

Pemetaan Struktur Peristiwa Bahasa: Komunikasi Bebas Konflik

Sara Beden
sra7109@yahoo.com.my
Akademi Pengajian Melayu
Universiti Malaya

Indirawati Zahid
indirawati@um.edu.my
Akademi Pengajian Melayu
Universiti Malaya

ABSTRAK

Makalah ini bertujuan untuk memetakan struktur peristiwa bahasa dalam novel *Melunas Rindu*, iaitu teks Komsas yang digunakan oleh para murid Tingkatan 4 Zon 4 di negeri Johor, Sabah, Sarawak dan Wilayah Persekutuan Labuan, Malaysia. Penggunaan bahan Komsas mampu menjadikan murid seorang insan yang berfikir tentang kebaikan, kehalusan budi dan mengutamakan kesopanan berbahasa. Justeru, amalan murni ini dapat melahirkan insan yang bersikap positif dalam menangani pelbagai situasi. Oleh itu, aspek kesopanan berbahasa perlu dititikberatkan dalam komunikasi sama ada secara lisan mahupun dalam bentuk tulisan supaya tidak ada pihak yang tersinggung atau mengalami konflik. Dalam konteks karya sastera, paparan kesopanan dalam peristiwa bahasa dimanifestasikan melalui peristiwa bahasa yang menggunakan struktur tertentu dalam dialog agar maklumat yang disampaikan bebas konflik. Analisis ini akan memperlihatkan pemetaan struktur peristiwa bahasa berdasarkan dialog watak utama dan watak sampingan dalam bab 16 novel ini. Kajian ini akan mengaplikasikan kombinasi model kesopanan Leech (1983) dan model kerjasama Grice (1975) yang membentuk Model Pola Kombinasi Maksim Umum (MPKMU) bagi menganalisis data kajian. Kaedah yang digunakan dalam kajian ini ialah kaedah kepustakaan, analisis teks dan kaedah kuantitatif. Dapatan kajian menunjukkan pemetaan struktur peristiwa bahasa memperlihatkan paparan struktur yang bervariasi bagi memenuhi keperluan mewujudkan situasi komunikasi bebas konflik. Kewujudan situasi ini dapat menjamin semua pihak berada dalam zon yang selesa selain meningkatkan keberkesanan dalam berkomunikasi apabila objektif setiap penutur atau pemeran tercapai. Situasi ini sekali gus memanifestasikan kepentingan amalan kesopanan berbahasa semasa berkomunikasi. Kesimpulannya, pemetaan struktur peristiwa bahasa dengan menggunakan kombinasi kedua-dua model dapat mencerminkan kesopanan berbahasa secara terperinci dalam peristiwa bahasa *Melunas Rindu*.

Kata kunci: dialog; Komsas; struktur; pemetaan; maksim

Mapping Structure of Speech Event: Conflict-free Communication

ABSTRACT

This paper aims to map the structure of language events in the 'Melunas Rindu' novel, a literature text used by students in Form 4 Zone 4 in the states of Johore, Sabah, Sarawak and the Federal Territory of Labuan, Malaysia. The use of literature materials can produce students who think about goodwill, virtues and prioritize politeness. Therefore, such good practice can produce individuals who are proactive in dealing with various situations.

Therefore, the politeness aspect needs to be emphasised in oral or written communication in order that no party is offended or is in conflict. In the context of literary writing, language politeness display is manifested through speech events, using certain structures in dialogue in order that the information communicated is conflict-free. The analysis focused on the mapping structure of speech events' of the main character and a supporting characters' dialogue in Chapter 16. This study employed a combination of Leech's Model of Politeness (1983) and Grice's Model of Cooperation (1975) which forms the General Maxim Combination Pattern Model (MPKMU) to analyze the research data. This study used library research, text analysis and quantitative method as the instruments. The finding shows that the mapping structures of speech events are varied to fulfil certain requirements for the purpose of creating a situation of conflict free communication. The existence of these situations assure that all sides are in a comfortable zone apart from escalating effectiveness of communication when each speaker's objectives is achieved. Thus, these situations have manifested the importance of politeness in language. In conclusion, mapping of structure events using the combination of the two models managed to reflect politeness speech events in the 'Melunas Rindu' novel.

Keywords: dialogue; Literature; structure; mapping; maxim

PENGENALAN

Hassan Ahmad (2004, hlm. 43) memberikan pandangan bahawa bahasa mencerminkan minda bangsa. Perkataan 'mencerminkan' merujuk kepada proses pembentukan realiti sosial yang berlaku dalam sesebuah masyarakat melalui penggunaan bahasa. Pandangan ini memberikan penjelasan betapa signifikannya penggunaan bahasa yang beradab, berlapik dan halus dalam pembentukan budaya sesebuah masyarakat. Pembudayaan dan penggunaan bahasa yang bercirikan kesopanan ini sudah tentu dapat melahirkan masyarakat yang berbudi bahasa dan tahu menggunakan bahasa di samping memiliki kepekaan untuk menyesuaikan dengan pelbagai situasi. Masyarakat yang tahu menggunakan bahasa akan berfikir sebelum berbicara menerusi tutur kata yang tidak akan menyinggung mana-mana pihak di sekitarnya. Apabila aspek kesopanan diberi keutamaan dalam hubungan bermasyarakat, maka hubungan yang harmonis akan terjalin. Sehubungan itu, kesopanan akan mencitrakan keperibadian yang mulia sekali gus meletakkan seseorang pada tahap yang tinggi dalam masyarakat selain melambangkan asas kejatidirian Melayu (Tenas Effendy, 2011, hlm. 1).

Sarjana Barat seperti Goffman (1975), Brown dan Levinson (1987) telah mengusulkan konsep "muka" agar pihak-pihak yang terlibat dalam sesebuah interaksi memberikan keutamaan terhadap keinginan mencapai sesuatu tujuan yang melibatkan penjagaan imej. "Muka" bagi sarjana Barat merujuk kepada penghormatan, iaitu seseorang sentiasa mahu dihormati dan tidak mahu imejnya terjejas dalam sesuatu komunikasi. Oleh itu, pelbagai strategi kesopanan digunakan semasa komunikasi berlangsung. Sarjana tempatan, iaitu Asmah (1996) turut mengetengahkan usulan dalam strategi komunikasi dengan menggunakan konsep "air muka". Walau bagaimanapun, Asmah (1996) menghubungkan penjagaan air muka dengan akar umbi budaya dan norma dalam masyarakat kerana air muka dalam budaya Melayu berhubung rapat dengan maruah dan martabat pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi. Indirawati (2012, hlm. 186) pula berpendapat bahawa penjagaan air muka setiap individu menjadi agenda yang penting. Air muka merupakan maruah yang perlu dijaga, jika sebaliknya maka konflik dalaman akan berlaku. Pandangan-pandangan ini memantapkan bahawa aspek kesopanan perlu dititikberatkan untuk mengelakkan pertelingkahan.

Aspek kesopanan berbahasa bukan sahaja signifikan dalam penggunaan bahasa yang bersifat lisan malahan memainkan peranan yang penting dalam penggunaan bahasa yang bersifat tulisan (Sara & Indirawati, 2014, hlm. 158). Karya sastera merupakan garapan pemikiran para karyawan yang tidak meminggirkan aspek kesopanan berbahasa sebagaimana yang dimanifestasikan oleh dialog watak-watak dalam sesebuah karya. Justeru, pengintegrasian Komsas dalam mata pelajaran Bahasa Melayu pada tahun 2000 adalah wajar kerana dapat menerapkan amalan berbudi bahasa. Yahya (2005, hlm. 32) berpendapat bahawa amalan berbudi bahasa yang diajar secara formal dalam bilik darjah dapat memberikan pendedahan kepada murid untuk memahami, mengetahui dan mengamalkannya. Justeru, pengajaran bahasa Melayu menjadi medan yang relevan untuk menerapkan amalan kesopanan berbahasa. Oleh itu, makalah ini akan membincangkan aspek kesopanan berbahasa dalam *Melunas Rindu* dengan memberikan fokus terhadap struktur peristiwa bahasa.

SOROTAN LITERATUR

Sorotan literatur dalam makalah ini akan mengulas literatur terdahulu sama ada di dalam atau di luar negara tentang aspek kesopanan berbahasa. Kajian awal dari luar negara melibatkan sarjana-sarjana dalam bidang pragmatik yang memberikan fokus terhadap aspek kesopanan berbahasa, antaranya termasuklah Goffman (1955, 1967), Grice (1975), Lakoff (1975), Leech (1983), Brown dan Levinson (1978, 1987) dan Fraser (1990). Sarjana-sarjana Barat ini telah mengusulkan prinsip, peraturan, strategi, kontrak dan konsep sebagai panduan yang perlu dipatuhi semasa berkomunikasi di samping mengetengahkan model masing-masing bagi memmanifestasikan kesopanan berbahasa dalam pelbagai ranah bahasa.

Perkembangan kajian di Barat telah menjadi pendorong kepada perkembangan kajian dalam bidang ini di Asia. Oleh itu, muncullah pengkaji seperti Ide (1982) dan Matsumoto (1988) di Jepun, Gu (1990) dan Mao (1994) di China, yang meneliti aspek kesopanan dalam budaya masing-masing. Pengkaji-pengkaji ini telah mengaplikasikan model-model yang telah diketengahkan oleh sarjana Barat bagi meneliti aspek kesopanan dalam budaya masing-masing. Konsep “muka” (*face*) yang didakwa oleh Brown dan Levinson (1987) bersifat sejagat telah dicabar kesesuaiannya dalam penelitian budaya kesopanan masyarakat di Timur. Berdasarkan penelitian Gu (1990), didapati kerangka Brown dan Levinson tidak sesuai untuk mengkaji kesopanan bahasa dalam masyarakat China. Gu (1990, hlm. 241-242) menyatakan bahawa:

Brown and Levinson model is not suitable for Chinese data on the following accounts. First, the Chinese notions of negative face seems to differ from that defined by Brown and Levinson. For example, offering, inviting, and promising in Chinese, under ordinary circumstance, will not be considered as threatening. Second, in interaction politeness is not just instrumental. It is also normative.

Gu (1990) turut menyimpulkan bahawa “*Politeness is a phenomenon belonging to the level of society*”. Pandangan Gu (1990) ini selaras dengan pandangan Mao (1994) tentang model Brown dan Levinson yang tidak sesuai untuk mengkaji aspek kesopanan dalam masyarakat China. Pengkaji-pengkaji ini mendapati konsep “muka” bukan hak individu tetapi kepunyaan kumpulan sosial atau masyarakat dan berbeza mengikut sistem nilai dan norma dalam sesebuah masyarakat. Walau bagaimanapun, model Brown dan Levinson (1987) ini memiliki kelebihan kerana relevan untuk meneliti aspek kesopanan misalnya dalam bahan yang berbentuk kritikan kerana konsep muka dapat diperlihatkan dengan lebih ketara.

Situasi dalam negara telah memperlihatkan kewujudan penulisan tentang aspek kesopanan sama ada dalam komunikasi mahupun perilaku dalam pergaulan seharian sebagaimana yang dikemukakan oleh Za'ba (1950). Za'ba telah menyenaraikan beberapa perkara yang menjadi peraturan penting dalam masyarakat Melayu bagi mengawal perlakuan dan etiket. Salah satu perlakuan yang disebutkan ialah perlakuan dalam percakapan yang merujuk kepada kualiti dan kualifier suara, iaitu kadar kelantangan suara semasa bercakap. Seterusnya, sarjana tempatan yang membincangkan aspek kesopanan ialah Asmah (1996). apabila beliau mengetengahkan model kesopanan, iaitu Kesopanan Asas dan Kesopanan Berkendala yang relevan untuk mengkaji urusan rasmi seperti mesyuarat, perbincangan, perundingan dan perbahasan. Menurut Asmah (1996), Kesopanan Asas berkaitan dengan didikan awal yang diterima oleh seseorang manakala Kesopanan Berkendala merupakan Kesopanan Asas yang disertai strategi komunikasi. Selanjutnya Asmah (1996, hlm. 93) mengemukakan strategi komunikasi sopan dalam perbincangan dengan mengetengahkan faktor, iaitu (i) pengakuan adanya perkaitan peranan antara peserta terlibat dalam rundingan, (ii) kesedaran terhadap perbezaan taraf sosial dalam kalangan peserta, (iii) kesedaran akan kuasa yang ada pada sesuatu peranan, (iv) menjaga air muka dan (v) kepatuhan pada tajuk dan peraturan rundingan. Dalam strategi komunikasi yang dikemukakan, pengertian "air muka" dalam budaya Melayu berbeza sekali dengan konsep "muka" yang digunakan oleh Brown dan Levinson (1987). "Air muka" berhubung erat dengan maruah dan martabat sedangkan "muka" berasaskan keinginan untuk mencapai sesuatu tujuan (Asmah, 1996, 102). Strategi komunikasi yang diketengahkan oleh Asmah ini mempunyai kekuatan dan relevan untuk meneliti aspek kesopanan dalam urusan yang lebih rasmi seperti perundingan, mesyuarat dan perbincangan berasaskan kendala-kendala yang digariskan dalam model ini. Situasi ini memperjelas bahawa kesopanan bukanlah perkara yang boleh diremehkan, sebaliknya perlu dititikberatkan dalam semua situasi.

Sementara kajian Boonjeera (2011) yang bertajuk *Perception of politeness in English requests by Thai EFL Learners* pula mengesan sejauh mana perbezaan penggunaan strategi kesopanan di antara pelajar Thai EFL dengan penutur natif bahasa Inggeris. Kajian ini mendapati bahawa terdapat perbezaan yang ketara antara kedua-dua sampel kajian dari segi penggunaan strategi kesopanan. Penutur natif didapati menggunakan strategi kesopanan yang lebih ketara dibandingkan dengan pelajar Thai EFL. Zena, Marlyna dan Nor Fariza (2012) telah membuat kajian mengenai kesopanan penulisan emel para pelajar Arab di Malaysia, untuk menganalisis strategi kesopanan yang digunakan oleh pelajar-pelajar Arab yang menuntut di universiti di Malaysia ketika berinteraksi dengan penyelia melalui e-mel. Kajian ini mendapati bahawa pelajar-pelajar Arab menggunakan strategi kesopanan yang bervariasi, iaitu strategi kesopanan positif dan negatif. Pelajar Arab lebih cenderung menggunakan permintaan secara langsung dalam berkomunikasi dan tidak terdapat penggunaan strategi secara tidak langsung. Dapat disimpulkan bahawa strategi kesopanan yang digunakan oleh pelajar Arab telah menyebabkan salah faham dan kesilapan membuat interpretasi maklumat berdasarkan interaksi dalam e-mel. Kajian ini menunjukkan bahawa peserta yang terlibat dalam komunikasi perlu menitikberatkan penggunaan strategi yang tertentu dan sesuai agar tidak menimbulkan salah faham tentang sesuatu maklumat. Kajian ini menggunakan data dalam bentuk e-mel yang interaksinya ternyata lebih formal, manakala kajian yang sedang dilakukan ini pula menggunakan genre novel, iaitu bahan kreatif. Walau bagaimanapun, kedua-dua kajian ini memperlihatkan persamaan, iaitu masing-masingnya merupakan paparan komunikasi secara bertulis yang menunjukkan hubungan secara tidak langsung. Ternyata setiap peserta yang terlibat dalam komunikasi ini telah berusaha untuk berlaku sopan dan menggunakan pelbagai strategi agar kedua-dua pihak berpuas hati dan sekali gus mewujudkan situasi bebas konflik bagi memastikan objektif komunikasi tercapai.

Perkembangan kajian ini turut memperlihatkan perkembangan kajian kesopanan dengan menggunakan bahan Komsas. Antaranya kajian Shukri (2007), Maizatul Akma (2010) di peringkat sarjana dan Mohd Yazid (2005) di peringkat kedoktoran yang memberikan penekanan terhadap aplikasi nilai-nilai murni dan unsur patriotisme. Kajian-kajian ini tidak memberikan fokus terhadap aspek kesopanan berbahasa secara langsung atau khususnya dari perspektif linguistik sebagaimana kajian Nor Azian (2005), Nurul Jamilah (2010) di peringkat sarjana dan kajian Noor Hatini dan Siti Saniah (2011). Nor Azian (2005) mengaplikasikan keenam-enam maksim dalam Prinsip Kesopanan (PS) Leech (1983) dengan menggunakan data dari novel *Seteguh Karang* manakala Nurul Jamilah (2010) pula lebih kecil skopnya, iaitu dengan hanya mengaplikasikan Maksim Santun (Kebijaksanaan dalam kajian ini) dan Maksim Kerendahan Hati dalam model PS Leech (1983) dengan menggunakan data novel *Julia* bagi memperlihatkan lakuan bahasa maaf. Kajian-kajian tersebut berbeza dengan Noor Hatini dan Siti Saniah (2011) yang menganalisis kesopanan berbahasa menggunakan Maksim Santun sahaja untuk membuat kupasan tentang unsur eufemisme dalam novel *Azfa Hanani* dan *Papa*. Berdasarkan ketiga-tiga kajian ini, didapati hanya kajian Nor Azian yang menggunakan PS Leech secara menyeluruh sebaliknya dua lagi kajian hanya menggunakan maksim-maksim tertentu. Gagasan Leech yang mengutamakan tutur kata yang beradab menerusi keenam-enam maksimnya didapati relevan untuk meneliti kesopanan berbahasa dalam bahan Komsas yang bersifat didaktik. Walau bagaimanapun, pengaplikasian satu model sahaja kurang memadai untuk menggambarkan kesopanan secara terperinci. Setakat ini belum ada kajian yang menggabungkan dua model kesopanan untuk meneliti aspek kesopanan dengan menggunakan bahan Komsas. Sehubungan itu, kajian ini akan menggabungkan dua model kesopanan, iaitu PS Leech (1983) dan PK Grice (1975) sebagai asas analisis. Ringkasnya, sungguhpun diakui bahawa terdapat kelemahan dalam ketiga-tiga kajian sebelum ini, ia tetap dapat dijadikan titik tolak kepada pengkaji untuk melakukan kajian lanjutan dengan menggunakan bahan Komsas, iaitu novel *Melunas Rindu* tetapi dengan penambahbaikan model kajian, iaitu berasaskan kombinasi dua model kesopanan.

PERNYATAAN MASALAH

Isu kesopanan berbahasa perlu diberi perhatian yang sewajarnya kerana kesopanan berbahasa mempunyai hubungan yang erat dengan aspek nilai, moral dan budaya dalam usaha melahirkan insan yang bersahsiah tinggi. Perkara ini sejajar dengan pendapat Ding Choo Ming (2005, hlm. 49) bahawa kesopanan berbahasa melibatkan nilai, moral, etika, pendidikan, budi bahasa dan keperibadian yang menjadi “penjaga” budaya kita di satu pihak dan bahasa itu pula “penjaga” etika, sopan santun, budi bahasa di pihak yang lain. Pendapat ini memperjelas bahawa aspek kesopanan berbahasa amat berhubung erat dengan budaya, etika, nilai dan moral yang sewajarnya disemai dalam kalangan generasi muda. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa pernyataan tersebut tidak seiring dengan senario yang berlaku dewasa ini. Generasi muda memperlihatkan sikap sebaliknya dan budaya sopan santun semakin terpinggir. Isu ini telah ditegaskan oleh Ainul Nuriman (2015) yang mengatakan bahawa generasi sekarang menganggap kesopanan berbahasa sebagai nilai kuno yang tidak selari dengan perkembangan semasa dan generasi ini kurang peka dengan penggunaan bahasa yang sopan. Sehubungan dengan permasalahan ini, langkah yang konstruktif untuk menyemai amalan ini sewajarnya diberi perhatian agar tanggapan ini tidak mendarah daging dalam kalangan generasi hari ini. Oleh itu, medium yang relevan untuk menyemai amalan ini adalah menerusi proses pengajaran dan pembelajaran di sekolah agar generasi muda mendapat pendedahan secara formal selain peka dengan penggunaan bahasa yang sopan.

Pengabaian aspek kesopanan berbahasa ketika berinteraksi menjadi isu penting dalam kajian Zaitul Azma Zainon, Ahmad Fuad dan Mohd Nur Hafizudin (2011) berdasarkan permasalahan moral dalam kalangan murid yang bercakap kasar dengan gurunya di Nibong Tebal dalam *Berita Harian* yang bertarikh 15 Januari 2010. Isu yang sama pernah ditegaskan oleh Zaitul Azma Zainon (2009, hlm. 28) dalam artikelnya yang bertajuk *Akhlak Mulia Melalui Kesantunan Berbahasa*. Beliau berpendapat bahawa budaya santun atau sopan dalam kalangan generasi muda semakin terhakis berdasarkan perilaku dan cara berbahasa sehingga mengakibatkan pelbagai gejala seperti bercakap kasar, memaki dan bersikap menimbulkan kemarahan seseorang. Perlakuan ini harus ditangani dengan menggunakan pendekatan yang berbentuk pendidikan khasnya melalui saluran pengajaran dan pembelajaran bahasa Melayu.

Justeru, kajian ini amat relevan dengan situasi semasa khasnya yang berhubung kait dengan isu kesopanan yang semakin terhakis dewasa ini selain selaras dengan kepentingan amalan kesopanan yang harus dibudayakan dalam kalangan generasi muda.

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini adalah untuk memetakan struktur peristiwa bahasa dalam *Melunas Rindu* dengan menggunakan Model Pola Kombinasi Maksim Umum (MPKMU). Pemetaan struktur ini merujuk pada paparan aturan struktur penggunaan unsur bahasa berdasarkan maksim dalam peristiwa bahasa sekali gus penerapannya dalam situasi komunikasi bebas konflik.

TEKS KAJIAN

Komsas diperkenalkan dalam subjek Bahasa Melayu pada tahun 2000 dan dilaksanakan secara berperingkat dari Tingkatan Satu sehingga ke Tingkatan Lima (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2003). Pengintegrasian Komsas dalam mata pelajaran Bahasa Melayu menjadikan pengajaran dan pembelajaran lebih memberangsangkan minat para murid, meningkatkan kepekaan dalam berkomunikasi serta membantu melahirkan generasi yang berhati mulia dan berperibadi luhur. Hati budi yang luhur amat penting sebagaimana pernyataan Hashim et al. (2012, hlm. 175) bahawa teras hati budi itu diadun dan dipugar untuk mendasari tingkah laku, perangai dan budi bicara bagi melahirkan individu yang mampu berbakti kepada manusia sejagat.

Kajian ini menggunakan novel yang bertajuk *Melunas Rindu* karya Hartini (2009). Novel ini merupakan novel yang telah dipilih oleh panel penilai untuk dijadikan teks Komsas yang diintegrasikan dalam mata pelajaran Bahasa Melayu di peringkat sekolah menengah dan digunakan khusus oleh murid tingkatan empat di Zon 4 (Johor, Sarawak, Sabah dan Wilayah Persekutuan Labuan). Novel ini mengandungi 19 bab dengan ketebalan 209 halaman. Novel ini diterbitkan oleh Utusan Publications & Distributor Sdn. Bhd. pada tahun 2009 untuk edisi murid.

Karya sastera mampu menjana pemikiran selain mendedahkan tatacara berbahasa mengikut acuan yang sesuai dengan norma dan nilai masyarakat. Paparan ini memantapkan fungsi bahan sastera sebagai sumber yang relevan untuk meningkatkan kesopanan semasa berkomunikasi. Hal ini selaras dengan pernyataan Rohaidah et al. (2013) bahawa komunikasi mempunyai perkaitan dengan strategi kesopanan yang lazimnya ditandai dengan kesopanan dari segi tingkah laku dan tutur kata yang sopan.

BATASAN KAJIAN

Kajian ini dibataskan pada dialog yang diujarkan oleh dua watak, iaitu Fuad watak utama dan watak sampingan, iaitu Farhana dalam bab 16 novel ini. Pemilihan kedua-dua watak ini adalah kerana perbualan kedua-duanya mencakupi pelbagai latar dan peristiwa selain konteks

perbualan kedua-dua watak dapat menggambarkan tema novel, iaitu tentang kasih sayang. Kajian ini hanya menggunakan 30 dialog yang diujarkan oleh kedua-dua watak seperti dalam Jadual 1 yang berikut :

JADUAL 1. Data kajian

Bab	Bil peristiwa bahasa	Peristiwa bahasa	Jumlah Dialog
16	1	Perbualan tentang penyakit ibu Farhana dan teguran Fuad	10
	2	Perbualan tentang adik-adik Farhana	4
	3	Fuad mengejutkan Farhana	5
	4	Fuad bertanyakan maklumat ibu Farhana	11
		Jumlah	30

Dialog-dialog ini diklasifikasi berdasarkan empat peristiwa bahasa dan dianalisis berdasarkan Model Pola Kombinasi Maksim Umum (MPKMU), iaitu hasil kombinasi Prinsip Kesopanan (PS) Leech (1983) dan Prinsip Kerjasama (PK) Grice (1975).

METODOLOGI KAJIAN

Analisis yang dilakukan ini menggunakan beberapa kaedah, iaitu kaedah analisis teks, kaedah kuantitatif selain kaedah pustaka. Kaedah analisis teks merujuk pada pembacaan secara teliti yang dilakukan terhadap teks diikuti dengan pemilihan watak yang terlibat untuk dijadikan fokus kajian. Pembacaan secara teliti merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mengenal pasti jumlah dialog antara watak utama dan watak sampingan yang lebih dominan. Umum mengetahui bahawa sesebuah novel mempunyai watak sampingan yang ramai dan novel ini memiliki lebih daripada 10 watak sampingan. Oleh itu, pengkaji perlu meneliti jumlah dialog yang diujarkan oleh setiap watak sampingan. Hasil daripada penelitian ini membolehkan pengkaji memilih satu watak sampingan yang menonjol dari segi peranannya dalam menggerakkan plot cerita selain jumlah dialognya lebih dominan. Berdasarkan jumlah dialog dan peranannya maka watak sampingan, iaitu Farhana lebih signifikan dibandingkan dengan watak sampingan yang lain.

Novel ini mengandungi 19 bab. Dialog antara watak Fuad dan Farhana terdapat dalam 9 bab, iaitu Bab 4, 5, 7, 8, 12, 15, 16, 17 dan 19. Bab 16 dipilih atas faktor bab ini merupakan salah sebuah bab yang tercakup dalam data kajian dan peristiwa-peristiwa bahasa dalam bab ini memperlihatkan kewujudan unsur konflik antara watak utama dan watak sampingannya. Bab ini merupakan bahagian perumitan cerita sebelum klimaks dalam susunan plot novel ini apabila Fuad mula dipertemukan dengan ibu kandungnya secara kebetulan ketika melawat ibu Farhana yang sakit di hospital. Peristiwa-peristiwa bahasa dalam bab ini juga memperlihatkan proses komunikasi yang berlangsung sehingga kepada penyelesaian konflik.

Bab 16 ini mengandungi 44 dialog dan enam peristiwa. Walau bagaimanapun, untuk tujuan analisis, makalah ini hanya menggunakan 30 dialog. Penggunaan 30 dialog dalam empat peristiwa bahasa tersebut telah memadai bagi mewakili analisis yang dilakukan kerana 30 dialog dalam kajian ini bukan merupakan jumlah mutlak yang dianalisis. Dalam kajian ini dialog didefinisikan sebagai bentuk ujaran seseorang watak yang boleh menyamai jumlah satu ayat ataupun lebih. Jumlah dialog adalah berdasarkan kepada sesuatu konteks peristiwa bahasa. Oleh itu, jumlah dialog yang diujarkan oleh watak Fuad dan Farhana memadai untuk menggambarkan peratusan penggunaan pola kombinasi maksim dalam MPKMU.

Seterusnya, pengkategorian dibuat dengan memilih dialog yang diujarkan oleh watak utama dan satu watak sampingan yang telah dipilih. Dialog-dialog tersebut dikeluarkan dan akan melalui proses pelabelan atau pengekodan. Data dikod berdasarkan tajuk buku, bab

(jumlah halaman dalam satu-satu bab), nama watak yang melafazkan dialog, halaman dan nombor dialog mengikut urutan dalam sesebuah bab. Misalnya, MR-B1(9)-Fu-H6-D1/5. MR bermaksud *Melunas Rindu*, B1(9) bermakna Bab 1 dan angka 9 dalam kurungan merujuk kepada jumlah halaman dalam Bab 1, singkatan Fu bagi nama watak yang melafazkan dialog iaitu Fuad (singkatan Fa untuk watak Farhana), H6 ialah halaman 6 dan D1/5 pula ialah dialog 1 daripada 5 dialog yang dilafazkan oleh watak Fuad dalam Bab 1. Tujuan pengekodan adalah untuk memudahkan proses pengenalanpastian data analisis.

Analisis dilakukan dengan mengenal pasti unsur bahasa yang digunakan dalam dialog antara watak berdasarkan peristiwa bahasa dengan memberikan fokus terhadap penggunaan kata, ungkapan dan ayat yang bersesuaian dengan padanan maksim-maksim dalam Model Pola Kombinasi Maksim Umum (MPKMU), iaitu kombinasi PS Leech (1983) dan PK Grice (1975) bagi mewujudkan situasi bebas konflik.

Kaedah kuantitatif digunakan dalam kajian ini untuk memaparkan hasil dapatan dari segi jumlah dan peratusan dalam bentuk jadual. Penggunaan kaedah ini akan dapat memperlihatkan peratusan penggunaan pola kombinasi maksim yang dominan dalam analisis kajian berasaskan Model Pola Kombinasi Maksim Umum (MPKMU).

Teks *Melunas Rindu* dipilih sebagai teks kajian atas beberapa sebab, iaitu novel ini pernah mendapat pengiktirafan dengan memenangi tempat pertama kategori Novel Remaja Hadiah Sastera Utusan Melayu dan Public Bank pada tahun 1998. Selain itu, novel ini telah dipilih oleh panel penilai sebagai novel yang menjadi teks Komponen Sastera dalam mata pelajaran Bahasa Melayu pada tahun 2010. Karya yang bermutu sudah tentu memiliki plot yang teratur, watak yang pelbagai, tema yang universal, persembahan yang menarik, sudut pandangan yang berkesan selain sarat dengan paparan nilai dan pengajaran. Oleh itu, pemilihan bahan ini relevan dengan hasrat murni sebagaimana dalam Falsafah Pendidikan Kebangsaan untuk melahirkan insan yang seimbang dan harmonis selain memiliki sahsiah yang terpuji. Bahan kajian ini juga dipilih kerana bahan ini disajikan dalam bentuk bertulis. Oleh itu, paparan dialog antara watak dapat diteliti dengan lebih mudah sekali gus memudahkan kajian ini dilakukan. Pengklasifikasian peristiwa akan dapat dilakukan dengan lebih teratur dan sistematik. Ab Rahman (2006) berpendapat bahawa sesetengah peristiwa dan watak dalam novel boleh dijadikan konteks yang sesuai untuk membincang dan memupuk nilai-nilai murni. Selain itu, bahan ini mempunyai tema dan persoalan yang bersifat universal atau sejagat. Novel ini bertemakan kasih sayang yang meliputi kasih sayang kepada rakan, adik, ibu bapa, saudara mara dan ibu bapa angkat. Tema kasih sayang merupakan tema yang bercorak kemasyarakatan dan tidak berkaitan langsung dengan isu yang sensitif malahan kasih sayang perlu disuburkan dalam jiwa masyarakat. Persoalan dalam novel ini juga berkaitan dengan sosiobudaya yang melingkungi kehidupan seharian selain memaparkan pergolakan dan corak hidup yang merentas budaya masyarakat.

MODEL KAJIAN

Kajian ini menggunakan kombinasi dua model kesopanan, iaitu PS Leech (1983) dan PK Grice (1975). PS Leech dikelaskan dalam empat skala, iaitu skala kos-manfaat (Maksim Kebijaksanaan dan Kedermawanan), skala pujian-cacian (Maksim Sokongan dan Kerendahan Hati), skala persetujuan (Maksim Persetujuan) dan skala simpati (Maksim Simpati). Maksim-maksim dalam PS Leech mengutamakan usaha memaksimumkan keuntungan atau faedah kepada lawan tutur agar dapat memantapkan adab dan sopan dalam berkomunikasi.

Sementara PK Grice pula mengutarakan empat maksim, iaitu Kuantiti, Kualiti, Relevan dan Cara. Grice (1975) telah mengemukakan PK yang merupakan prinsip atau tatacara yang perlu dipatuhi oleh penutur-pendengar dalam sesuatu perbualan untuk menghasilkan komunikasi yang berkesan dengan kewujudan kerjasama kedua-dua belah

pihak yang mengambil bahagian dalam perbualan tersebut. Walaupun maksim-maksim Grice secara umumnya memperlihatkan pelanggaran antara satu sama lain namun secara mendalam, hal ini mewujudkan implikatur yang menjadikan perbualan lebih bermakna sebagaimana pandangan Qaisar Khan & Faraz Ali Bughio (2012), iaitu:

“... the maxim is generally flouted on the surface level but at the deeper level, such flouting gives rise to implicatures. Such implicatures in turn render the conversation lively and more meaningful.”

Kombinasi kedua-dua model telah membentuk model baharu yang berasaskan tiga prinsip, iaitu hampir sama, ekonomis dan tepat. Terdapat enam pola kombinasi maksim dalam MPKMU ini. MPKMU merupakan model baharu yang dicadangkan oleh penyelidik. Kombinasi ini dilakukan atas dasar keperluan dan kesesuaian kedua-dua model ini untuk menganalisis data-data kajian secara menyeluruh. Model ini juga merupakan sebuah model baharu yang dalam peringkat pengenalan kerana kajian dengan menggunakan bahan Komsas sehingga kini didapati hanya menggunakan satu model kajian yang tidak secara menyeluruh dapat menggambarkan aspek kesopanan. Bertitik tolak daripada situasi tersebut, maka penyelidik mengambil pendekatan menggabungkan kedua-dua model ini sebagai asas kajian. Gabungan kedua-dua model ini dilakukan setelah mengambil kira faktor keupayaan maksim-maksim dalam PS Leech (1983) tidak sepenuhnya dapat dipadankan dengan korpus kajian dan memerlukan kombinasi maksim Grice dalam kasus tertentu. Gagasan kerjasama dalam PK Grice (1975) didapati relevan untuk dikombinasikan dengan PS Leech (1983) bagi menganalisis data yang berbentuk didaktik. Yong Suet Ping (1997) berpendapat bahawa model Grice memudahkan kerjasama dalam komunikasi antara penutur dan pendengar untuk menghasilkan komunikasi yang harmonis selain menghaluskan proses komunikasi. Gagasan Leech yang mengutamakan adab dan gagasan Grice yang mementingkan kerjasama sebagai panduan dalam berkomunikasi akan dapat menggambarkan kesopanan berbahasa secara komprehensif. Tambahan pula dalam konteks kajian ini, data dianalisis berdasarkan konteks peristiwa bahasa bukannya berdasarkan satu ayat. Oleh itu, didapati penutur lebih cenderung untuk menggunakan pelbagai maksim agar dapat memperlihatkan kesopanan sekali gus mencapai objektif komunikasi. Kombinasi kedua-dua model ini bukanlah berlaku secara sewenang-wenangnya, sebaliknya atas faktor kerelevanan dan kesesuaiannya dengan data atau peristiwa bahasa yang dianalisis. Ringkasnya, MPKMU ini terdapat dalam Jadual 2 berikut:

JADUAL 2. Model Pola Kombinasi Maksim Umum (MPKMU)

Pola	Model Pola Kombinasi Maksim Umum (MPKMU)
Pola 1	Kebijaksanaan + Kedermawanan + Sokongan + Kerendahan Hati + Persetujuan + Simpati + Kuantiti + Kualiti + Relevan + Cara (6 PS + 4 PK)
Pola 2	Kebijaksanaan + Kedermawanan + Sokongan + Kerendahan Hati + Persetujuan + Kuantiti + Kualiti + Relevan (5 PS+3 PK)
Pola 3	Kebijaksanaan + Kedermawanan + Sokongan + Kerendahan Hati + Kuantiti + Kualiti (4 PS+2 PK)
Pola 4	Kebijaksanaan + Kedermawanan + Sokongan + Kuantiti (3 PS+1 PK)
Pola 5	Kebijaksanaan + Kedermawanan (2 PS)
Pola 6	Kebijaksanaan (1 PS)

PS = Prinsip Kesopanan PK = Prinsip Kerjasama

Berdasarkan Jadual 2, terdapat enam pola kombinasi maksim, iaitu Pola 1: 6 PS + 4 PK; Pola 2 : 5 PS + 3 PK; Pola 3 : 4 PS + 2 PK; Pola 4 : 3PS + 1 PK; Pola 5 : 2 PS dan Pola 6 : 1 PS yang terbentuk dalam MPKMU. Pola 1 dan Pola 2 mematuhi prinsip hampir sama, Pola 3 dan Pola 4 mematuhi prinsip ekonomis manakala Pola 5 dan Pola 6 mematuhi prinsip tepat.

HASIL DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Analisis yang dilakukan terhadap data berdasarkan empat peristiwa bahasa yang terdapat dalam Bab 16 berlandaskan MPKMU memperlihatkan penggunaan dua pola kombinasi maksim sahaja, iaitu Pola 1, 6 PS + 4 PK dan Pola 2, 5 PS + 3 PK. Dapatan ini menunjukkan penggunaan dua pola sahaja atas faktor keempat-empat peristiwa bahasa yang dianalisis mematuhi prinsip hampir sama dan memenuhi kriteria cakupan maksim dalam kedua-dua pola berkenaan. Peristiwa 1 dan 4 memenuhi kriteria cakupan maksim-maksim dalam Pola 1 berdasarkan pematuhan terhadap prinsip hampir sama manakala peristiwa 2 dan 3 memenuhi kriteria cakupan maksim-maksim dalam Pola 2 yang turut memperlihatkan pematuhan terhadap prinsip hampir sama dalam pembentukan MPKMU. Peristiwa bahasa 1 dan 4 mematuhi Pola 1 atas faktor memenuhi kriteria kehadiran Maksim Simpati atau Cara atau kedua-duanya manakala peristiwa bahasa 2 dan 3 mematuhi Pola 2 atas faktor memenuhi kriteria kehadiran Maksim Persetujuan atau Relevan atau kedua-duanya. Dapatan ini dipaparkan dalam Jadual 3 yang berikut:

JADUAL 3. Hasil dapatan

Pola	No. Peristiwa	Jumlah Peristiwa	Pola kombinasi maksim	Jumlah Dialog	Peratus (%)
1 (6 PS + 4 PK)	1	2	Kebijaksanaan+Kerendahan Hati+Persetujuan+ Simpati +Kuantiti	10	70
			Kebijaksanaan+ Persetujuan + Cara Jumlah Dialog Peristiwa 1 dan 4	11 21	
	4				
2 (5 PS + 3 PS)	2	2	Kebijaksanaan+ Persetujuan + Kuantiti	4	30
			Kebijaksanaan+Kedermawanan+ Relevan Jumlah Dialog Peristiwa 2 dan 3	5 9	
	3				
Jumlah Keseluruhan Dialog				30	100

Jadual 3 memaparkan hasil dapatan yang menunjukkan penggunaan dua pola kombinasi maksim dalam MPKMU berdasarkan empat peristiwa bahasa dalam Bab 16 novel ini. Pola 1 diwakili dua peristiwa bahasa dengan jumlah 21 dialog atau 70 peratus dan Pola 2 juga diwakili dua peristiwa bahasa dengan jumlah 9 dialog atau 30 peratus. Dapatan ini memperlihatkan penggunaan kekerapan yang seimbang kerana didapati dua peristiwa bahasa, iaitu peristiwa bahasa 1 dan 4 mematuhi Pola 1 manakala dua lagi peristiwa bahasa, iaitu peristiwa 2 dan 3 mematuhi Pola 2 walaupun penggunaan jumlah dialognya berbeza. Perkara ini juga berlaku bertitik tolak daripada faktor dua peristiwa bahasa dalam Pola 1 dan dua lagi peristiwa bahasa dalam Pola 2 mematuhi prinsip hampir sama bagi membolehkannya diklasifikasikan dalam Pola 1 dan Pola 2 berdasarkan MPKMU. Peristiwa-peristiwa bahasa tersebut juga memenuhi cakupan maksim-maksim dalam pola-pola berkenaan bagi memenuhi kriteria untuk diklasifikasikan dalam Pola 1 dan Pola 2.

Perbincangan analisis ini berdasarkan dua peristiwa bahasa yang mematuhi Pola 1 dan dua peristiwa bahasa yang mematuhi Pola 2. Analisis peristiwa bahasa akan disusun berdasarkan peristiwa bahasa 1 dan 4 yang mewakili Pola 1, kemudian peristiwa bahasa 2 dan 3 yang mewakili Pola 2.

PEMETAAN STRUKTUR PERISTIWA BAHASA POLA 1 : PERISTIWA 1 DAN PERISTIWA 4

Peristiwa bahasa 1, iaitu peristiwa perbualan Fuad dan Farhana tentang penyakit ibu Farhana dan teguran Fuad mematuhi pola kombinasi Maksim Kebijaksanaan + Kerendahan Hati + Persetujuan + Simpati + Kuantiti. Pemetaan struktur peristiwa bahasa berdasarkan peristiwa 1 ini terdapat dalam Jadual 4 yang berikut :

JADUAL 4. Pemetaan struktur peristiwa 1

Peristiwa : 1	Unsur	Dialog	Maksim
Perbualan Fuad dan Farhana tentang penyakit ibu Farhana dan teguran Fuad	Unsur pertanyaan	Fu : Mak sakit apa? Terukkah?	Kuantiti
	Unsur pernyataan	Fa : Sakit biasa dialah. Lelah. Semasa masuk hospital tengah hari tadi, katanya teruk. Sekarang okey sikit, dah boleh bercakap.	
	Unsur penghargaan	Fu : Alhamdulillah.	Kebijaksanaan
	Unsur pernyataan	Fa : Kasihan mak.	Simpati
	Unsur pernyataan	Fu : Aku ingat nak ambil cuti sakit sajalah.	
	Unsur pernyataan	Fa : Menyusahkan kau saja, Fuad Fu : Kalau betul kau kawan aku, aku harap kau tak cagak lagi perkara-perkara macam tu.	Kebijaksanaan
	Unsur nasihat	Fa : Okey, maaf, maaf.	Kerendahan Hati
	Unsur permintaan	Fu : Aku tak marah, Ana. Fa : Aku tahu. Kau memang takut nak marah aku.	
	Unsur pernyataan		Persetujuan
	Unsur lawak		

Berdasarkan pemetaan struktur peristiwa 1 sebagaimana paparan dalam Jadual 4, mukadimah perbualan dimulakan oleh Fuad dengan menggunakan unsur pertanyaan, iaitu bertanya tentang keadaan penyakit ibu Farhana dalam dialog *Mak sakit apa? Terukkah?* bagi memperoleh maklumat yang mencukupi. Farhana menggunakan unsur pernyataan dengan memberikan maklumat yang mencukupi dan informatif tentang penyakit lelah yang dihidapi ibunya dan keadaan ibunya yang mula-mula teruk semakin bertambah baik dalam dialog *Sakit biasa dialah. Lelah. Semasa masuk hospital tengah hari tadi, katanya teruk. Sekarang okey sikit, dah boleh bercakap.* Setelah mendengar keadaan ibu Farhana, Fuad menggunakan unsur penghargaan, iaitu menyatakan rasa bersyukur atas kesejahteraan ibu Farhana dalam dialog *Alhamdulillah.* Dalam komunikasi ini, pemberian maklumat yang mencukupi dengan menggunakan unsur pernyataan memperlihatkan kerjasama sehingga kedua-dua pihak, iaitu penutur dan pendengar berpuas hati dengan maklumat yang diberi dan diterima. Situasi ini memperlihatkan sikap kedua-dua pihak yang menitikberatkan keperluan untuk mewujudkan komunikasi bebas konflik.

Seterusnya, Farhana menggunakan unsur pernyataan bagi memperlihatkan sikap simpati kepada ibunya dalam dialog *Kasihanku mak.* Fuad mengekspresikan sikap mengambil berat dengan menyatakan bahawa dia akan mengambil cuti untuk menemani Farhana dalam dialog *Aku ingat nak ambil cuti sakit sajalah.* Apabila mendengar pernyataan Fuad, Farhana menggunakan unsur pernyataan, iaitu melahirkan perasaan simpatinya kepada Fuad kerana tidak mahu membebankan dan menyusahkan Fuad dengan masalahnya sebagaimana dalam dialog *Menyusahkan kau saja, Fuad.* Setelah itu, Fuad menggunakan unsur nasihat, iaitu menasihati Farhana bahawa Farhana perlu memberitahunya jika memerlukan pertolongan seandainya Farhana menganggap Fuad sebagai kawan baik sebagaimana dalam dialog *Kalau betul kau kawan aku, aku harap kau tak cagak lagi perkara-perkara macam tu.* Apabila mendengar nasihat daripada Fuad, Farhana meminta maaf dalam dialog *Okey, maaf, maaf* atas perbuatannya yang membelakangi Fuad sebagai tanda kerendahan hati dengan menggunakan unsur permintaan. Tindakan Farhana meminta maaf dengan menggunakan unsur permintaan menandakan usahanya untuk mengelakkan konflik antara dirinya dan Fuad agar Fuad tidak berkecil hati dengan perbuatannya. Permintaan maaf yang diminta setelah kita melakukan kesilapan akan dapat menyejukkan hati orang yang mendengar selain memperlihatkan perasaan kesal tentang peristiwa yang telah berlaku.

Sebagai buktinya, dalam peristiwa bahasa ini, Fuad agak terkilan dengan sikap Farhana yang menganggap kewujudan Fuad tidak penting. Ternyata selepas ujaran maaf daripada Farhana, Fuad berterus-terang bahawa dia tidak memarahi Farhana sebagaimana dalam dialog selepas Farhana meminta maaf. Unsur permintaan yang digunakan untuk meminta maaf menandakan kekesalan dan sikap rendah diri Farhana sebagaimana gagasan Leech (1983) bahawa Maksim Kerendahan Hati ini dapat memaksimumkan cacian kepada diri sendiri. Cacian kepada diri sendiri dengan tindakan merendah diri adalah sopan. Akhirnya, Fuad menyatakan dia tidak marah kepada Farhana dalam dialog *Aku tak marah, Ana* dan Farhana menyetujuinya dengan menggunakan unsur lawak dalam dialog *Aku tahu. Kau memang takut nak marah aku* sambil berlawak. Berdasarkan peristiwa bahasa ini, penggunaan kata tugas *memang* dalam dialog ini bermaksud *pasti* yang menandakan keyakinan Farhana bahawa Fuad tidak mempunyai keberanian untuk memarahinya. Keyakinan Farhana ini bertitik tolak daripada hubungan mereka yang akrab dan telah mengenali hati budi masing-masing sehingga Farhana berani mengemukakan pernyataan berunsur lawak yang seolah-olah mencabar Fuad bahawa Fuad tidak akan berani memarahinya. Dalam situasi ini respons Farhana dengan menggunakan unsur lawak dapat mengurangkan ketegangan sekali gus mengelakkan konflik daripada berpanjangan antara mereka yang bertitik tolak daripada perbuatan Farhana yang membelakangi Fuad berhubung masalah kesihatan ibunya. Unsur pertanyaan, pernyataan, penghargaan, nasihat, permintaan dan lawak digunakan dalam peristiwa ini bagi memancarkan kesopanan berbahasa selain keperluan mewujudkan komunikasi bebas konflik yang bersesuaian dengan objektif komunikasi, iaitu menasihati Farhana.

Peristiwa bahasa 4, iaitu peristiwa Fuad bertanyakan hal ibu Farhana yang mematuhi pola kombinasi Maksim Kebijaksanaan + Persetujuan + Cara (penjelasan dan susunan tertib). Pemetaan struktur peristiwa bahasa berdasarkan peristiwa 4 ini terdapat dalam Jadual 5 yang berikut :

JADUAL 5. Pemetaan struktur peristiwa 4

Peristiwa : 4	Unsur	Dialog	Maksim	
Fuad bertanyakan hal ibu Farhana	Unsur sapaan	Fu : Ana ...	Kebijaksanaan	
	Unsur pertanyaan	Fu : Betul ke nama mak kau, Mariana?	Persetujuan	
	Unsur pernyataan	Fa : Memang pun nama mak aku Mariana.		
	Unsur pertanyaan	Fu : Jadi, memang betul-tulah? Mariana binti Osman, ya?	Kebijaksanaan	
	Unsur pernyataan	Fa : Ya, betul.		
	Unsur permintaan	Fa : Tolonglah beritahu aku.	Cara (penjelasan)	
	Unsur penjelasan	Fu : Kau tau Ana, nama mak aku pun Mariana juga. Dan datuk aku pula, dipanggil Seman. Besar kemungkinan nama betulnya ialah Osman. Jadi, nama mak aku ialah Mariana binti Osman, sama macam nama mak engkau dan mak aku pula khabarnya masih hidup ...		
	Unsur sapaan	Fa : Fuad ...?		Persetujuan
	Unsur pertanyaan	Fu : Betul nama mak engkau, Mariana?		
	Unsur pernyataan	Fa : Betul.		
	Unsur penjelasan	Fu : Pertama sekali, kita perlu tenangkan fikiran. Gunakan segala kematangan dan kebijaksanaan yang kita ada untuk menerima apa sahaja takdir untuk kita.		Cara (susunan tertib)
	Unsur penjelasan	Kita semua ni makhluk Allah. Ingat, Allah menurunkan dugaan kepada hamba-hamba yang dikasihi-Nya. Kedua, kita siasat dulu. Semua ini mungkin betul, tapi mungkin juga salah.		

Berdasarkan pemetaan struktur peristiwa 4 sebagaimana paparan dalam Jadual 5, mukadimah perbualan dimulakan oleh Fuad dengan menggunakan unsur sapaan, iaitu menyapa Farhana dalam dialog *Ana ...* sebagai tanda kebijaksanaannya memulakan bicara. Kemudian Fuad menggunakan unsur pertanyaan dalam dialog *Betul ke nama mak kau, Mariana?* bagi mendapatkan persetujuan daripada Farhana tentang nama ibu Farhana. Farhana menyatakan persetujuan dengan menggunakan unsur pernyataan bahawa ibunya memang bernama Mariana sebagaimana dalam dialog *Memang pun nama mak aku Mariana*. Walau bagaimanapun, Fuad bertanya sekali lagi dengan menggunakan unsur pertanyaan bagi mendapatkan persetujuan tentang hal yang sama dalam dialog *Jadi, memang betulkah? Mariana binti Osman, ya?* Farhana menyatakan persetujuannya melalui unsur pernyataan bahawa memang ibunya bernama Mariana dalam dialog *Ya, betul*. Dalam konteks peristiwa ini, pertanyaan yang berulang kali daripada Fuad bukan sahaja untuk memperoleh ketepatan maklumat, namun sebagai usaha untuk mengelakkan salah faham pada kemudian hari. Andai kata Fuad tidak mendapatkan maklumat yang tepat daripada Farhana, hal ini mungkin akan menimbulkan konflik antara mereka atau ada pihak yang akan berkecil hati.

Seterusnya, Farhana menggunakan unsur permintaan dengan meminta Fuad memberitahunya perkara yang sebenar dalam dialog *Tolonglah beritahu aku*. Kemudian, Fuad menggunakan unsur penjelasan bagi menjelaskan nama ibu dan datuknya yang mirip dengan nama ibu dan datuk Farhana, iaitu Osman sebagaimana dalam dialog *Kau tau Ana, nama mak aku pun Mariana juga. Dan datuk aku pula, dipanggil Seman. Besar kemungkinan nama betulnya ialah Osman. Jadi, nama mak aku ialah Mariana binti Osman, sama macam nama mak engkau dan mak aku pula khabarnya masih hidup ...* Penjelasan Fuad dengan terperinci tentang isu yang berlaku menandakan usaha dan kerjasama padu yang diberikan oleh Fuad agar Farhana mendapat gambaran sebenar tentang hal tersebut. Tindakan ini sekali gus dapat mengelakkan kekeliruan di pihak Farhana tentang reaksi Fuad. Apabila Farhana mendengar penjelasan Fuad, Farhana menggunakan unsur sapaan untuk menyapa Fuad dengan penuh tanda tanya dalam dialog *Fuad ...?* Selanjutnya, Fuad menggunakan unsur pertanyaan untuk mengesahkan nama ibu Farhana sekali lagi bagi mendapatkan persetujuan daripada Farhana dalam dialog *Betul nama mak engkau, Mariana?* Farhana menggunakan unsur pernyataan dengan mengiakan nama ibunya yang disebut oleh Fuad sebagai tanda persetujuan dalam dialog *Betul..* Akhirnya, Fuad menggunakan unsur penerangan, iaitu menerangkan secara tertib dengan menggunakan unsur penjelasan kepada Farhana tentang cara yang terbaik untuk mereka menghadapi dugaan dan takdir tersebut sebagaimana dalam dialog *Pertama sekali, kita perlu tenangkan fikiran. Gunakan segala kematangan dan kebijaksanaan yang kita ada untuk menerima apa sahaja takdir untuk kita. Kedua, kita siasat dulu. Semua ini mungkin betul, tapi mungkin juga salah*. Penerangan secara tertib dalam berkomunikasi dapat meningkatkan kejelasan maklumat sebagaimana yang dilakukan oleh Fuad sekali gus dapat mengelak salah faham antara mereka berdua. Hal ini juga dapat menyelesaikan kemelut yang dihadapi mereka. Unsur sapaan, pertanyaan, pernyataan dan penjelasan digunakan dalam peristiwa ini bagi mempamerkan kesopanan selain keperluan mewujudkan komunikasi bebas konflik yang bersesuaian dengan objektif komunikasi, iaitu mengesahkan maklumat tentang ibu Farhana. Sebagai buktinya, penggunaan unsur-unsur bahasa tersebut telah memudahkan proses penyampaian dan penerimaan maklumat dengan berkesan sehingga komunikasi menjadi lancar. Perkara ini berlaku atas faktor kedua-dua peserta perbualan memperlihatkan kerjasama dan kesungguhan untuk menjaga air muka pihak lawan tuturnya agar komunikasi bebas konflik. Sebagaimana yang ditegaskan oleh Asmah Hj Omar (1996) bahawa air muka sesuatu pihak perlu diberi perhatian sewajarnya kerana melibatkan maruah dan harga diri seseorang. Secara ringkasnya, penggunaan unsur-unsur bahasa dengan penggunaan maksim-

maksim Leech dan Grice dapat memperlihatkan usaha untuk mewujudkan komunikasi bebas konflik.

PEMETAAN STRUKTUR PERISTIWA BAHASA POLA 2 : PERISTIWA 2 DAN PERISTIWA 3

Peristiwa bahasa 2, iaitu peristiwa perbualan Faud dan Farhana tentang adik-adik Farhana yang mematuhi pola kombinasi Maksim Kebijaksanaan + Persetujuan + Kuantiti. Pemetaan struktur peristiwa bahasa berdasarkan peristiwa 2 ini, iaitu perbualan Faud dan Farhana tentang adik-adik Farhana terdapat dalam Jadual 6 yang berikut:

JADUAL 6. Pemetaan struktur peristiwa 2

Peristiwa : 2	Unsur	Dialog	Maksim
	Unsur pertanyaan	Fu : Eh, adik-adik kau di rumah siapa jaga?	Kuantiti
	Unsur pernyataan	Fa : Tak ada siapa. Mereka dah besar, pandai bawa diri.	
Perbualan Faud dan Farhana tentang adik-adik Farhana di rumah	Unsur cadangan	Fa : Cuma, kalau kau lapang, bolehlah kau jenguk mereka di rumah sekejap. Nak tidur di rumah pun tak apa.	Kebijaksanaan
	Unsur pernyataan	Fu : Okey, nanti selepas maghrib aku pergi.	
	Unsur pertanyaan	Fu : Ana, aku ingat nak tidur di sini saja, temankan engkau. Boleh tak?	Persetujuan
	Unsur pernyataan	Fa : Kalau sudi tidur di kaki lima, apa salahnya.	

Berdasarkan pemetaan struktur peristiwa 2 sebagaimana paparan dalam Jadual 6, mukadimah perbualan dimulakan oleh Faud dengan menggunakan unsur pertanyaan, iaitu bertanya tentang adik-adik Farhana dalam dialog *Eh, adik-adik kau di rumah siapa jaga?* Kemudian Farhana memberikan maklumat yang mencukupi dan informatif dengan menggunakan unsur pernyataan tentang situasi adik-adiknya yang tiada dijagai sesiapa dan pandai berdikari kepada Faud dalam dialog *Tak ada siapa. Mereka dah besar, pandai bawa diri.* Pemberian maklumat yang mencukupi daripada Farhana menandakan kerjasamanya bagi memberi respons atas pertanyaan Faud. Kewujudan kerjasama dapat melancarkan komunikasi dan komunikasi akan berkembang apabila tiada pihak tersinggung. Seterusnya, Farhana memberi cadangan kepada Faud agar menjenguk adik-adiknya jika berkelapangan sebagai tanda berhemah dalam berkomunikasi agar memberi pilihan kepada Faud sebagaimana dalam dialog *Cuma, kalau kau lapang, bolehlah kau jenguk mereka di rumah sekejap. Nak tidur di rumah pun tak apa..* Apabila mendengar cadangan daripada Farhana, Faud menggunakan unsur pernyataan bagi menyatakan persetujuannya dalam dialog *Okey, nanti selepas maghrib aku pergi.* Cadangan yang diberikan oleh Farhana telah dipersetujui oleh Faud dan ini menandakan sikap berhemah yang ditunjukkan Faud agar dapat mengelakkan pihak lawan tutur tersinggung. Seterusnya, Faud bertanya kepada Farhana untuk mendapatkan persetujuan tentang Faud hendak menemani Farhana di hospital *dalam dialog Ana, aku ingat nak tidur di sini saja, temankan engkau. Boleh tak?* Akhirnya, Farhana memberikan persetujuannya dengan menggunakan unsur pernyataan, iaitu asalkan Faud sudi tidur di kaki lima wad dalam dialog *Kalau sudi tidur di kaki lima, apa salahnya.* Penggunaan unsur pertanyaan, pernyataan dan cadangan dalam peristiwa ini dapat memperjelas maklumat yang diminta agar tidak wujud salah faham antara kedua-dua peserta sebagaimana penggunaan strategi permintaan secara langsung dalam dapatan kajian Zena, Marlyna dan Nor Fariza (2012) bagi mengelakkan salah faham dalam komunikasi. Unsur-unsur ini turut digunakan berdasarkan keperluan mewujudkan situasi komunikasi bebas

konflik yang bertepatan dengan objektif komunikasi, iaitu mengetahui keadaan adik-adik Farhana.

Peristiwa bahasa 3, iaitu peristiwa Fuad mengejutkan Farhana dari tidur yang mematuhi pola kombinasi Maksim Kebijaksanaan + Kedermawanan + Relevan. Pemetaan struktur peristiwa bahasa berdasarkan peristiwa 3 ini terdapat dalam Jadual 7 yang berikut:

JADUAL 7. Pemetaan struktur peristiwa 3

Peristiwa : 3	Unsur	Dialog	Maksim
Fuad mengejutkan Farhana dari tidur	Unsur sapaan	Fa : Fuad.	Kebijaksanaan
	Unsur suruhan	Fu : Tidurlah.	
	Unsur pernyataan	Fu : Biar aku pula yang jaga.	Kedermawanan
	Unsur suruhan	Fu : Bangunlah Ana. Pergilah basuh muka.	
	Unsur cadangan	Fu : Kau boleh pesan pada misi supaya jenguk-jengukkan mak.	Kebijaksanaan
	Unsur pertanyaan	Fa : Apa halnya ni, Fuad?	Relevan
	Unsur pernyataan	Fu : Ada hal penting.	
	Unsur ajakan	Fu : Apa halnya, mari kita bincang di bawah.	Kebijaksanaan

Berdasarkan pemetaan struktur peristiwa 3 sebagaimana paparan dalam Jadual 7, mukadimah perbualan dimulakan oleh Farhana dengan menyapa Fuad apabila terjaga daripada tidur dalam dialog **Fuad** dan Fuad menyuruh Farhana tidur semula dalam dialog **Tidurlah**. Kemudiannya, Fuad menyatakan bahawa dia yang akan menjaga ibu Farhana sebagai tanda dermawannya sebagaimana dalam dialog **Biar aku pula yang jaga** walaupun memaksimumkan kos dirinya. Seterusnya, Fuad menggunakan unsur suruhan dalam dialog **Bangunlah Ana. Pergilah basuh muka** dengan menyuruh Farhana bangun dan membasuh muka. Setelah itu, Fuad memberikan cadangan kepada Farhana agar meminta pertolongan daripada jururawat untuk melihat-lihat keadaan ibunya sebagaimana dalam dialog **Kau boleh pesan pada misi supaya jenguk-jengukkan mak** sebagai tanda berhemah dalam berkomunikasi agar tidak membebankan perasaan Farhana. Pemberian cadangan daripada Fuad dapat meringankan beban Farhana selain dapat menjaga perasaan Farhana sekali gus menjamin hubungan baiknya dengan Farhana. Selanjutnya, bagi mendapatkan maklumat yang relevan, Farhana menggunakan unsur pertanyaan dalam dialog **Apa halnya ni, Fuad?** dan Fuad memberikan maklumat yang relevan bahawa ada hal penting walaupun tidak menyatakan hal tersebut dalam dialog **Ada hal penting**. Pemberian maklumat yang relevan dengan pertanyaan Akhirnya, Fuad mengajak Farhana berbincang dalam dialog **Apa halnya, mari kita bincang di bawah**. Unsur sapaan, suruhan, pernyataan, cadangan dan ajakan digunakan dalam peristiwa ini bagi menggambarkan kesopanan selain mewujudkan situasi komunikasi bebas konflik yang bertepatan dengan objektif komunikasi, iaitu untuk berbincang tentang hal yang mustahak.

PENERAPAN SITUASI KOMUNIKASI BEBAS KONFLIK

Berdasarkan dapatan, penerapan situasi komunikasi bebas konflik didapati dominan dalam Pola 1, 6 PS + 4 PK yang diwakili 70 peratus dari segi jumlah dialog. Situasi bebas konflik dalam komunikasi merupakan situasi yang perlu diwujudkan oleh penutur dan pendengar bagi menjamin objektif komunikasi tercapai. Dalam konteks masyarakat Melayu seperti yang dipaparkan dalam peristiwa bahasa *Melunas Rindu*, didapati watak Fuad dan Farhana memperlihatkan kerjasama selain menunjukkan penggunaan bahasa yang beradab dan berhati-hati bagi memastikan tiada pihak yang tersinggung. Hal ini penting bagi tujuan

menjaga air muka sesuatu pihak kerana perkara ini melibatkan maruah sebagaimana usulan konsep “air muka” yang dikemukakan oleh Asmah (1996). Apabila maruah terpelihara, maka situasi bebas konflik dapat diwujudkan. Berdasarkan analisis, didapati keempat – empat peristiwa bahasa yang dibincangkan telah menerapkan situasi bebas konflik sebagaimana dalam Jadual 8 berikut.

JADUAL 8. Penerapan situasi komunikasi bebas konflik

Pola	Peristiwa Bahasa	Unsur	Keterangan
1	1 Perbualan Fuad dan Farhana tentang penyakit ibu Farhana dan teguran Fuad	Pernyataan	Pemberian maklumat yang mencukupi bagi memperlihatkan kerjasama. Farhana memberikan maklumat yang mencukupi tentang kesihatan ibunya.
		Permintaan	Permintaan maaf untuk mengelak lawan tutur berkecil hati atas kesilapan selain dapat menyejukkan hati pendengar. Farhana meminta maaf kerana membelakangi Fuad tentang hal ibunya.
		Lawak	Persetujuan dimanifestasikan dengan unsur lawak bagi mengurangkan ketegangan ekoran isu yang wujud. Farhana berlawak agar situasi menjadi normal dengan menyatakan dia tahu Fuad tidak akan berani memarahinya.
		Pertanyaan	Pertanyaan berulang kali bagi mendapatkan ketepatan maklumat selain menegaskan kepentingan maklumat bagi mengelak salah faham pada kemudian hari. Fuad bertanya berulang kali tentang nama ibu Farhana.
2	4 Fuad bertanyakan hal ibu Farhana	Penjelasan	Memberikan penjelasan bagi memperlihatkan kerjasama apabila diminta agar tiada pihak berkecil hati dan hal ini dapat mengelak kekeliruan. Fuad memberikan penjelasan tentang nama datuk dan ibunya.
		Penjelasan	Penerangan secara tertib agar kejelasan maklumat diperoleh selain mengelak salah faham dan menyelesaikan kemelut yang dihadapi. Fuad menerangkan dengan tertib tindakan yang harus dibuat untuk menangani kemelut yang melanda mereka apabila nama ibu mereka sinonim.
		Pernyataan	Pemberian maklumat yang lengkap sebagaimana diminta dan dapat meningkatkan kerjasama. Farhana memberikan maklumat yang lengkap tentang keadaan adik-adiknya bagi memenuhi pertanyaan Fuad.
		Pernyataan	Menyatakan persetujuan apabila diberi cadangan agar dapat mengelak lawan tutur tersinggung. Fuad bersetuju dengan cadangan Farhana agar dia menjenguk adik-adik Farhana.
		Cadangan	Memberikan cadangan agar tidak membebankan perasaan pendengar. Fuad memberikan cadangan kepada Farhana bagi meringankan beban Farhana agar Farhana dapat membuat pilihan, bukannya paksaan atau desakan.
		Pernyataan	Pemberian maklumat yang berkaitan bagi menandakan kerjasama dan memenuhi pertanyaan. Fuad memberikan maklumat yang relevan bagi memenuhi pertanyaan Farhana tentang reaksinya.

Berdasarkan Jadual 8, didapati keempat-empat peristiwa bahasa yang mematuhi Pola 1 dan Pola 2 telah menerapkan penggunaan unsur-unsur bahasa yang memaparkan keperluan mewujudkan situasi bebas konflik. Dalam **peristiwa bahasa 1**, penerapan situasi bebas konflik diperlihatkan melalui penggunaan unsur pernyataan, unsur permintaan dan unsur lawak. **Unsur pernyataan** digunakan bagi memberikan maklumat yang mencukupi berdasarkan respons terhadap sesuatu pertanyaan. Justeru, tindakan ini dapat mewujudkan kerjasama antara watak agar komunikasi berjalan lancar. **Unsur permintaan** pula digunakan untuk meminta maaf atas kesilapan yang telah dilakukan. Permintaan maaf dapat menyeimbangkan perasaan sesuatu pihak yang berkecil hati selain dapat menyenangkan hati orang yang mendengar. Sementara **unsur lawak** pula digunakan untuk menyetujui perkara yang diperkatakan dan penerapan unsur ini dapat mengurangkan ketegangan ekoran isu yang

wujud selain menjadikan suasana komunikasi kembali normal. Unsur lawak turut berfungsi sebagai sumber hiburan bagi meningkatkan kemesraan dalam berkomunikasi.

Peristiwa bahasa 4 pula memperlihatkan penerapan situasi bebas konflik melalui penggunaan unsur pertanyaan dan penjelasan. **Unsur pertanyaan** digunakan berulang kali dengan tujuan untuk mendapatkan maklumat yang tepat dan berkaitan selain memperlihatkan penegasan akan kepentingan sesuatu perkara. Pemerolehan maklumat yang tepat amat dititikberatkan kerana dapat mengelakkan salah faham dan kekeliruan. **Unsur penjelasan** pula digunakan untuk memperlihatkan kerjasama bagi memenuhi permintaan dan menyelesaikan kemelut yang dihadapi apabila timbul maklumat yang mengelirukan sesuatu pihak. Penjelasan Fuad tentang nama datuk dan nama ibunya kepada Farhana bukan sahaja dapat mengelakkan kekeliruan malahan dapat menjaga air muka pihak yang meminta penjelasan. Penggunaan unsur penjelasan bagi membuat penerangan secara tertib pula memperlihatkan pemberian maklumat yang sistematik selain memudahkan maklumat difahami pendengar sekali gus melancarkan komunikasi apabila pendengar bebas daripada bebanan untuk memproses dan mengintepretasi sesuatu maklumat.

Seterusnya, **peristiwa bahasa 2** memperlihatkan penerapan situasi bebas konflik dengan menggunakan unsur pernyataan. **Unsur pernyataan** dapat meningkatkan kerjasama apabila penutur memberikan respons yang mencukupi tentang maklumat yang diminta. Unsur ini juga diterapkan untuk mengelakkan pihak lain tersinggung bertitik tolak daripada pemberian persetujuan terhadap sesuatu cadangan. Impaknya, apabila cadangan dipersetujui maka tiada pihak yang akan berkecil hati. Situasi ini menunjukkan bahawa watak-watak tidak mengabaikan kesepakatan dengan memberikan persetujuan melalui persetujuan secara langsung bagi memberikan respons terhadap permintaan, pertanyaan ataupun pandangan yang dikehendaki sekali gus melancarkan komunikasi di samping mengelakkan konflik (Sara & Indirawati, 2015, hlm. 166). Sementara **peristiwa bahasa 3** pula memperlihatkan situasi bebas konflik diterapkan dengan penggunaan unsur cadangan dan pernyataan. **Unsur cadangan** dapat mengelakkan pendengar terbeban kerana cadangan memberikan pilihan, bukannya desakan sekali gus seseorang akan bebas daripada tekanan dan sebarang konflik. **Unsur pernyataan** pula diperlihatkan dengan pemberian maklumat yang mempunyai pertalian bagi memperlihatkan kerjasama sekali gus memenuhi pertanyaan. Apabila pertanyaan atau permintaan dipenuhi, maka tiada pihak yang tersinggung akibat tidak mendapat layanan sewajarnya dan komunikasi bebas daripada sebarang konflik.

KESIMPULAN

Hasil pemetaan berdasarkan empat peristiwa bahasa yang dianalisis terdapat dalam Jadual 9 yang berikut.

JADUAL 9. Hasil pemetaan struktur peristiwa bahasa

Pola	No. Peristiwa	Jumlah Peristiwa	Hasil pemetaan struktur peristiwa bahasa
1 (6 PS + 4 PK)	1	2	Kuantiti+Kebijaksanaan+Simpati+Kebijaksanaan+Kerendahan Hati+Persetujuan
	4		Kebijaksanaan+Persetujuan+Kebijaksanaan+Cara+Persetujuan + Cara
2 (5 PS + 3 PS)	2	2	Kuantiti+Kebijaksanaan+Persetujuan
	3		Kebijaksanaan+Kedermawanan+Kebijaksanaan+Relevan+Kebijaksanaan

Jadual 9 menunjukkan hasil pemetaan struktur berdasarkan empat peristiwa bahasa yang diklasifikasikan dalam Pola 1 dan Pola 2. Peristiwa bahasa 1 dan 4 yang diklasifikasikan

dalam Pola 1 manakala peristiwa bahasa 2 dan 3 yang diklasifikasikan dalam Pola 2 menunjukkan struktur peristiwa bahasa yang bervariasi antara satu sama lain, walaupun kesemuanya mematuhi prinsip yang sama. Hasil pemetaan struktur peristiwa bahasa dalam Pola 1 dan Pola 2 tidak memperlihatkan sama ada persamaan atau pengulangan struktur yang merujuk kepada aturan penggunaan unsur bahasa berdasarkan Maksim antara keempat-empat peristiwa bahasa tersebut. Perkara ini berlaku bertitik tolak daripada faktor penggunaan unsur-unsur bahasa yang berbeza-beza bagi mengekspresikan Maksim-Maksim tertentu selain setiap peristiwa mempunyai konteks, latar, topik dan situasi yang pelbagai bagi mencapai objektif komunikasi tanpa mengesampingkan aspek kesopanan. Impaknya, hasil pemetaan struktur peristiwa memperlihatkan variasi dari segi penyusunan struktur peristiwa bahasa yang berlangsung, sekali gus mencapai objektif komunikasi. Situasi ini menggambarkan penggunaan bahasa yang sopan atau halus tidak boleh dipandang remeh. Awang Sariyan (2007, hlm. 73) dan Indirawati Zahid (2010, hlm. 12, 2012, hlm. 180) masing-masing memperkatakan hubungan kait antara bahasa halus dan kesopanan kerana penggunaan bahasa halus merupakan salah satu strategi yang digunakan untuk mencapai objektif dan keberkesanan komunikasi selain mengambil kira faktor situasi komunikasi.

Hasil pemetaan struktur peristiwa bahasa hanya memperlihatkan pengulangan penggunaan Maksim tertentu dalam peristiwa bahasa. **Peristiwa bahasa 1, 4 dan 3** memperlihatkan pengulangan Maksim Kebijaksanaan sebanyak dua kali. Situasi ini berlaku bertitik tolak atas faktor penutur dan pendengar mementingkan kebijaksanaan dalam berkomunikasi yang dimanifestasikan oleh cara yang berhemah semasa berurusan dan mendekati orang lain. Pengulangan penggunaan Maksim Persetujuan pula berlaku dua kali dalam **peristiwa bahasa 4**. Pengulangan Maksim ini mencerminkan bahawa peristiwa bahasa memberikan penekanan terhadap kesepakatan bagi mewujudkan kelancaran komunikasi. Pengulangan penggunaan Maksim Cara pula menunjukkan betapa signifikannya kaedah pemberian maklumat yang terperinci bagi meningkatkan pemahaman pendengar. Impaknya, unsur pengulangan Maksim merupakan salah satu faktor yang menyebabkan hasil pemetaan struktur peristiwa bahasa memperlihatkan variasi.

Sementara itu, penerapan situasi bebas konflik diaplikasikan dalam keempat-empat peristiwa bahasa dengan peristiwa bahasa 1 dan 4 dalam Pola 1 memperlihatkan dominasi (70%) dibandingkan dengan peristiwa 2 dan 3 (30%) dalam Pola 2. Oleh itu, dapatan kajian ini memperlihatkan apabila terdapat kecenderungan menggunakan lebih banyak Maksim dalam sesuatu komunikasi, maka komunikasi bebas konflik diwujudkan. Hal ini bertitik tolak daripada faktor pemeran yang berhati-hati semasa berkomunikasi dengan pengaplikasian pelbagai Maksim. Maksim-Maksim ini diekspresi berdasarkan penggunaan unsur-unsur bahasa seperti lawak, pertanyaan, pernyataan, permintaan, penjelasan dan cadangan. Penggunaan unsur-unsur ini dapat mewujudkan kerjasama berdasarkan kejelasan, kecukupan dan ketertiban maklumat sekali gus mengelakkan kekeliruan.

Dapatan kajian ini memberikan pendedahan kepada generasi muda tentang cara yang berhemah untuk berkomunikasi dengan mengambil kira faktor siapa lawan tutur, tujuan dan konteks komunikasi yang berlangsung. Ini bersesuaian dengan aspirasi dalam Falsafah Pendidikan Kebangsaan untuk melahirkan insan yang seimbang dan harmonis. Kajian ini memberikan input baharu dengan nilai tambah, iaitu bahan Komsas ini diteliti dari perspektif pemikiran yang lebih tinggi dengan menggunakan teori-teori linguistik. Bahan Komsas ini didapati bertepatan untuk dipilih sebagai bahan bagi memupuk nilai murni dalam jiwa para murid. Dapatan ini juga akan dapat menyumbang kepada kriteria pemilihan bahan Komsas yang tepat pada masa depan. Implikasi yang tidak kurang pentingnya juga ialah kajian ini telah mengusul dan mengetengahkan model yang relevan untuk meneroka aspek kesopanan dalam bahan Komsas. Model Pola Kombinasi Maksim Umum yang merupakan kombinasi dua model Barat, iaitu Leech (1983) dan Grice (1975) dapat memperlihatkan gambaran

kesopanan berbahasa dalam peristiwa bahasa berdasarkan watak utama dan sampingannya secara holistik.

Berdasarkan pemetaan struktur peristiwa bahasa, empat peristiwa bahasa yang mengandungi 30 dialog telah mematuhi Pola 1 dan Pola 2 dalam MPKMU dan hasil pemetaan struktur adalah bervariasi. Ringkasnya, pemetaan struktur peristiwa tidak berlaku secara sewenang-wenangnya dan perkara yang lebih signifikan ialah keperluan mewujudkan situasi bebas konflik bagi menjamin objektif komunikasi tercapai. Justeru, pelbagai strategi kesopanan telah digunakan sebagaimana dapatan dalam kajian Boonjeera Chiravate (2011) bagi mengelakkan salah faham selain penegasan konsep “muka” dalam Brown dan Levinson (1987) dan “air muka” dalam Asmah (1996) yang melibatkan penjagaan maruah agar semua pihak berada dalam zon yang selesa semasa sesuatu komunikasi berlangsung dan bebas daripada sebarang konflik.

PENGHARGAAN

Kami mengucapkan terima kasih kepada bahagian tajaan Kementerian Pelajaran Malaysia atas biayaan bagi menjalankan penyelidikan ini.

RUJUKAN

- Ab Rahman Ab Rashid. (2006). *Hubungan Estetik dan Nilai dengan Latar Belakang Murid Dalam Pendidikan Komsas*. Tesis Kedoktoran yang tidak diterbitkan. Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tanjung Malim, Malaysia.
- Ainul Nuriman. (2015). *Lestarian Budaya Bersopan Santun*. Dewan Bahasa: Kuala Lumpur.
- Asmah Omar. (1996). *Wacana, Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun Bahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Boonjeera, C. (2011). Perception of Politeness in English Request by Thai EFL Learners. *3L: Language Linguistics Literature®*, *Southeast Asian Journal of English Language Studies*. 7(2), 59-71.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ding Choo Ming. (2005). *Bahasa Penjaga Budaya*. Dewan Bahasa: Kuala Lumpur.
- Fraser, B. (1990). Perspective of Politeness. *Journal of Pragmatics*. 14, 219-236.
- Goffman, E. (1955). On Face Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interactions. *Psychiatry Journal*. 18, 213-231.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face to Face Behavior*. New York: Pantheon.
- Goffman, E. (1975). *International Rituals: Essays on Face to Face Behaviour*. New York: Anchor Books.
- Grice, H.P. (1975). Logic and conversations. Dalam Cole, P. & Morgan (Ed.). *Syntax and Semantic: Speech Act* (hlm. 41-58). New York: Academic Press.
- Gu, Y. (1990). Politeness Phenomena in Modern Chinese. *Journal of Pragmatics*. 14, 237-257.
- Hartini Hamzah. (2009). *Melunas Rindu Edisi Murid*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd. & Kementerian Pelajaran Malaysia.
- Hashim Musa, Normadiyah Sheik Said, Rozita Che Rodi & Siti Sarah Abd Karim. (2012). Hati Budi Melayu : Kajian Keperibadian Sosial Melayu ke Arah Penjanaan Melayu Gemilang. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 12(1), 163-182.

- Hassan Ahmad (2004). Bahasa Melayu dan Minda Melayu: Satu Tinjauan Kritis. *Jurnal Melayu*. 1, 19-51.
- Ide, S. (1982). Japanese Sociolinguistics Politeness and Women's language. *Jurnal Lingua* 57, 357-385.
- Indirawati Zahid. (2010). Bahasa Halus Paparan Kesantunan Melayu. *Dewan Bahasa*. Mac: 12-15.
- Indirawati Zahid. (2012). Kesantunan Melayu ke arah situasi bebas konflik. Dalam Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof (Ed.). *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. (2003). *Huraian Sukatan Pelajaran Kurikulum Bersepadu Sekolah Menengah: Bahasa Melayu Tingkatan Empat*. Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Lakoff, R.T. (1975). *Language and Woman's Place*. New York: Harper and Row, London.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Maizatul Akma Aziz. (2010). *Patriotisme dalam Novel Komsas*. Tesis Sarjana yang belum diterbitkan. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Malaysia.
- Mao, L, M. (1994). Beyond Politeness Theory: Face Revisited and Renewed. *Jurnal of Pragmatics*. 12, 403-426.
- Matsumoto, Y. (1989). Politeness and Conversations Universals-Observation from Japanese. *Multilingua Journal*. 8, 207-222.
- Mohd Yazid Kassim. (2005). *Genre Drama dalam Teks Sastera: Kajian Kandungan Nilai*. Tesis Kedoktoran yang tidak diterbitkan. Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Noor Hatini Zolkifli & Siti Saniah Abu Bakar. (2011). Unsur Eufemisme dalam Novel *Papa dan Azfa Hanani*. *Jurnal Bahasa*. 12(1), 83-108.
- Nor Azian Ab. Aziz. (2005). *Analisis Kesantunan Berbahasa: Satu Kajian Kes*. Tesis Sarjana yang tidak diterbitkan. Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Nurul Jamilah Rosly. (2010). *Kesantunan Berbahasa dalam Novel Julia: Satu Analisis Lakuan Bahasa Maaf Berdasarkan Prinsip Kesantunan Leech (1983)*. Tesis Sarjana yang tidak diterbitkan. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Malaysia.
- Rohaidah Mashudi, Ahmad Mahmood Musanif, Adi Yasran Abdul Aziz & Hasnah Mohamad. (2013). Faktor Kesopanan dan Strategi Komunikasi dalam Genre Perbincangan di Televisyen. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 13(3), 164-178.
- Qaisar, K. & Faraz, A. B. (2012). Nunnery Scene : A Pragmatic Analysis of Hamlet-Ophelia Encounter. *3L: Language Linguistics Literature®*, *Southeast Asian Journal of English Language Studies*. 18(2), 25-34.
- Sara Beden & Indirawati Zahid. (2014). Analisis Kesopanan Bahasa Leech & Grice: Manifestasi Struktur dan Pola Kesopanan Bahasa dalam Peristiwa *Melunas Rindu*. *Jurnal JATI (Journal of Southeast Asean Studies)*. 19, 157-174.
- Sara Beden & Indirawati Zahid. (2015). Analisis Kesopanan Bahasa dalam Novel *Melunas Rindu*: Aplikasi Maksim Leech (1983) & Grice (1975) dan Kaitannya dengan Sosiobudaya Melayu. *Jurnal Bahasa*. 15(1), 143-172.
- Shukri Zakaria. (2007). *Analisis Nilai-nilai Murni Novel Panas Salju Tingkatan 3*. Tesis Sarjana yang tidak diterbitkan. Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Tenas Effendy. (2011). *Kesantunan dan Semangat Melayu*. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru & Tenas Effendy Foundation.
- Yahya Othman. (2005). Budi Bahasa dalam Pengajaran Bahasa. *Dewan Bahasa*. *Julai*: 31-32.

- Yong, S. P. (1997). *Satu Analisis Perbualan di Kalangan Guru Berpandukan Teori Grice*. Tesis Sarjana yang tidak diterbitkan. Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Zainal Abidin Ahmad (Za'ba). (1950). Malay Manners and Etiquette. *JMBRAS*. XXIII.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2009). Akhlak Mulia melalui Kesantunan Berbahasa. *Dewan Bahasa*. September, 28-31.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Hassan & Mohd Nur Hafizudin Md Adama. (2011). Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Remaja Sekolah Menengah. *Jurnal Bahasa*. 12(2), 321-328.
- Zena Moayad Najeeb, Marlyna Maros & Nor Fariza Mohd Nor. (2012). Politeness in E-mails of Arab Students in Malaysia. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 12(1), 125-145.

PENULIS

Sara Binti Beden ialah seorang guru yang mengajar mata pelajaran Bahasa Melayu di SMK Kuching High, Kuching Sarawak (1997-2004) dan SMK Lake, Bau, Kuching Sarawak (2005-2013). Sekarang sedang melanjutkan pengajian di peringkat Doktor Falsafah bawah penyeliaan dan bimbingan Prof Madya Dr Indirawati Zahid di Jabatan Bahasa Melayu Akademi Pengajian Melayu Universiti Malaya, Kuala Lumpur. Bidang kajian yang ditekuni ialah bidang pragmatik yang menjurus kepada aspek kesopanan berbahasa.

Indirawati Zahid merupakan seorang pensyarah di Jabatan Bahasa Melayu, Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya Kuala Lumpur, Malaysia. Beliau juga menjadi penyelia kepada pelajar di peringkat latihan ilmiah, sarjana dan kedoktoran. Beliau merupakan pakar dalam bidang semantik (leksikal), intonasi, fonetik akustik dan pragmatik (kesantunan).