38.5%) orang lagi mengatakan bahawa GB merupakan orang yang tegas.

4 (31%)orang mengatakan bahawa PK 1 seorang yang tegas, manakala 6 (46%) orang lagi mengatakan beliau marah kadang – kala, dan 3(23%) orang lagi mengatakan beliau sering pilih kasih.

Seramai 7 (54%) orang mengatakan bahawa PK HEM tidak tegas manakala 6 (46%)orang lagi mengatakan beliau seorang yang peramah. Bagi PK KOKU pula 5 (38%) orang mengatakan bahawa beliau seorang yang peramah, dan 8(62%) orang lagi mengatakan bahawa beliau sentiasa adil.

Secara keseluruhannya responden berpendapat GB dan PK 1 menunjukkan kuasa mereka berbanding dengan PK HEM dan PK KOKU. Selain itu, mereka juga tidak mesra dengan guru – guru yang bertugas di bawah mereka berbanding dengan PK HEM dan PK KOKU.

### 4.3 STRATEGI KESOPANAN

Kesopanan bermaksud perlakuan sopan terhadap orang yang mendengar atau orang yang bertutur bagi tujuan menghormatinya, (Teo, 2002). Menurut Brown & Levinson terdapat dua istilah yang penting iaitu kesopanan positif dan kesopanan negatif.

Aspek kesopanan ini dapat dilihat dalam lakuan bahasa seperti permintaan, panggilan, pujian, memberi arahan dan sebagainya. Menurut Brown & Levinson, panggilan dan sapaan yang tidak formal merupakan strategi kesopanan positif manakala panggilan yang formal merupakan strategi kesopanan negatif. Selain itu, permintaan yang dibuat secara berterus terang merupakan strategi kesopanan positif dan permintaan yang dibuat secara tidak berterus terang merupakan kesopanan yang negatif.

Penggunaan bahasa yang lebih sopan dikatakan kesopanan negatif, ini kerana ia mengekalkan jarak sosial antara penutur dan pendengar. Manakala penggunaan bahasa yang berterus terang dan tidak formal dikatakan kesopanan positif. Ini kerana ia tidak mementingkan jarak sosial antara penutur dan pendengar. (Brown & Levinson, 1987).

### 4.3.1 Strategi kesopanan dalam panggilan semasa bermesyuarat.

#### Contoh 1

PK 1	: <b>Mos</b> yang tu dah siap ke?(4)
Mos	: Belum lagi <b>cikgu</b> . (5) Ada problem sikit.(6)
PK 1	: Kalau macam tu... bagi saya esok. (7)
	<b>Prakash</b> next week Jabatan akan turun padang so siapkan fail – fail panitia semua.(8)
PK 2	: <b>Prakash</b> apaDiye: athe print pannirungga. (9) <u>neRaya</u> varuma:?(10) ( <i>Prakash tolong print yang itu sekali. Banyak tak?</i> )
Prakash	: Apdina: <u>neRaya</u> varume: <b>teacher</b> . (11) ( <i>kalau begit,u memang banyak lah cikgu</i> )

MESYUARAT 1

Daripada perbualan di atas, dapat dilihat bahawa PK 1 memanggil keraninya dengan menggunakan nama beliau iaitu Mos walaupun nama penuhnya ialah Mossripah. [sila lihat ayat (4)]. Selain itu, semasa memberi arahan PK 1 dan PK HEM memanggil seorang guru dengan namanya iaitu Prakash. [Sila lihat ayat (8) dan (9)].

Namun begitu, kerani menjawab PK 1 dengan memanggilnya *Cikgu*. [sila lihat ayat (5)]. Begitu juga dengan guru yang bernama Prakash, beliau membalas arahan PK HEM dengan memanggilnya *teacher*. [sila lihat ayat (11)].

Situasi ini jelas menggambarkan bahawa PK 1 dan PK HEM mengamalkan strategi kesopanan positif manakala guru dan kerani mengamalkan kesopanan Negatif kerana memanggil mereka dengan gelaran *teacher* dan *cikgu*.

## Contoh 2

Prakash : Teacher nĩngaLe: paTuruña. (14)  
Ethuku aña aupanum?(15)  
(*Buat apa nak hantar sana. Cikgu je lah yang cek?*)

PK 1 : Ini berkaitan dengan program pemantauan . (16)  
Maka Kita perlu hantar pada GB. (17)  
Ok Cikgu – cikgu tentang panitia lupakan sekejap. (18)  
Saya dah bahagikan dan berbincang dengan cikgu Challamah. (19)  
Ada tugas untuk cikgu – cikgu k. (20)  
Cikgu kena faham semua ada kerja. (21)  
Cikgu kena bertanggungjawab. (22)  
Jawatankuasa kualiti sekolah menjalankan tugas seperti biasa. (24)  
Folio instrumen penerapan pelajar saya bagi pada Pn.Mala. (25)  
And then seterusnya.....(26)

### MESYUARAT 1

Dalam mesyuarat yang sama PK 1 menyebut gelaran *Guru Besar* [sila lihat ayat (16)] untuk merujuk kepada ketua pentadbir sekolah. Beliau juga menyebut gelaran *cikgu* di hadapan nama Challamah yang merupakan PK KOKU. [sila lihat ayat (19)]. Dalam ayat (25) PK 1 menggelar PK HEM sebagai Pn. Mala. Di sini gelaran *Puan* digunakan di hadapan nama Mala.

Daripada situasi didapati bahawa PK 1 menggunakan gelaran tertentu apabila memanggil GB, PK Hem dan PK KOKU dalam mesyuarat. Manakala beliau memanggil kerani dan seorang guru dengan namanya. Ini jelas bahawa PK 1 mengamalkan kesopanan positif dalam kalangan orang bawahan dan kesopanan negatif apabila menggelar orang yang lebih berkuasa dan sama taraf denganya.

Seterusnya kita melihat strategi kesopanan yang diamalkan oleh GB.

### Contoh 3

GB : Selamat petang **rakan – rakan**. (44)  
Ada dua perkara yang saya nak bincang dalam mesyuarat ini. (45)  
Kita perlu menetapkan tarikh sukan dan tentang hari terbuka. (46)  
**MESYUARAT 2**

Contoh 3, menunjukkan ucapan GB dalam sesuatu mesyuarat. Semasa memulakan mesyuarat GB memanggil guru – guru yang lain dengan gelaran *rakan – rakan*. Ini menunjukkan GB mengingat guru – guru seperti rakan sekerja beliau. [sila lihat ayat (44)]

### Contoh 4

paJaviThama kodukaJa:m. (56)  
a:na: eppaDi koDuThom enbathu mukkiyam. (57)  
**Ji:va:h** e:Thum idea irukka:? ↓ (58)  
*( kita boleh berikan dengan apa jua carapun. Tetapi yang penting bagaimana kita berikan. Jeevah ada apa – apa idea?)*

PK : May be maTTTha teacher’s kidTe uTavi ke:kkaJa:m. (59)  
*(Mungkin boleh minta bantuan dengan guru – guru yang lain.)*  
**MESYUARAT 2**

### Contoh 5

HM : Ada apa – apa yang cikgu hendak tanya, Jika ada masalah rujuk kepada guru – guru yang lebih senior. (87)

**Prakash** piraku sukan paTTi pe:siruṅga. (88)  
Jawatankuasa paTTi soJḡruṅga. (89)  
*(Prakash selepas ini memberitahu tentang sukan dan jawatankuasanya) (bercakap dengan seorang guru)*

sariṅga sukan paTTiyum jawatankuasa paTTiyum prakash soJḡruva:ru. (90)  
aDuTTa ku:TTaTuḡe pa:ppo:ṅgaḡe. (91)  
*(Sebentar lagi Prakash akan memberitahu tentang sukan dan juga jawatankuas. Berjumpa lagi dalam mesyuarat akan datang).*  
**MESYUARAT 2**



Dalam contoh 4, kita dapat melihat GB memanggil guru- guru yang lain dengan nama mereka. Contohnya ayat (58) GB memanggil PK 1 dengan menggunakan namanya iaitu Jeevah. Begitu juga dalam contoh 5, ayat (88) dan (90) GB memberi arahan dengan memanggil nama seorang guru lelaki iaitu Prakash. Selain itu, kita dapat melihat dalam ayat (44) beliau menggunakan gelaran *rakan – rakan* untuk merujuk kepada guru – guru yang lain. Daripada contoh di atas jelas menunjukkan bahawa GB mengamalkan kesopanan positif.

Dalam contoh seterusnya kita dapat lihat balasan guru – guru yang lain terhadap GB. Guru yang bernama Mani memanggil GB dengan gelaran *sa:r* [sila lihat (64 dan 80)]. Begitu juga dengan guru yang bernama Maria, beliau juga memanggil GB dengan gelaran yang sama. [sila lihat (78 )].

Ini jelas menunjukkan bahawa guru – guru yang lain mengamalkan kesopanan negatif kerana memanggil GB dengan ngelaran *Sa:r*.

### Contoh 6

- Mani : sa:r may be ve:Ra na:Lle vaikala:m sir. (64)  
Parentsa pa:rtta ma:riyum irukkum. (65)  
Report card kuDuTa ma:riyum irukkum. (66)  
apdi illana: anTha anniku Li:vu kuduᅅga. (67)  
*(Cikgu mungkin kita tukar tarikh pemberian kad kemajuan. Kita boleh berjumpa dengan ibu bapa dan pada masa yang sama memberikan kad kemajuan. Kalau tidak berikan cuti pada hari tersebut.)*
- Hm : Li:vu kudukka muDiya:Thuᅅga. (68)  
namba muDivu panniTo:m. (69)  
Te:Thi ma:TTha muDiya:Thu. (70)  
*(Cuti tidak boleh diberikan. Kita sudah memutuskan, tarikh tidak boleh ditukar.)*
- Maria : sa:r anniku sonniᅅga, manuala eluThi koDukka sonniᅅga. (78)  
*(Cikgu hari itu beritahu bahawa menulis dengan tangan dan memberikannya)*
- Mani : sa:r antha taal ennga,Pakkanumnu ke:Ta:? (80)

MESYUARAT 2

### Contoh 7

- PK 1 : OK sa:r. (131)  
HM : Enna menu? Tanni ethum kodukalama? (132)  
*(Menu apa? Boleh berikan air?)*
- PK 1 : apdi tanni avaᅅgale kalakka sonna 1.50 poDala:m sa:r. (133)  
*(Kalau kita suruh mereka buat air maka kita boleh jadikan harganya RM 1.50)*
- .....
- PK 2 :sa:r anggaruᅅThu romba pe:r vara:ᅅga may be namba avaᅅgala va:ᅅga sollala:m. (144)  
*(Cikgu ramai orang datang dari sekolah sama. Mungkin kita boleh minta mereka buat kerja ini).*

MESYUARAT 3

Dalam contoh 7, didapati PK 1 memanggil GB dengan gelaran *sa:r*. [sila lihat ayat (131 dan 133)]. Begitu juga dalam ayat 144 PK 2 memanggil GB dengan gelaran yang sama.

Daripada situasi ini kita dapat menyimpulkan bahawa PK 1, PK HEM dan PK KOKU menggunakan kesopanan positif apabila bertutur dengan guru – guru yang bekerja di bawahnya, manakala mereka mengamalkan kesopanan negatif apabila bertutur dengan ketua pentadbir iaitu GB.

#### 4.3.2 Strategi kesopanan dalam permintaan semasa bermesyuarat.

‘Bald on-record’ merupakan maklumat atau permintaan yang ditutur secara berterus terang tanpa sebarang kiasan. *On- record* sering digunakan dalam komunikasi supaya komunikasi jelas difahami. Ujaran *On- record* dapat dilakukan dengan dua cara iaitu menurut ujaran secara terus terang tanpa memperbaiki keadaan dan menurut ujaran secara terus terang dengan memperbaiki keadaan. Brown & Levinson (1987)

‘Bald off-record’ merupakan maklumat atau permintaan yang ditutur secara tidak berterus terang. Cara berkias ini digunakan untuk meminimalkan tekanan kepada pendengar. Ujaran ini digunakan untuk memberitahu atau meminta secara tidak berterus terang kepada seseorang.

#### Contoh 8

HM: Ji:va:h e:Thum idea irukka:? ↓ (58)  
(*Jeevah ada apa – apa idea?*)

.....  
Ve:ReThuvum ideas iruka:? Teachers...(62)  
(*Ada idea yang lain? Cikgu*)

**MESYUARAT 2**

### Contoh 9

Diminta ketua panitia mengambil tindakan. (96)

.....  
Sebab itu saya minta cikgu – cikgu untuk memeriksa dengan betul. (102)

.....  
Guru –guru lain saya minta bantuan. (106)

Cikgu kurang rehat taka pa. (107)

sila bantu kelas upsr.(108)

Keputusan ujian lepas agak baik dan tentang penjualan buku pada hari esok,  
ada apa –apa idea? (109)

Tolonglah cikgu, jaga keadaan sekolah dan juga pengendalian kelas pada  
hari esok. (110)↓

.....  
Tolong cikgu tidak perlu jerit – jerit di dalam kelas. (113)

Tolong pastikan suara cikgu perlu kuat. (114)↓.

Walaupun marah pelajar biarlah dengan nada yang kurang. (115)↓.

**MESYUARAT 3**

Contoh 8 dan 9 merupakan beberapa permintaan yang dibuat oleh GB semasa mengendalikan mesyuarat. Daripada contoh di atas GB meminta idea dengan PK 1. Permintaan tersebut dibuat dengan nada yang rendah. Begitu juga dalam baris ke (62) GB meminta idea kepada guru – guru yang lain dengan memanggil mereka *teachers*. ↓

Seterusnya baris (96). GB menggunakan perkataan 'diminta' apabila membuat permintaan terhadap ketua panitia untuk mengambil tindakan. Perkataan 'diminta' mengurangkan tekanan dalam ayat tersebut. Jika tiada perkataan 'diminta' maka ayat tersebut akan menjadi arahan.

Selain itu, dalam baris (102) Sebelum membuat permintaan beliau menerangkan sebab mengapa guru – guru perlu memeriksa kertas ujian dengan betul. Dalam ayat ini juga jika GB tidak menggunakan perkataan ‘sebab’ maka, ia menjadi arahan dan beliau menjadi tegas. Seterusnya perkataan ‘minta’ dalam (106) dan ‘sila’ dalam (108) mengurangkan tekanan dalam permintaan tersebut. Dalam baris ke (110, 113 dan 114) GB menggunakan perkataan ‘tolong’ dan ‘tolonglah’ dengan nada yang rendah. Kehadiran ‘lah’ turut mengurangkan tekanan semasa membuat permintaan.

### Contoh 10

Hm : Thayavu seiThu vaguppula punThuTiñgaLa:h velia vara:tiñga. (181)  
*(tolong jangan keluar kelas setelah masuk dalam)*

.....  
 Seterusnya buku latihan. (185)

Diminta semak dengan serta merta. (186)Paling lewatpun dua hari. (187)

.....  
 Cuba lakukan semuanya dalam 30 minit. (218) ↓

‘*include*’ kebersihan murid. (219)

.....  
 Tolonglah Memartabatkan lagi nama sekolah kita. (227)

**Mesyuarat 4**

Contoh 10 merupakan beberapa permintaan yang dibuat oleh GB semasa mengendalikan mesyuarat keempat. Dari contoh di atas didapati GB meminta guru – guru yang lain supaya tidak keluar dari kelas setelah masuk ke dalam. Untuk membuat permintaan ini GB menggunakan perkataan ‘**Thayavu seiThu**’ (tolong) digunakan. [sila lihat (181)]. Dalam ayat (185) beliau juga menggunakan perkataan ‘**diminta**’ meminta guru – guru agar memeriksa buku latihan dengan serta merta. Selain itu, dalam ayat (218) pula beliau menggunakan perkataan ‘**Cuba**’ untuk meminta guru – guru supaya lakukan kerja dalam 30 minit. Ini menunjukkan beliau

memberi kelonggaran kepada guru – guru. Beliau menggunakan perkataan 'tolonglah' apabila meminta guru – guru yang lain supaya memartabatkan nama sekolah.

Daripada contoh di atas, didapati bahawa GB menggunakan perkataan – perkataan seperti *diminta*, '*Cuba*', '*Thayavu seiThu*' dan 'tolonglah' untuk meminta guru – guru untuk melakukan sesuatu. Beliau menggunakan u perkataan – perkataan seperti ini untuk menggunakan tekanan dalam ujarannya.

Ini jelas menunjukkan GB memilih perkataan – perkataan seperti **diminta, tolong, sebab, lah, sila cuba**, semasa membuat permintaan. Ini adalah untuk mengurangkan tekanan dalam permintaan tersebut. Selain itu, semua permintaan di dalam contoh di atas dibuat dengan berterus terang tanpa menggunakan kiasan. Menurut Brown & Levinson (1987) cara ini disebut *bald on-record* iaitu berterus terang. Tujuan GB menggunakan cara ini adalah untuk memudahkan guru –guru untuk memahami mesej yang disampaikan. Jadi, GB menggunakan strategi kesopanan positif. Ini dibuktikan dengan analisa di atas iaitu GB membuat permintaan dengan berterus terang tanpa kiasan.

#### **4.3.3 Strategi kesopanan dalam arahan semasa bermesyuarat.**

Sebagai pentadbir sekolah GB mempunyai hak untuk memberi arahan supaya guru – guru yang bertugas di bawahnya melakukan kerja atau arahan tersebut. Ini dapat dilihat dalam contoh – contoh seterusnya.

### Contoh 11

PK 1 : Mos yang tu dah siap ke?(4)  
Mos : Belum lagi cikgu. (5) Ada prong blem sikit.(6)  
PK 1 : Kalau macam tu... **bagi saya esok.** (7)  
Prakash next week Jabatan akan turun padang so **siapkan fail – fail panitia** semua.(8)  
PK 2 : **Prakash apaDiye: athe print pannirungga.** (9)  
neRaya varuma:?(10)  
( *Prakash tolong print yang itu sekali. Banyak tak?*)  
  
Prakash : Apdina: neRaya varume: teacher. (11)  
(*kalau begit,u memang banyak lah cikgu*)

Mesyuarat 1

Dalam contoh 11, PK 1 mengendalikan mesyuarat. Dalam mesyuarat tersebut PK mengarah keraninya dengan mengatakan '**bagi saya esok**' [sila lihat (7)]. Arahan juga diberikan kepada guru yang bernama Prakash untuk siapkan '**fail – fail panitia**'. Begitu juga dengan PK Hem bahawa beliau juga memberi arahan kepada guru yang bernama Prakash [sila lihat ayat (9)]. Dalam pemberian arahan ini PK 1 dan 2 tidak meninggikan suara mereka.

### Contoh 12

HM :**Pastikan markah yang diberikan adalah muktamat.** (51) .  
Dari segi pemberian markah ... sama bagi semua murid.(52)  
Tak de *double standard only one standard.* (53)  
Guru kelas **pastikan semua slip jawapan diberikan kepada ibu bapa.** (54)  
.....  
vaguppu a:siriyargaL libraryle **iruñgale:n.** (71)  
(*Guru kelas tunggu di perpustakaan*)  
Parents vanTha: aña **deal pannuñga.** (72)  
(*Jika ibu bapa datang melayan mereka di sana*)  
maTTha a:siriyargaL koj am uThavi pannuñga. (73)  
(*Guru – guru yang lain membantu mereka menjaga kelas mereka*)  
.....  
Hm : pothuva: solluñga. **kuripiTTu solla ve:na:m.** (86)  
(*memberitahu secara umum. Jangan memberitahu secara khusus.*)

Mesyuarat 2

Dalam contoh 12, beberapa arahan telah diberikan oleh GB. Dalam ayat (51 dan 54) perkataan 'pastikan' menjadikan arahan tersebut lebih tegas. Tetapi dalam ujaran (71) perkataan 'irunggale:n' (tunggu) digunakan oleh GB. Perkataan tersebut mengurangkan tekanan semasa memberi arahan. Begitu juga dalam ayat 72 dan 86. Perkataan 'deal pannuñga' bermaksud (melayan), dan 'solla ve:na:m' bermakna (jangan beritahu). Kedua – dua perkataan ini digunakan dalam nada arahan kepada guru – guru.

Daripada contoh di atas, didapati bahawa GB memberi arahan untuk membolehkan guru – guru yang bertugas di bawahnya supaya menjalankan tugas mereka tanpa sebarang kekeliruan.

### Contoh 13

<p>HM : Pastikan kertas soalan disiapkan dan tiada kesalahan. (95)</p> <p>.....</p> <p>Kumpul semua kertas soalan dan periksa dengan teliti. (97)</p> <p>.....</p> <p>Jangan tunggu sampai perkara ini berlaku di sekolah kita dan baru kita bertindak.(101) ⊗</p> <p>.....</p> <p>Pastikan budak tidak membuat bising. (112)</p>
---

Dalam contoh 13, GB menyuruh guru – guru supaya memastikan kertas soalan disiapkan dan tiada kesalahan [sila lihat (95)]. Seterusnya, beliau menyuruh mereka supaya mengumpul dan memeriksa dengan teliti.[sila lihat (97)]. Dalam ayat 101 GB menyuruh guru- guru supaya sentiasa berwaspada dan melakukan kerja yang sepatutnya. GB memberikan arahan ini dalam bentuk amaran. Intonasinya



menunjukkan GB berasa marah apabila memberi arahan ini. Akhir sekali ayat 112, dalam ayat ini GB menggunakan perkataan **'pastikan'** semasa member arahan kepada guru – guru.

#### **4.4 PENGARUH KUASA**

Kepimpinan amat berkait rapat dengan kuasa. Pemimpin dianggap mempunyai kuasa selagi orang yang bertugas di bawahnya. Menurut Mescon et al., kuasa adalah sesuatu yang 'diberi' oleh orang bawahan kepada seseorang pemimpin. Kuasa bukannya datang apabila seseorang berada di dalam hirarki tertentu di dalam organisasi.

Kuasa juga dapat mempengaruhi komunikasi seseorang. Melalui pertuturan kita dapat mengenal pasti status diri mereka. Kita dapat melihat pengaruh kuasa dalam pemberian arahan, panggilan dan juga melalui cara mereka bercakap dengan orang bawahan.

#### 4.4.1 Pengaruh kuasa dalam komunikasi

##### Contoh 14

PK 1 :Cikgu kena faham semua ada kerja. (21) ↑  
Cikgu kena bertanggungjawab. (22)  
Jawatankuasa kualiti sekolah menjalankan tugas seperti biasa. (24)  
Folio instrumen penerapan pelajar **saya** bagi pada Pn.Mala. (25)  
.....  
Penyeliaan P & P **saya** akan tengok. (31)  
Saya nak seorang pembantu. (32) You want something come and tell me. (33)  
Jangan cikgu cakapa ape – ape kepada sesiapaupun. (34) ↑  
Tengok cikgu cakap pada siapa. (35) ↑  
**Saya** ini seorang PK (36) ↑  
Jangan datang kepada saya. (37) ↑  
Jangan melenting pada saya. (38) ↑  
Kalau saya cakap betul -betul cikgu explain dengan betul – betul. (39) ↑  
( *bermasam muka*)

Mesyuarat 1

Daripada contoh 14 di atas, ayat 21 menunjukkan PK 1 bertutur dengan nada yang tinggi. Ini menunjukkan PK berkuasa di sini. Selain itu, beliau juga meninggikan suara di beberapa tempat [sila lihat (34 – 39)].

Ayat 35 dan 36 jelas menunjukkan bahawa PK mementingkan status diri beliau. Ini dibuktikan dengan ujaran '*tengok cikgu cakap pada siapa*' dan '*saya ini seorang PK*' Makna tersirat ayat ini ialah guru – guru harus berhati –hati semasa bertutur dengan orang atasannya. Ini jelas, bagi PK status diri sebagai seorang PK adalah penting.

Seterusnya dalam ayat 37 dan 38 beliau member amaran kepada guru – guru supaya tidak melenting pada beliau. Selain itu, penggunaan '*saya*' dalam contoh di

atas menunjukkan bahawa PK menunjukkan kuasa beliau. [Sila lihat (25,31 dan 36). Penggunaan perkataan 'saya' dalam, ayat – ayat ini jelas menggambarkan kuasanya ada di tangan beliau pada masa itu.

PK mengendalikan mesyuarat ini tanpa kehadiran GB. Maka, di sini beliau mempunyai kuasa untuk mengambil keputusan. Ujaran dalam contoh di atas 'saya bagi, Saya akan tengok dan Saya ini seorang PK' menunjukkan beliau mempunyai kuasa untuk membahagikan tugas, memberi arahan dan juga boleh menegur guru – guru di sekolah ini.

### Contoh 15

Mani : sa:r may be ve:Ra na:Lʃl vaikaʃa:m sir. (64)  
arensa pa:TTa ma:riyum irukkum. (65) Report card  
kuDuTa ma:riyum irukkum. (66)  
apdi illana: aṅTha anniku Li:vu kuduṅga. (67)  
*(Cikgu mungkin kita tukar tarikh pemberian kad kemajuan. Kita boleh berjumpa dengan ibu bapa dan pada masa yang sama memberikan kad kemajuan. Kalau tidak berikan cuti pada hari tersebut.)*

Hm : Li:vu kudukka muDiya:Thuṅga. (68)  
namba muDivu panniTo:m. (69)  
Te:Thi ma:TTha muDiya:Thu. (70)  
*(Cuti tidak boleh diberikan. Kita sudah memutuskan, tarikh tidak boleh ditukar.)*

**Mesyuarat 2**

Dalam contoh 15, seorang guru mencadangkan supaya hari terbukanya boleh diadakan pada hari yang lain atau pun memohon cuti pada hari tersebut. Beliau juga member pandangan kepada GB mengapa beliau berkata sedemikian.

Akan tetapi GB tidak mahu perkara tersebut berlaku. Maka beliau tidak memberikan cuti pada hati tersebut. Dalam ayat 69 GB berkata '*namba*' maknanya (kita) sudah membuat keputusan, tetapi keputusan untuk mengadakan hari terbuka tidak diambil dalam mesyuarat tersebut.

GB tidak bersetuju dengan pendapat guru yang bernama Mani. Oleh kerana itu, beliau menggunakan perkataan '*namba*' untuk merujuk kepada semua guru dengan harapan dapat mengekalkan persetujuan guru – guru yang lain.

Seterusnya, dalam ayat 70 GB berkata tarikh hari terbuka tidak boleh ditukar. Ayat ini jelas bahawa GB menunjukkan kuasa yang ada pada beliau. Daripada situasi di atas, dapat melihat bahawa GB tidak mahu bersetuju dengan pendapat guru yang bekerja di bawahnya. Selain itu, dengan ujaran beliau kita dapat tahu bahawa beliau tidak mesra dengan guru – guru yang bertugas dibahwanya.

#### Contoh 16

<p>HM : onnu se<sub>j</sub>a na<sub>J</sub>ja: seiyanuñga. (126)↑  <i>(Apa yang kita buat itu biarlah buat dengan betul)</i>  i<sub>J</sub>jana: seiya ku:DaThuñga. (127)↑  <i>(kalau tidak jangan buat)</i>  enakkum onnum Teriya<sub>J</sub>e. (128)↑  <i>(Saya pun tidak faham)</i>  a<sub>n</sub>Tha ne:raThu<sub>J</sub>e va<sub>n</sub>Thu aThu i<sub>J</sub>Je, itu i<sub>J</sub>Jenu so<sub>J</sub>Jakku:Da:Thu. (129)↑  <i>(Masa itu, jangan kata tiada ada barang)</i>  .....  iThe<sub>J</sub>ja:m TiDTamiDanuñga. onnum pe:sa:me ...m...m.. enna solrathune:  teri<sub>J</sub>añga. (137)↑  <i>(Perkara ini perlu dirancang sebelum membuat. M... m... saya pun tidak tahu nak kata apa?)</i></p>	<p><b>Mesyuarat 3</b></p>
---	---------------------------

Kita dapat melihat banyak simbol yang menunjukkan GB meningkatkan suara semasa mengendalikan mesyuarat. Melalui ayat 126 dan 127 kita dapat mengenal pasti bahawa GB tengah marah.

Dalam ayat 137 kita dapat melihat simbol mengeluh ‘...m...m..’. Guru biasa tidak akan berbuat sedemikian apabila berhadapan dengan orang lain atau orang yang lebih berkuasa. Tetapi GB berbuat sedemikian dalam mesyuarat. Ini jelas menunjukkan bahawa GB mempunyai kuasa.

Ayat 128 menunjukkan bahawa GB sangat marah terhadap guru – guru yang bertugas di bawah beliau. Beliau juga marah guru – guru yang bertugas di bahwanya, dalam ayat 129 pula beliau mengujar macam member amaran. Setelah memberi arahan beliau memberikan cadangan dalam ayat 137.

Melalui pertuturan GB kita dapat melihat pengaruh kuasa dalam komunikasi. Situasi ini jelas menunjukkan bahawa GB mempunyai kuasa yang tertinggi dalam organisasi ini.

### Contoh 17

HM : Waktu balik 1.30 masih **berkuatkuasa**. (154)  
Saya nampak ada cikgu – cikgu yang balik awal. (155)  
Tolong patuhi apa yang Ketetapan sekolah. (156)  
Kedua MC tolong serahkan pada saya atau PK 1. (157)  
Jelaskan pada saya sebab ambil MC. (158)  
Walaupun cikgu telefon apa saja bentuk cuti pun hari berikutnya cikgu datang jumpa  
saya dulu sebelum mulakan kerja. (159)  
Saya akan cop dulu surat MC tu baru serah kepada kerani. (160)  
Di sini saya guru besar. (161)

**Mesyuarat 4**

Perkataan '*berkuatkuasa*' yang diujar oleh GB menunjukkan kuasa yang ada pada beliau. [Sila lihat ayat (154)]. Dalam pemberian surat cuti sakit, beliau berkata serahkan surat tersebut kepada beliau. Beliau akan mengecop surat cuti tersebut sebelum serahkan kepada kerani. Selain itu, beliau mahu guru – guru yang mengambil cuti sakit perlu jelaskan sebabnya kepada beliau walaupun sebabnya tertera dalam surat cuti. [Sila lihat (157,158,160)]. Akhir sekali beliau berkata beliau adalah Guru Besar di sekolah ini. [Sila lihat ayat (161)].

Ini jelas menunjukkan GB terlalu mementingkan statusnya. Selain itu, beliau menggunakan kuasa yang ada pada beliau sepenuhnya terhadap guru –guru yang bertugas di bawahnya.

Secara keseluruhannya, kita dapat melihat bahawa GB merupakan orang yang berkuasa dalam organisasi sekolah ini. Ini dapat dijelaskan melalui perbincangan di atas. Pemilihan perkataan dan juga perlakuan beliau menunjukkan bahawa beliau merupakan orang yang berkuasa.

#### **4.5 TINDAKAN MENGANCAM MUKA (TMM)**

Tindakan mengancam muka (TMM) atau '*face threatening act*'(FTA) merupakan tidakan penutur yang mengancam muka negatif atau positif penutur. Ataupun mengancam muka negatif atau positif pendengar.

Lakuan bahasa seperti memberi nasihat, arahan, permintaan, cadangan dan amaran akan mengancam muka negatif. Manakala lakuan bahasa seperti kenyataan tidak suka, kritik, menuduh, tidak setuju serta sindira akan mengancam muka positif. (Brown & Levinson 1987)

#### **4.5.1 Tindakan mengancam muka (TMM) dalam komunikasi**

Dalam contoh di bawah PK 1 memberi arahan kepada seorang guru. [Sila lihat ayat (8)] Begitu juga dalam ayat (9) PK 2 pun memberi arahan kepada guru yang sama. Apabila guru tersebut membalas arahan mereka PK2 menyindir guru tersebut (ayat 12). Seperti yang dikatakan tadi arahan dan sindiran merupakan tindakan yang mengancam muka.

Daripada situasi di atas didapati bahawa tindakan PK 1 dan PK2 mengancam muka guru tersebut, kerana mereka memberi arahan dan juga membuat sindiran. Walaupun sindiran tersebut boleh membuatkan kita ketawa tetapi ia akan menyakitkan guru tersebut. Maka, tindakan tersebut merupakan tindakan yang mengancam muka positif guru tersebut. Dengan berbuat sedemikian, PK 1 dan PK2 mendapat muka negatif.

### Contoh 18

PK 1	: Kalau macam tu... bagi saya esok. (7) Prakash next week Jabatan akan turun padang so siapkan fail – fail panitia semua.(8)
PK 2	: Prakash apaDiye: athe print pannirungga. (9) <i>neRaya varuma:?(10)</i> <b>(Prakash tolong print yang itu sekali. Banyak tak?)</b>
Prakash	: Apdina: <i>neRaya varume: teacher.</i> (11) <i>(kalau begit,u memang banyak lah cikgu)</i>
Pk 2	: Jika mereka bertanya saya akan kata penyelaras SKPM tak bagi K? (12) .....
PK 1	You want something come and tell me. (33) Jangan cikgu cakapa ape – ape kepada sesiapapun. (34) ↑ Tengok cikgu cakap pada siapa. (35) Saya ini seorang PK (36)↑ Jangan datang kepada saya. (37)↑ Jangan melenting pada saya. (38)↑ Kalau saya cakap betul -betul cikgu explain dengan betul – betul. (39) ↑ <i>(bermasam muka)</i>

**Mesyuarat 1**

### Contoh 19

Mani	: sa:r may be ve:Ra na:LJe vaikaJa:m sir. (64) Parentsa pa:TTa ma:riyum irukkum. (65) Report card kuDuTa ma:riyum irukkum. (66) apdi iJjana: anTha annikuJi:vu kuduñga. (67) <b>(Cikgu mungkin kita tukar tarikh pemberian kad kemajuan. Kita boleh berjumpa dengan ibu bapa dan pada masa yang sama memberikan kad kemajuan. Kalau tidak berikan cuti pada hari tersebut.)</b>
Hm	: Ji:vu kudukka muDiya:Thuñga. (68) <i>namba muDivu panniTo:m.</i> (69) Te:Thi ma:TTha muDiya:Thu. (70) <b>(Cuti tidak boleh diberikan. Kita sudah memutuskan, tarikh tidak boleh ditukar.)</b>

**Mesyuarat 2**

Dalam contoh 19, seorang guru memberi cadangan untuk menyelesaikan masalah pemberian kad kemajuan. Beliau mencadangkan supaya menukarkan tarikh pemberian kad kemajuan. [Sila lihat ayat (64)]. Beliau berkata sedemikian, semasa memberikan kad kemajuan mereka juga dapat berjumpa dengan ibu bapa.[Sila lihat ayat (65 dan 66)].



Akan tetapi, cadangan beliau tidak dipersetujui oleh GB. Maka, GB berkata tidak boleh memberi cuti.[Sila lihat ayat (68)] Dengan tindakan ini GB mengancam muka positif guru yang memberi cadangan. Dengan berbuat demikian GB mempunyai muka negatif.

**Contoh 20**

<p>HM :Jangan tunggu sampai perkara ini berlaku di sekolah kita dan baru kita bertindak. (101)⊗          Sebab itu saya minta cikgu – cikgu untuk memeriksa dengan betul. (102)          Saya sudah banyak kali memberitahu tentang perkara ini. (103)</p> <p>.....</p> <p>HM : onnu seĵa nalla: seiyanuñga. (126)↑  <i>(Apa yang kita buat itu biarlah buat dengan betul)</i>          illana: seiya ku:DaThuñga. (127)↑  <i>(kalau tidak jangan buat)</i>          enakkum onnum Teriyale. (128)↑  <i>(Saya pun tidak faham)</i>          anTha ne:raThuĵe vanThu aThu ille, itu illenu sollakku:Da:Thu. (129)↑  <i>(Masa itu, jangan datang jumpa saya kata tiada ada barang)</i></p> <p>.....</p> <p>iThella:nla TiDTamiDanuñga. onnum pe:sa:me ...m...m.. enna solrathune: terilañga. (137)↑  <i>(Perkara ini perlu dirancang sebelum membuat. M... m... saya pun tidak tahu nak kata apa?)</i></p>	<p><b>Mesyuarat 3</b></p>
--	---------------------------

Contoh 20, menunjukkan ujaran GB yang dipetik daripada transkrip ketiga. Dalam Contoh di atas ini, GB memberi amaran dengan perasaan yang marah. [Sila lihat ayat (101)]. Seterusnya dalam ayat (103) GB mengatakan bahawa beliau telahpun memberitahu perkara ini banyak kali kepadamereka. Menurut Brown & Levinson apabila seseorang marah ia akan mengancam muka negatif pendengar. Dalam situasi ini perkara yang sama berlaku. Apabila GB marah dalam mesyuarat di khalayak ramai, ia akan mengancam muka pendengar. Dalam ujarannya, beliau

berkata 'sudah banyak kali memberitahu perkara ini' [Sila lihat (103)] ini menunjukkan guru – guru yang bertugas di bahwanya tidak menjalankan tugas yang diarahkan olehnya. Maka ia menunjukkan muka negatif guru – guru tersebut. Maka tindakan GB merupakan tindakan yang mengancam muka negatif guru – guru tersebut.

Seterusnya GB mengeluh terhadap guru – guru. Dalam ayat (126 – 128 ) GB mengeluh tentang persediaan program RIMUP (Rancangan Intensif Murid Untuk Perpaduan). Beliau beranggapan bahawa persediaan bagi program tersebut tidak dirancang dengan betul. Maka beliau meluahkan keluhannya dengan meninggikan suaranya. Dengan tindakan ini beliau mengancam muka guru – guru yang mendengar keluhannya. Oleh kerana guru – guru tidak merancang program tersebut maka GB meluakan perasaan beliau dengan meninggikan suaranya dalam mesyuarat. Maka perkara ini menunjukkan guru – guru yang lain mempunyai muka negatif. Maka tindakan GB merupakan tindakan yang mengancam muka negatif guru – guru. Perkara yang sama berlaku dalam ayat (137).

## Contoh 21

HM : Dalam pemantauan saya ada yang tidak tanda lebih dari dua bulan. (190)  
itu lagi lah matapelajaran teras. (191)  
Tolonglah cikgu. (192)  
Saya tak nak marah cikgu, tapi kerja yang cikgu buat saya marah. (193)↑  
Pastikan budak faham apa yang cikgu mengajar. (194)  
Seterusnya penulisan impak. (195)  
Kalau cikgu tak tanda lebih dari dua bulan bagaimana cikgu tulis  
impaknya.?(196)↑  
Saya tak sakitkan cikgu, tetapi cikgu yang sakit. (198)↑  
.....  
innu onnu, na oru muDivu eduthe:na: Tayavu seiThu aThai  
ma:ThaThiñga.(228)  
**(Satu lagi, jika saya sudah mengambil sesuatu keputusan tolong jangan  
ubahnya. )**  
soRpo:r nigaꞑcikkku na anuppa soꞑꞑiyum nigga anupaꞑe. (229)  
**(Saya suruh cikgu untuk menghantar murid ke pertandingan debat tetapi  
cikgutidak hantar)**  
Na:n kadaisiya oru mudivu eDuThana aThai ma:ThaTiñga. (230)  
**(Tolong jangan ubah, setelah saya memutuskan sesuatu)**

Mesyuarat 4

Contoh 21 menunjukkan ucapan GB dalam mesyuarat. Dalam mesyuarat tersebut beliau telah menyentuh beberapa perkara. Antaranya yang penting adalah tentang penandaan buku latihan. Beliau berkata dalam pemantauan beliau terdapat guru yang tidak menanda buku lebih dari dua bulan. Beliau sangat marah terhadap isu ini. Ayat (193) menunjukkan perasaan marah yang diluahkan oleh GB.

Seterusnya beliau menyentuh tentang isu penulisan impak. Beliau juga bertanya kepada guru jika tidak menanda buku lebih dari dua bulan bagaimana pula guru menulis impaknya.[Sila lihat ayat (196)] Beliau berkata perkara ini dengan nada yang tinggi. Dalam situasi ini GB berasa sangat marah terhadap guru – guru yang bertugas di bawanya. Dengan tindakan ini beliau mengancam muka guru – guru. Disebabkan terdapat guru yang tidak menanda buku latihan murid lebih dari dua bulan maka guru

– guru tersebut mempunyai muka negatif. Maka GB mengancam muka negatif guru – gurunya.

Padahal GB telahpun tahu siapa guru itu maka, GB boleh memberi nasihat, amaran dan juga menunjukkan kemarahan terhadap guru - guru tersebut secara persendirian dan marah di hadapan orang lain. Dengan perbuatan ini GB telah marah guru – guru yang tidak membuat kesalaha. Dengan tiindakan ini GB telah mengancam muka positif guru – guru yang telah pun menjalankan tugas dengan baik.

Secara keseluruhanya, didapati bahawa dalam keempat – empat mesyuarat yang telah dirakam GB dan juga PK 1 telah mengamalkan tindakan mengancam muka. Mereka meninggikan suara dalam mesyuarat, megeluarkan perasaan marah dan mengeluh di khalayak ramai.

#### **4.6. STRATEGI KESOPANAN OLEH GENDER YANG BERLAINAN**

Tokoh linguistik mengklasifikasikan bahasa berdasarkan gender iaitu, bahasa lelaki dan bahasa wanita. Terdapat beberapa tokoh mengkaji bahasa gender dan mengenal pasti ciri – ciri bahasa lelaki dan bahasa wanita.

Ada pendapat yang menyatakan bahawa dalam interaksi sosial lelaki lebih dominan berbanding dengan wanita. Ini dapat dibuktikan dengan contoh – contoh transkrip yang telah dianalisis.

Dalam contoh 1 (m/s 79) mesyuarat dikendalikan oleh PK 1. Dalam mesyuarat tersebut PK 2 sempat membuat menyindir guru lain, tetapi dalam contoh – contoh mesyuarat yang lain kita tidak melihat apa jua bentuk sindiran. Ini jelas menunjukkan Bahasa lelaki lebih '*aggressive*' berbanding dengan wanita seperti yang dikatakan oleh Truggill (1974)

Selain itu, dalam keempat – empat mesyuarat yang dirakam hanya satu mesyuarat yang dikendalikan oleh PK1 dan yang lain dikendalikan oleh GB. Dalam mesyuarat 1 PK 1 memainkan peranan, tetapi dalam mesyuarat yang lain beliau tidak menonjol. Ini kerana GB mendominasi mesyuarat tersebut.

Menurut West Zimmerman (dipetik dari Coates, (1993) kuasa yang terdapat pada seseorang memberikan autoriti dalam mengawal situasi perbualan serta mendominasi perbualan. Dalam konteks kajian ini, GB dan PK 1 mendominasi mesyuarat ini kerana kuasa yang ada pada mereka. Di sini gender tidak memainkan peranan malah kuasa yang ada pada seseorang yang menyebabkan mereka bertindak sedemikian.

Daripada analisis didapati bahawa PK 1 menggunakan lakuan bahasa seperti mengarah, marah, membuat permintaan, dan sindiran. GB pula menggunakan lakuan bahasa yang sama seperti PK 1.

Selain itu, daripada analisis di bahagian pertama dapat dikenalpasti bahawa GB menggunakan kesopanan positif begitu juga dengan PK1. Selain itu, GB dan PK 1

juga melakukan tindakan yang mengancam muka guru – guru yang lain. Dengan berbuat demikian mereka mempunyai muka negative.

Secara keseluruhannya didapati bahawa tidak ada perbezaan dalam penggunaan strategi kesopanan dalam komunikasi oleh gender yang berlainan. Dalam konteks kajian ini GB seorang lelaki dan PK1 seorang wanita menggunakan strategi kesopanan yang sama semasa mengendalikan mesyuarat. Walaupun cara pengendalian berbeza bagi gender yang berlainan tetapi penggunaan strategi adalah sama bagi kedua – dua gender lelaki dan wanita.

#### **4.7 PERSEPSI PIHAK BERKUASA DAN RESPONDEN**

Hasil daripada temubual dengan pihak berkuasa dan juga 4 orang responden pengkaji didapati pelbagai persepsi yang dimiliki oleh mereka.

Dalam temubual ini beberapa soalan ditanya (lampiran 3). GB berkata beliau menganggap guru – guru yang bertugas di bawahnya sebagai rakan. Beliau memanggil mereka dengan menggunakan namanya. Begitu juga dengan PK1, PK HEM dan PK KOKU.

GB dan PK 1 mengarah guru – guru untuk berbuat sesuatu. Mereka menganggap diri mereka sebagai seorang ketua patut memberi arahan kepada orang bawahnya. Mereka juga berkata mereka tidak pentingkan reaksi orang bawahnya kerana bagi mereka kerja perlu dijalankan dengan sempurna, tetapi PK HEM dan PK

KOKU tidak berbuat sedemikian. Mereka lebih mementingkan perasaan diri seseorang. Maka mereka memberi arahan pun dengan tidak kasar.

Pihak berkuasa berkata mereka membuat keputusan dalam mesyuarat dengan persetujuan semua orang guru. GB dan PK 1 berkata kalau ada keperluannya untuk tegur dalam mesyuarat maka mereka berbuat sedemikian. Tetapi PK HEM dan PK KOKU berkata mereka akan menegur secara persendirian.

Apabila pengkaji menemubual dengan guru – guru mereka berkata mereka sangat tertekan untuk bekerja di sini. Ada yang berkata mereka tidak suka bertugas di sekolah ini kerana tidak tahan dengan tekanan dari pihak atasan.

Apabila bertanya dengan pihak atasan tentang tekanan yang diberikan, mereka berkata mereka harus memberi tekanan kepada guru – guru untuk membuat kerja, ini kerana mereka mempunyai tekanan dari Pejabat pendidikan daerah. Maka mereka berasa mereka harus berbuat sedemikian.

Ada guru yang berkata mereka sentiasa dimarahi di khalayak ramai, dan mereka berasa pihak atasan tidak sepatutnya menjatuhkan air muka mereka di hadapan guru – guru lain. Ada seorang responden berkata beliau sangat sedih apabila GB menegur beliau dalam mesyuarat. Beliau merupakan seorang guru yang mempunyai pengalaman mengajar lebih dari 20 tahun. Beliau tidak suka terhadap tindakan GB. Dengan sedihnya beliau berkongsi pengalaman pahit beliau. Ada responden yang berkata mereka lebih selesa bertugas di bawah PK Hem dan PK

Koku berbanding dengan GB dan PK 1.

Melalui analisis temu bual ini pengkaji mendapati orang yang lebih berkuasa mementingkan kuasa mereka dan status diri seperti GB dan PK 1, dan orang yang kurang berkuasa tidak mementingkan kuasa yang ada pada mereka dan status diri mereka seperti PK HEM dan PK KOKU.

#### **4.8 KESIMPULAN**

Bab ini secara keseluruhannya membincangkan persoalan – persoalan kajian iaitu, strategi kesopanan di kalangan pihak berkuasa terhadap subordinannya, serta pengaruh kuasa dalam komunikasi oleh pihak pengurusan. Selain itu dalam bab ini juga membincangkan penggunaan strategi kesopanan oleh gender yang berlainan. Hasilnya, pengkaji mendapati bahawa dalam pertuturan pihak berkuasa didapati pengaruh kuasa memainkan peranan yang penting.

Dalam keempat – empat mesyuarat yang dirakam, GB dan PK memainkan peranan yang penting. Semasa mereka mengendalikan mesyuarat mereka menggunakan beberapa lakuan bahasa yang mengancam muka guru –guru lain.

Selain itu, daripada keempat – empat orang guru yang mempunyai kedudukan tertinggi dalam hirarki organisasi sekolah tersebut ialah GB dan PK 1 lebih berkuasa berbanding dengan PK 2 dan PK KOKU. Menurut analisis soal selidik didapati GB dan PK 1 lebih aktif dan mengambil keputusan berbanding dengan PK 2 dan PK KOKU.



Perbincangan dan analisis jelas menunjukkan bahawa GB lebih menunjukkan kuasanya semasa mengendalikan mesyuarat berbanding dengan Guru Penolong Kanan yang lain. Ini menunjukkan gender memainkan peranan yang penting. Oleh itu, GB ialah seorang lelaki maka, beliau mahu orang lain mematuhinya, serta mendengar katanya. Beliau juga memastikan keputusan akhirnya harus diambil oleh beliau dan jika beliau telah membuat keputusan beliau mahu orang lain mematuhinya. Ini dapat dibuktikan dalam contoh 21 (ayat 230).

Pernyataan yang dikeluarkan oleh GB dalam perbincangan dan analisis tadi jelas menunjukkan bahawa GB merupakan orang yang lebih berkuasa. Lakuan bahasa yang ditunjukkan oleh beliau dalam mesyuarat seperti marah, memberi arahan dengan nada yang tegas, amaran, sindir dan mengeluh merupakan tindakan mengancam muka guru – guru yang bertugas di bawahnya.

Ini jelas mewujudkan perasaan tidak disenangi oleh guru – guru yang bertugas di bawah pentadbiran ini. Maka, wujudlah ketidakpuasan dalam kerja dan juga jurang perbezaan antara guru – guru dan pihak pentadbiran sekolah menjadi renggang. Sekolah merupakan institusi pendidikan yang mewujudkan anak bangsa yang sihat. Jika warga pendidik yang tidak mahu berganding bahu dalam mewujudkan anak bangsa negara kita, maka falsafah pendidikan tidak tercapai.

Secara keseluruhannya, dapat dikatakan bahawa wujudnya jurang antara pihak berkuasa dengan subordinannya. Ini menyebabkan ketidakpuasan dalam menjalankan

tugas dengan sempurna. Daripada pemerhatian yang dilakukan oleh pengkaji semasa pihak berkuasa mengendalikan mesyuarat, didapati bahawa mereka tidak mengambil kira perasaan orang lain semasa mereka mengkritik di khalayak ramai. Dapatan kajian ini akan dibincangkan secara detail dalam bab yang seterusnya.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN CADANGAN**

#### **5.0 PENGENALAN**

Bab terakhir ini merumuskan dapatan – dapatan yang penting yang diperoleh daripada analisis yang telah dibuat. Ia meliputi dua bahagian yang penting iaitu, pertamanya bahagian kesimpulan di mana ia akan merangkumi satu liputan yang meluas tentang apa yang telah dikaji dan dapatan yang diperolehi secara keseluruhannya.

Bahagian kedua pula, pula merupakan cadangan – cadangan yang dihasilkan oleh pengkaji sebagai perintis kepada pengkaji yang lain bagi mendalami bidang kajian kesantunan berbahasa ini dan menghasilkan hasil kerja yang lebih luas.

Tumpuan perbincangan adalah berkaitan dengan persoalan kajian secara keseluruhannya iaitu perkaitan strategi kesopanan yang digunakan oleh pihak pentadbiran di sebuah sekolah, pengaruh kuasa dalam komunikasi serta strategi kesopanan yang digunakan oleh gender yang berlainan. Kesemua dapatan kajian dihuraikan dengan jelas agar dapat difahami dan diinterpretasikan oleh pengkaji-pengkaji lain dan seterusnya dapat digunakan sebagai sumber rujukan bagi kajian akan datang. Hasil dari rumusan dan cadangan diharapkan dapat berfaedah kepada semua pihak khususnya bagi pihak pentadbiran serta guru – guru di sesebuah sekolah.

## 5.1 RUMUSAN DAPATAN PENYELIDIKAN

Laporan penyelidikan ini merupakan satu usaha untuk menganalisis strategi kesopanan yang digunakan oleh pihak pengurusan dalam mengendalikan sesebuah organisasi pendidikan. Secara keseluruhannya, melalui kajian ini, pengkaji dapat mengenali strategi – strategi yang digunakan oleh pihak pengurusan dan juga bagaimana kuasa mempengaruhi perlakuan mereka terhadap guru – guru yang bertugas di bawah mereka. Bagi tujuan analisis ini pengkaji meneliti empat mesyuarat yang dikendalikan oleh pihak pengurusan organisasi pendidikan yang dipilih itu.

Holmes (2002), menyatakan bahawa kesantunan bahasa merupakan pemilihan ujaran yang dianggap sesuai dengan mengambilkira perasaan orang lain. Lakuan bahasa seperti marah merupakan pemilihan ujaran yang dianggap tidak mengambil kira perasaan orang lain. Lebih – lebih lagi ujaran tersebut diujarkan dalam mesyuarat dikhalayak ramai. Contohnya dalam mesyuarat ketiga ayat (137) (m/s 93) GB mengeluh tentang rancangan program RIMUP. Seorang guru ditugaskan untuk merancang dan mengendalikan program tersebut. Apabila GB membincangkan perkara ini dalam mesyuarat tentu sekali ia menyinggung perasaan guru yang dipertanggungjawabkan itu. Di sini GB mengancam airmuka guru tersebut.

Menurut Brown & Levinson lakuan bahasa seperti marah , kritik , tidak setuju, dan mempermalukan merupakan aspek yang ada pada penutur yang mempunyai muka negatif dimana mereka tidak menghiraukan perasaan orang lain. Manalaka

memberi pujian dan meminta serta menerima idea merupakan aspek yang ada pada penutur yang mempunyai muka positif.

Daripada analisis dalam bab empat terdapat pihak berkuasa terutamanya GB dan PK 1 menggunakan lakuan bahasa seperti marah, kritik dan tidak bersetuju dengan pandangan dan pendapat orang lain semasa mengendalikan mesyuarat. Ini menunjukkan GB dan PK 1 mempunyai muka negatif. GB dan PK 1 tidak menjaga air muka pendengar iaitu guru – guru yang bertugas di bawah mereka. Malah, mereka juga tidak mengambil sebarang tindakan untuk memperbaiki tindakan mengancam muka tersebut.

Sepanjang analisis pengakji tidak melihat GB dan PK 1 memberi sebarang pujian kepada guru – gurunya. Ini menunjukkan GB dan PK 1 mempunyai muka negatif dalam kalangan guru – gurunya. Dalam mesyuarat keempat GB menyentuh tentang penandaan buku latihan. Beliau marah dan memberi arahan kepada guru – guru yang berbuat sedemikian. Dengan tindakan ini beliau mengancam airmuka guru – guru yang tidak menanda buku. GB boleh membincang perkara ini secara bersendirian. Akan tetapi GB juga boleh mengenal pasti guru – guru menanda buku dari masa ke semasa dan menjalankan tugas dengan cemerlang, dan memberi pujian dalam mesyuarat tersebut. Perkara ini merangsangkan guru – guru yang tidak menjalankan tugasnya dengan sempurna untuk menjalankan tugas dengan cemerlang lagi dan dapat meningkatkan prestasi sekolah tersebut.

Menurut Omardin (1994:73), seorang pengerusi harus mengawal perasaan kemarahan dalam keadaan yang boleh menyinggung perasaan dan menyakitkan hati orang lain. Beliau berkata dalam situasi seperti ini seseorang pengerusi harus menggunakan kemesraan untuk menenangkan keadaan. Dalam keempat – empat mesyuarat yang dirakam didapati pengerusi mesyuarat tidak dapat mengawal kemarahan mereka. Mereka juga tidak menggunakan kemesraan untuk mengawal keadaan ini.

Daripada analisis soal selidik didapati GB dan PK 1 jarang memberi kebebasan dan menggunakan pertimbangan diri, jarang memberi pujian, menegur kesilapan dalam mesyuarat, marah dan kritik di khalayak ramai. Selain itu, arahan diberikan dengan tegas dan tanpa mengambil kira perasaan orang lain, tidak mengharapkan pandangan dari orang lain, serta terlalu mementingkan status diri. Ini dapat dibuktikan dengan ujaran PK 1 dalam mesyuarat satu ayat (36) (m/s 91) dimana PK 1 mengatakan saya ni PK. Begitu juga GB dalam mesyuarat empat dalam ayat (228) (m/s 100) beliau mengatakan jika beliau telah mengambil keputusan jangan ada yang mahu ingkarinya atau tidak mematuhiya. Ini jelas menunjukkan PK 1 dan GB terlalu mementingkan status diri.

Akan tetapi PK 2 dan PK KOKU tidak berbuat sedemikian. Menurut pandangan guru – guru yang bertugas di sekolah ini, mereka sentiasa memberi peluang dan mendengar teguran dan cadangan guru – guru yang lain. Mereka sentiasa mengambilkira perasaan orang lain, dan tidak mementingkan status diri. Mereka

sentiasa memberi pujian jika guru – guru menjalankan tugas dengan cemerlang.

Dengan analisis ini dapat dikatakan bahawa GB dan PK 1 lebih berkuasa. Mereka sentiasa mengekalkan jarak sosial antara guru – guru dengan mereka. Akan tetapi PK 2 dan PK KOKU tidak begitu. Mereka kurang berkuasa berbanding dengan GB dan PK 1 maka mereka lebih bernesra apabila mereka berurusan dengan guru – guru di bawahnya. Mereka juga tidak mementingkan status diri maka mereka lebih mesra dengan guru – gurunya. Maka, mereka dapat memberi arahan dan mengurus tanpa menyinggung perasaan mereka.

Dalam analisis didapati pihak pengurusan menggunakan kesopanan positif. Ini kerana mereka memanggil guru – guru yang lain dengan menggunakan nama mereka. Menurut Brown & Levinson (1987) seseorang memanggil dengan menggunakan namanya mengamalkan kesopanan positif kerana mereka tidak mengekalkan jarak sosial. Sebaliknya, mereka yang mempunyai kuasa akan memanggil orang bawahnya dengan nama mereka. Selain itu, didapati GB dan PK 1 terlalu mementingkan status diri. Maka, tidak mungkin mereka ini tidak mementingkan jarak sosial. Di sini kuasa mempengaruhi pihak pengurusan untuk berbuat sedemikian.

Menurut Brown & Levinson (1987) , permintaan dapat dibuat secara berterus terang(Direct) atau tidak berterus terang (indirect). Beliau menamakannya seperti *bald on- record* iaitu berterus terang tanpa sebarang kiasan dan *bald off-record* iaitu tidak berterus terang.

Pengkaji mendapati, semasa meminta sesuatu kepada guru – guru pihak berkuasa menggunakan perkataan – perkataan yang sopan seperti *diminta, tolonglah*, dan sebagainya. Mereka juga merendahkan suaranya semasa meminta sesuatu. Selain itu, mereka menggunakan istilah *lah* semasa permintaan dibuat. Istilah *lah* digunakan untuk menurunkan tekanan terhadap ujaran. Maka pihak berkuasa menggunakan istilah ini untuk mengurangkan tekanan semasa membuat permintaan. Selain istilah ini, perkataan *sila* juga digunakan apabila meminta sesuatu. Ia juga digunakan bagi tujuan yang sama dengan istilah *lah*. Seterusnya pengkaji mendapati sebelum membuat permintaan GB dan juga PK 1 menerangkan sebab sebelum meminta sesuatu daripada guru – guru.

Secara keseluruhannya semasa pihak pengurusan membuat permintaan mereka melakukan secara sopan. Walaupun mereka membuat permintaan secara sopan tetapi mereka meminta secara berterus terang tanpa sebarang kiasan. Mereka berbuat sedemikian, untuk membolehkan guru – guru boleh memahami dengan mudah. Berdasarkan saranan Brown & Levinson (1987) pihak pengurusan sekolah ini mengamalkan tindakan *bald on record*.

Pihak pengurusan merupakan orang yang berkuasa dan mereka menggunakan kuasa itu untuk mengambil keputusan dan melakukan sesuatu. Tanpa persetujuan mereka orang bawahan tidak boleh melakukan apa sahaja. Ini menunjukkan kepentingan orang yang berkuasa. Selain itu, orang yang berkuasa juga dapat mengarah orang bawahannya. Ini jelas menunjukkan dalam perbincangan bab keempat. Dalam mesyuarat dua ayat (68) (m/s 63) menunjukkan GB tidak bersetuju



dengan pandangan seorang guru di sekolah ini. Setersnya, beliau tidak mahu memberikan cuti untuk mengadakan hari terbuka .

Selain itu, ayat (126 -139) (m/s 93) menunjukkan GB mengeluh terhadap guru – gurunya. Dalam ayat – ayat tersebut kita dapat melihat kuasa seorang GB. Beliau juga meninggikan suara apabila mengujar ujaran – ujaran ini. Di sini kita dapat faham bahawa beliau merupakan orang yang lebih berkuasa. Selain itu, apabila beliau mengujar ujaran ke (129) beliau tidak mementingkan air muka pendengar iaitu guru – guru sekolah tersebut. Ini menunjukkan beliau mempunyai muka negatif kerana marah guru – gurunya dalam mesyuarat.

Dalam ayat (144) (m/s 83) PK 2 mencadang agar meminta guru – guru yang datang dari sekolah lain untuk membelikan hadiah kerana ramai orang murid dan guru datang dari sekolah tersebut. Dalam ayat ini, PK 2 memberi cadangan dan juga memberikan sebab beliau berkata sedemikian. Tetapi GB tidak bersetuju dengan cadangan ini. Ini dapat dilihat dalam ayat (145 dan 146) (m/s 132) . Dalam ujarannya, beliau tidak bersetuju dengan pendapat PK 2. Beliau mahu guru – guru yang bertugas di sekolannya memberlikan hadiah. Dalam hal ini kita dapat melihat kuasa untuk mengambil keputusan ada di tangan GB. Dari analisis ini kita dapat tahu bahawa walaupun GB meminta pendapat dan pandangan tetapi keputusan akhirnya diambil oleh beliau. Walaupun cadangan bernas tetapi di sini kuasa memainkan peranan penting.

Selain itu, beliau adalah seorang lelaki dan seperti dibincangkan dalam bab dua (m/s 53) biasanya lelaki berterus terang, kurang sopan, tidak standard dan tegas. Kita dapat melihat unsur – unsur ini dalam ujaran GB dan juga dalam ujaran seorang guru lelaki. Dalam ayat (11) (m/s 79) guru tersebut menjawab tanpa memikir bagi soalan PK 2. Ini menunjukkan seorang lelaki biasanya berterus terang (direct) walau apa jua situasi pun.

## **5.2 CADANGAN – CADANGAN**

Berdasarkan hasil kajian yang telah dinyatakan dalam bab keempat, pengkaji ingin mengemukakan beberapa cadangan yang bermanfaat kepada para pengkaji yang lain khususnya kepada penyelidik – penyelidik yang ingin membuat kajian dalam bidang seumpama ini pada masa hadapan.

Oleh kerana kajian ini lebih berfokuskan kepada kesopanan di kalangan pihak pengurusan di sekolah maka dicadangkan agar dalam kajian – kajian yang seterusnya boleh mengambil kira aspek - aspek seperti kesopanan di kalangan guru – guru, guru terhadap murid – murid, dan dikalangan murid – murid.

Sehubungan dengan itu, kajian seterusnya boleh ditumpukan terhadap satu aspek sahaja. Misalnya, pertuturan antara guru sahaja, atau murid- murid sahaja, atau dikalangan pihak pengurusan sahaja. Dengan cara ini diharapkan pengkaji akan mendapat dapatan kajian yang lebih menarik dan memberi satu gambaran yang meluas tentang kesopanan di sekolah.

Berdasarkan cadangan – cadangan ini, jelaslah bahawa banyak kajian boleh dilakukan dalam bidang ini pada masa akan datang. Cadangan – cadangan ini diharapkan memberi manfaat kepada bakal – bakal penyelidik dalam bidang ini dan warga pendidik untuk mengetahui tentang kelakuan mereka.