



PUSAT PENGAJIAN ILMU KEMANUSIAAN
BAHAGIAN PENGAJIAN LINGUISTIK BAHASA MELAYU
SIDANG AKADEMIK 2019/2020
SEMESTER 2
HMT 314/4 – PRAGMATIK

TAJUK ESEI (NO. 31):

‘SEJAUH MANAKAH TEORI KESANTUNAN BROWN DAN LEVINSON BERSIFAT UNIVERSAL?’

MAKLUMAT PELAJAR:

NAMA	NO.MATRIK	NO. KAD PENGENALAN
NUR FATIN FARINA BINTI JOHARI	136452	970107-26-5066
NUR FITRAH BINTI ROSLEE	136453	970207-03-5516
NURASYIKIN BINTI JAWAD	136467	970308-01-5960
NURUL AFIQAH BINTI ZULKIFLI	136474	970106-02-5386
NURUL HIDAYAH BT MAT ARIF	136478	971023-02-5182

SUBKUMPULAN & TUTORIAL:

KUMPULAN 6, JUMAAT 10.00-11.00 PAGI

NAMA PENSYARAH:

DR. JONG HUI YING

TARIKH PENGHANTARAN:

29 MEI 2020 (JUMAAT)

1.0 PENGENALAN

Kesantunan merupakan satu sifat kemanusiaan dalam interaksi sesama manusia. Menurut Marlyna Maros (2011:7) gambaran kesantunan dan strategi-strategi yang berkaitan dengannya dapat dilihat dalam manifestasi linguistik dan bukan linguistik yang melibatkan bahasa bukan lisan. Kesantunan biasanya berbeza mengikut perspektif budaya dan kepercayaan serta individu.

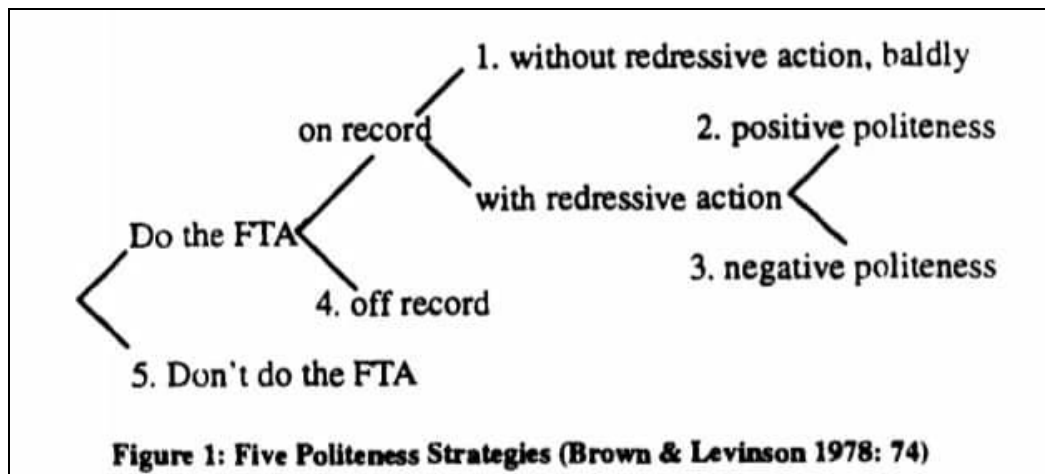
Teori Kesantunan Brown dan Levinson diterbitkan pada tahun 1978 merupakan teori yang memperkenalkan strategi kesantunan. Brown dan Levinson telah membahagi hasil kajian mereka kepada dua bahagian iaitu bahagian pertama adalah teori asal mengenai sifat 'kesopanan' dan bagaimana ia berfungsi dalam interaksi manakala bahagian kedua berkitan senarai strategi 'kesopanan' dengan contoh dari tiga bahasa iaitu Bahasa Inggeris, Tzeltal dan Tamil (Noriko Kitamura, 2000:1). Dalam bahagian strategi kesopanan, Brown dan Levison memperkenalkan konsep air muka yang menjadi imej diri penutur di tempat awam ataupun dikenali '*public self-image*' (Marlyna Maros, 2011:8). Air muka yang dihuraikan dalam teori ini terbahagi kepada dua iaitu air muka positif dan air muka negatif.

"..., positive face concern the desire to be appreciated and approved of by selected others. Negative face concern a person's want to be unimpeded and free imposition (Tracy 1990:220)."

(Longcope, Peter, 1995; 70)

Seberang lakuan bahasa yang mengundang risiko kepada air muka dikenali lakuan yang mengancam air muka atau *face threatening act (FTA)*. Faktor yang diambil kira oleh penutur dalam mengandaikan kesan lakuan/aksi bagi sesuatu interaksi ialah hubungan kuasa antara penutur dan pendengar, jarak sosial antara mereka dan keseriusan hubungan mereka (Marlyna Maros, 2011:9). Berikut merupakan strategi yang dibincangkan oleh Brown dan

Levinson kemudian dikelompokkan kedalam lima super-strategi (semakin tinggi bilangan strategi semakin sopan) seperti di bawah:



(Longcope, Peter, 1995; 70)

Brown dan Levinson mengakui teori ini bersifat universal. Berdasarkan Pusat Rujukan Persuratan Melayu (PRPM), universal bermaksud berlaku atau terdapat di mana-mana saja di dunia ini atau meliputi semua. Oleh itu apabila teori ini dikatakan bersifat universal bermakna teori kesantunan ini diterima pakai di seluruh dunia walaupun nilai kesantunan ini berbeza mengikut individu serta budaya dan kepercayaan. Menurut Marlyna Maros (2011:8), Teori Kesantunan Brown dan Levinson mengutarakan kerangka strategi kesantunan dalam interaksi hasil daripada rumusan kajian yang merentas komuniti-komuniti bahasa dunia. Menurut Noriko Kitamura (2001:1), walaupun teori agak kontroversi dan menerima kritikan misalnya daripada Matsumoto (1988) dan Ide (1989) namun teori ini masih diterima secara meluas dalam bidang kesusasteraan. Jelaslah teori ini masih diakui universal memandangkan terdapat beberapa kajian yang menggunakan teori ini. Antarannya kajian oleh Noriko Kitamura yang bertajuk *'Adapting Brown and Levinson's Politeness Theory to the Analysis of Casual Conversation'*, kajian Sachiko Kiyamana, Katsuo Tamaoka dan Masato Taklura bertajuk *'Applicability of Brown and Levinson's Politeness Theory to a*

Non-Western Culture: Evidence from Japanese Facework Behaviors” serta kajian Ahmad Fuad Mat Hassan dan Masetoh Abd. Hamid yang bertajuk ‘*Kesantunan dan Ketidaksantunan Berbahasa Pelajar di Universiti Utara Malaysia*’. Ketiga-tiga kajian ini menggunakan pakai Teori Kesantunan Brown dan Levinson dalam menilai kesantunan masyarakat timur iaitu masyarakat di Jepun dan Malaysia yang mempunyai pegangan budaya dan kepercayaan serta bahasa yang berbeza dengan masyarakat barat. Dengan itu, relevan untuk dikatakan bahawa teori ini bersifat universal.

2.0 KONSEP KESANTUNAN

2.1 AIR MUKA POSITIF

Brown dan Levinson (1978) mencadangkan kesopanan dalam bahasa itu dipengaruhi oleh keinginan bagi mengekalkan air muka. Terdapat dua jenis air muka yang hadir dalam semua pertukaran yang berlaku antara manusia iaitu air muka positif iaitu sama ada individu itu rasa disukai, dihormati atau bernilai pada individu-individu lain. manakala air muka negatif merujuk pada sama ada individu itu rasa tertekan ataupun terhalang dengan tindakan orang lain dengan kehilangan autonomi atau kebebasan. Manakala menurut Noriati, 2005 telah menegaskan bahawa kesantunan sebagai penggunaan kata-kata yang sesuai, yang tidak menimbulkan konflik dan sentiasa menjaga air muka pendengar. Apabila konflik dapat dielakkan maka objektif komunikasi akan dapat dicapai (Sara & Indirawati, 2016). Teori Kesantunan ini mengutarakan andaian bahawa setiap individu yang kompeten mempunyai air muka (face), dan menyedari bahawa individu yang lain juga mempunyai air muka. Konsep air muka bermaksud imej diri penutur di tempat awam (public self-image). Justeru kehendak muka positif atau kehendak muka negatif ialah kehendak asas seseorang dan berbentuk universal (Indirawati & Nasihah Hashim ,2018).

Kebanyakan lakuan bahasa berada dalam julat pertengahan antara ancaman yang keterlaluan atau ekstrim dengan yang minima. Oleh itu, strategi berekod yang memberi perhatian kepada air muka lebih banyak terjadi. Sekiranya perhatian ditujukan kepada air muka positif pendengar, ianya dikenali sebagai strategi kesantunan positif kerana memberikan penghargaan kepada imej diri positif pendengar (Brown dan Levinson, 1978). Misalnya, air muka positif ini kerap berlaku dalam pemilihan pasangan yang lebih akrab kerana ia melibatkan hubungan yang sama jarak sosial dan kuasa seperti kawan karib, saudara-mara, ahli keluarga dan sebagainya. Dengan kata lain, mereka saling menghormati antara air muka positif masing-masing pada tahap jarak sosial dan kuasa yang rendah.

Apabila individu kurang berminat bekerjasama sedangkan air mukanya diancam, pengguna bahasa dapat menggunakan strategi membetulkan air muka ataupun kesopanan dalam perbincangan mereka (Baxter, 1984)

Petikan di atas turut melambangkan bahawa air muka positif dicabar bergantung pada sifat khusus permintaan itu. Contohnya permintaan yang melibatkan individu lain tidak diambil peduli ataupun sifat dan tindakan individu lain tidak disukai ataupun dihormati. Oleh itu, apabila individu kurang berminat bekerjasama sedangkan air mukanya diancam, pengguna bahasa dapat menggunakan strategi membetulkan air muka ataupun kesopanan dalam perbincangan mereka. Dalam situasi permintaan, air muka positif yang dikehendaki biasanya ditunjukkan dalam satu mesej yang berlainan. Menurut Lim dan Bowers (1991), air muka positif sebenarnya terdiri daripada dua bahagian iaitu keinginan 'dimasuk' kumpulan oleh individu-individu lain dan keinginan supaya individu itu dihormati. Ini bermakna,

ancaman air muka positif diperbetulkan melalui kesopanan positif. Percubaan mendapatkan kepatuhan, air muka positif sasaran diancam apabila agen menyatakan prasyarat bagi mengarah berlaku sebelum membuat sebarang permintaan. Contohnya apabila sasaran mempunyai kewajipan menjalankan atau melaksanakan permintaan itu. Jadi, apabila agen cuba mendapatkan kepatuhan pada kewajipan yang tidak dilaksanakan maka sasaran mungkin cuba menjaga air mukanya dengan menyatakan ia tidak dikehendaki malah bukan tugasnya memenuhi permintaan itu. Air muka positif agen juga terancam apabila membuat permintaan kepatuhan apabila sasaran tidak diwajibkan melakukan permintaan itu (Dato' Dr Mohd. Fadzilah Kamsah & Md. Yadi Said, 2005). Oleh itu, air muka positif dapat diperincikan dengan mengaitkan kepada satu situasi yang berkaitan dengan pengalaman berhari raya di kampung nenek seperti pernyataan di bawah ini.

Pengalaman Berhari Raya di Kampung Nenek

Tiga hari sebelum menjelang Hari Raya Puasa, kami sekeluarga telah pulang ke kampung nenek untuk berhari raya di sana. Kampung nenek saya terletak di Pontian, Johor. Kami pulang ke kampung menaiki kereta api. Kereta api sesak dengan para penumpang yang ingin pulang ke kampung masing-masing kami tiba di Pontian ketika hari hampir senja. Sebaik sahaja tiba di kampung, nenek menyambut kepulangan kami dengan *tangan terbuka*. Nenek telah *menyediakan pelbagai jenis juadah* untuk berbuka puasa. Kami sekeluarga *berasa gembira* kerana berpeluang untuk berbuka puasa bersama sama dengan nenek di kampung. Malam pertama kami di kampung ialah malam tujuh likur. Suasana di kampung terang-benderang dengan cahaya pelita. *Saya dan sepupu saya* memasang pelita di sekeliling rumah nenek. Kemudian, kami *bersama kawan-kawan* lain di kampung bermain bunga api. Apabila tiba satu Syawal, kami sekeluarga bangun pada awal pagi. Kami memakai pakaian baharu dan cantik untuk ke masjid bagi menunaikan solat sunat Aidilfitri. Selepas itu, kami bersalaman, memohon maaf serta *menziarahi pusara* datuk dan *mengunjungi rumah sanak saudara* di kampung. Kami juga *berpeluang menikmati* pelbagai hidangan istimewa seperti ketupat, rendang, dodol dan juga bangkit.

Pertama, kita dapat lihat bahawa air muka positif ini sememangnya kerap kali berlaku kenalan sosial yang akrab seperti contoh penceritaan pendek pada dialog di atas yang merujuk kepada satu keluarga saudara-mara yang menyambut sambutan Hari Raya Aidilfitri

bersama-sama. Berdasarkan pernyataan bagi penceritaan pendek yang bertajuk pengalaman berhari raya di kampung nenek mempunyai air muka positif secara langsung antara penutur-penutur yang terlibat dalam dialog komunikasi tersebut. Misalnya, bagi pernyataan ‘nenek menyambut kepulangan kami dengan tangan yang terbuka’ akan memberi kesan muka yang positif di mana nenek akan berasa gembira, senyum serta bersalaman menerima kedatangan kami. Sikap dan perbuatan dari aspek air muka positif pula dapat dirungkaikan lagi melalui tindakan atau perbuatan nenek dengan menyediakan pelbagai juadah untuk berbuka puasa. Juadah berbuka puasa yang disediakan oleh nenek secara automatiknya akan membuatkan kami sekeluarga berasa dihargai dan seronok untuk menikmati juadah tersebut.

Selain itu juga, bagi pernyataan ‘kami *bersama kawan-kawan* lain di kampung bermain bunga api’. Hal ini dapat dibuktikan apabila kami juga menjalinkan hubungan yang akrab dengan kawan-kawan sekampung iaitu bermain bunga api secara bersama-sama. Ini secara langsung dapat mewujudkan hubungan sosial persahabatan dengan kawan di samping air muka positif juga berlaku di mana kami saling mengujarkan perbualan bagi berkongsi cerita kerana sudah lama tidak berjumpa. Jadi, jelaslah menunjukkan bahawa pergaulan sosial ini juga akan berlakunya air muka positif yang melahirkan keinginan individu untuk merasakan bahawa dirinya atau air mukanya dihargai. Seterusnya, bagi pernyataan ‘kami bersalaman, memohon maaf serta *menziarahi pusara* datuk dan *mengunjungi rumah sanak saudara* di kampung’ juga akan menimbulkan air muka positif. Hal ini dapat dijelaskan apabila perbuatan bersalaman dan meminta maaf merupakan satu tradisi yang terdapat dalam adat agama Islam sebagai satu cara untuk meningkatkan nilai kekerabatan serta sikap hormat-menghormati antara satu sama lain. Situasi ini akan melahirkan air muka yang positif dalam menjalinkan hubungan yang erat sesama ahli keluarga.

Dapat disimpulkan bahawa air muka positif ini sering berlaku secara langsung dalam setiap pertuturan manusia sama ada dengan orang yang tidak dikenali ataupun dengan kenalan akrab. Kesantunan Melayu yang mementingkan keharmonian hubungan (Awang Sariyan, 2007; Teo Kok Seong, 1996; 2001), dan konsep air muka yang meletakkan memberi teguran di tahap yang tinggi sebagai ujaran yang mengancam air muka negatif pendengar (Brown & Levinson, 1978; Edmonson, 1981), mengandaikan teguran tidak akan, atau akan jarang terjadi, dalam sesebuah interaksi yang merupakan kesantunan bersifat universal.

2.2 AIR MUKA NEGATIF

Brown dan Levinson (1978; 1987) mengutarakan kerangka strategi kesantunan dalam interaksi melalui Teori Kesantunan hasil rumusan kajian yang merentas komuniti-komuniti bahasa dunia. Teori Kesantunan ini antara lain mengutarakan andaian bahawa setiap individu yang kompeten mempunyai air muka (*face*), dan menyedari bahawa individu yang lain juga mempunyai air muka. Konsep air muka bermaksud imej diri penutur di tempat awam (*public self-image*). Konsep wajah ini berakar dari konsep tradisional di Cina, yang dikembangkan oleh Konfusius terkait dengan nilai-nilai kemanusiaan. Pada wajah, dalam tradisi Cina, terdapat atribut sosial yang merupakan harga diri, iaitu sebuah penghargaan yang diberikan oleh masyarakat, atau dimiliki secara individu. Oleh sebab itu, pemilik wajah itu perlu berhati-hati dalam berperilaku, termasuk dalam berbahasa.

Air muka negatif adalah keinginan individu untuk merasakan hak, kebebasan dan kuasa autonomi terhadap tindakan atau perlakuannya. Keinginan agar tindakan seseorang tidak dihalangi oleh orang lain. Kesantunan negatif berorientasi pengekal air muka negatif orang lain. Apabila seseorang penutur menggunakan kesantunan negatif maka seseorang itu cenderung untuk memilih strategi bahasa yang menekankan penghormatan kepada pesapa. Hal yang sama juga dinyatakan oleh Redmond (2015), iaitu setiap individu mempunyai muka

positif yang merujuk pada keinginan untuk dilihat sebagai berkompetensi serta diterima dan muka negatif, iaitu keinginan mempunyai autonomi dan mengekalkan *status quo*. Justeru kehendak muka positif atau kehendak muka negatif ialah kehendak asas seseorang dan berbentuk universal. Oleh itu, apabila kehilangan muka ia disamakan dengan berasa malu atau terhina dan dikenali sebagai ancaman muka.

Menurut Siow Heng Loke et. al (2005), Brown dan Levinson menyatakan bahawa semua orang adalah rasional dan mempunyai dua jenis kehendak muka (*face wants*). Sesuatu perlakuan boleh memberi kesan *negative face* atau menjatuhkan air muka seseorang. Sebagai contoh, menyuruh seseorang membuat sesuatu untuk kita boleh menimbulkan muka negatif (*negative face*) bagi individu tersebut kerana dia terpaksa melakukan sesuatu yang tidak mahu dilakukan olehnya. Begitu juga jika kita mengatakan sesuatu yang menyinggung perasaan orang yang mendengarnya, ia boleh menjadi sebagai ancaman atau beban kepadanya dan menghalang kebebasannya. Oleh itu, tindakan yang dapat memberi muka positif (*positive face*) perlu dibuat untuk menyelamatkan keadaan. Memuji seseorang adalah satu tindakan yang menunjukkan *positive face* kerana ia akan meningkatkan harga diri (*self-esteem*) individu tersebut.

Penumpang A: Maaf ya... tumpang tanya, adakah *Amanjaya Mall* masih jauh dari sini?

Penumpang B: Yaaa.... Sekarang ni sudah sampai *Aman Central*. Sebenarnya, encik mahu turun di mana?

Penumpang A: Tadi saya cakap dekat pemandu hendak turun dekat *Amanjaya Mall*.
Maaf ... errrr adakah *Amanjaya Mall* masih jauh?

Penumpang B: Bukannya masih jauh, tapi memang sudah jauh ni. Mungkin lebih baik encik turun di sini saja, ambik *grab* dan patah balik ke *Amanjaya Mall*.

Penumpang A: Ohh kalau begitu, terima kasih ya!

Penumpang B: Sama -sama

Contoh perbualan antara Penumpang A dengan Penumpang B

Berdasarkan perbualan antara Penumpang A dengan Penumpang B, ia jelas menunjukkan berlakunya situasi yang menunjukkan kesan air muka negatif apabila dua penutur yang tidak kenal antara satu sama lain bertutur. Ia dapat terlihat jelas bahawa kedua-dua penutur dalam percakapan ini menunjukkan ketidakakraban, atau keformalan. Ini dapat dilihat dari penggunaan perkataan “maaf” yang diulang sebanyak dua kali oleh penumpang A. Penggunaan dan pengulangan penggunaan kata “maaf” oleh penumpang A ini untuk menjaga wajah negatif penumpang B. Ini bermaksud penumpang A tidak ingin terkesan akrab dan sesuka hati, dan tidak ingin mengganggu wilayah individu penumpang B.

Demikian pula dengan penggunaan kata sapaan “encik” yang berulang-ulang oleh penumpang B, yang merupakan sapaan sopan untuk penumpang A yang dicurigai sebagai pendatang, bukan masyarakat asli. Dengan menggunakan dan mengulang kata “encik”, penumpang B berusaha untuk menunjukkan bahawa dia menghargai jati diri penumpang A sebagai individu yang dihargai atribut individualnya, termasuk sebagai pendatang dan bukan masyarakat asli.

3.0 STRATEGI KESANTUNAN

Justeru kehendak muka positif atau kehendak muka negatif ialah kehendak asas seseorang dan berbentuk **universal**. Lanjutan itu, apabila kehilangan muka ia disamakan dengan berasa malu atau terhina dan dikenali sebagai ancaman muka. Brown dan Levinson (1987) menjelaskan bahawa ketika berkomunikasi penutur akan sentiasa berusaha menjaga ‘muka’ lawan tuturnya sebagai tanda hormat dan mengelakkan konflik. Adab menjaga dan memelihara muka seseorang dalam interaksi merupakan unsur utama dalam kesantunan.

Daripada konsep muka dan kepentingan menjaga muka, Brown dan Levinson (1978&1987) telah membentuk model kesantunannya yang menggariskan empat strategi kesantunan tindakan ancaman muka, iaitu (1) Bald-on Record Strategy (tanpa strategi), (2)

Positive politeness strategy (strategi kesantunan positif/keakraban), (3) Negative politeness strategy (strategi kesantunan negatif/formal), (4) Off-record politeness strategy (strategi tidak langsung atau samar). Menurut Brown dan Levinson (1987) strategi kesantunan perlu digunakan oleh penutur untuk menghindari tindakan ancaman muka yang disebut dengan FTA (Face Threatening Act) terhadap peserta tutur.

3.1 STRATEGI LANGSUNG

Menurut Brown dan Levinson (1987) strategi langsung merupakan strategi tindakan ancaman muka secara langsung atau terang-terangan yang menunjukkan berlakunya sesuatu lakuan bahasa. Menurut beliau, sekiranya sesuatu lakuan itu mengandung risiko ancaman air muka yang sangat minima, ianya mungkin akan dilakukan dengan ujaran langsung dan perlakuan yang jelas, atau strategi berekod (on-record strategies). Lagipun, ia boleh berlaku sama ada tanpa atau dengan kesantunan positif atau kesantunan negatif. Hal ini sejajar dengan strategi ini yang dikatakan sebagai strategi yang jelas, telus, ringkas dan tidak kabur. Sememangnya, penggunaan strategi ini ditandai dengan pertuturan secara langsung yang digunakan oleh penutur dalam memenuhi kehendak atau keinginannya.

Sebagai contoh:

- 1) Berilah aku sebuah pen.
- 2) Pinjamkan aku penmu.

Penggunaan ayat perintah menjadi bentuk bahasa yang paling efisien dalam mencapai tujuan pertuturan.

Di samping itu, strategi berekod yang juga bermaksud ujaran secara terangan walaupun pada zahirnya teguran tersebut tidak seharusnya bersifat langsung. Sebagai contoh, teguran tersebut dimanifestasikan secara linguistik, dan didahului dengan ujaran Orientasi

yang mengandung pelbagai pelembut ayat, termasuk pernyataan pelunak atau ‘*hedges*’. Pelunak merupakan strategi kesantunan negatif yang melembutkan daya ilokusyen sesebuah lakuan bahasa, terutamanya lakuan yang memberi ancaman yang tinggi kepada air muka kedua-dua penutur dan pendengar, seperti lakuan teguran. Menurut Brown dan Levinson (1978: 150), penggunaan pelunak diperolehi dari kehendak untuk tidak memaksa pendengar. Contohnya menerusi perbualan di bawah:

Pasangan 1: Lelaki – lelaki

- | | |
|-----------|---|
| 1 Amri | : Aku nak cakap <i>sikit</i> la dengan kau (ketawa) aku <i>harap</i> kau tak marah la kat aku |
| 2 Shahmin | : Apa dia? |
| 3 Amri | : Err, ehem yelah semalam kau bawak <i>awek</i> kan bawak balik rumah kan? Betul tak? |

Baris 1 merupakan pernyataan Orientasi sebelum penyampaian teguran dalam baris 3. Beberapa ujaran pelunak memberikan kesan lembut atau bertindak sebagai ‘pelapik’ dalam menyampaikan sesuatu yang mengancam sempadan kebebasan dan kuasa bertindak (otonomi) pendengar. Dalam hal ini, kuasa dan sempadan kebebasan pendengar dalam menjalani pergaulan dan tindakannya membawa ‘awek’-nya ke kediaman Amri. Di sini, Amri tidak mengandaikan dan tidak memaksa Shahmin, sebaliknya memberikan peluang mengorientasikan diri kepada Shahmin sebelum memulakan ujaran berekod untuk lakuan teguran pada baris (3).

3.2 KESANTUNAN NEGATIF

Strategi ini digunakan untuk menunjukkan bahasa yang santun dan sikap yang sopan kerana strategi ini menunjukkan penghormatan terhadap orang yang dilawan tutur. Tambahan pula, ia sebagai salah satu fungsi yang menunjukkan jarak sosial antara penutur dan pendengar. Buktinya strategi ini menyelamatkan muka negatif pendengar untuk

mempertahankan kebebasan bertindak lawan tutur dan lakuan tersebut menghargai hak dan kebebasan diri pendengar kerana dalam melakukan strategi ini, penutur sebenarnya mengakui dan menghormati muka negatif lawan tuturnya. Buktinya lagi dalam sebuah kajian teguran oleh Nash (1983), pembuat teguran atau penegur didapati gemar menggunakan strategi kesantunan negatif terhadap rakan yang ditegurinya. Namun begiu, teguran di sini bukanlah bermaksud sapaan, tetapi sebagai sebuah lakuan bahasa yang memberi kata peringatan kepada pendengar berkenaan suatu perbuatan pelanggaran aturan sosial yang lawan bual itu lakukan.

Strategi kesantunan negatif yang ditawarkan Brown dan Levinson (1987) meliputi: (1) pakailah ujaran tidak langsung (yang secara konvensional memang dipakai oleh masyarakat bersangkutan), (2) pakailah pagar (hedge), (3) tunjukkan pesimisme, (4) minimalkan paksaan, (5) berikan penghormatan, (6) mintalah maaf, (7) pakailah bentuk impersonal, (8) ujarakan tindak tutur itu sebagai ketentuan yang bersifat umum.

3.2.1 Strategi Kesantunan Negatif

1) Berikan penghormatan

i. Kata sapaan

Brown dan Levinson (1987) panggilan yang formal ialah strategi kesopanan negatif. Penggunaan kata sapaan bergantung pada jenis dan kumpulan individu yang terlibat dari segi kedudukan dalam hierarki masyarakat kerana kata sapaan yang sesuai menunjukkan penutur mempunyai pengetahuan tentang budaya individu yang terlibat dalam sesuatu interaksi. Jika dilihat dalam masyarakat Melayu pula, kata sapaan ini mempunyai aturan atau sistem yang tertentu agar kata sapaan yang digunakan sesuai dengan individu yang dirujuk. Umpamanya pada permulaan ucapan dalam majlis rasmi, ataupun dalam surat-menyurat rasmi seperti pada sampul surat, kata sapaan secara

lengkap iaitu rujukan kehormat, gelaran dan nama lengkap digunakan. Walau bagaimnaapun dalam interaksi secara spontan khususnya dalam dunia pendidikan, kebanyakan interaksi melibatkan remaja dan guru. Oleh itu, kata sapaan “cikgu” merupakan rujukan yang paling dominan dalam sesuatu interaksi. Contohnya dalam perbualan di bawah:

Data 1	
Pelajar	:Kenapa Cikgu Farhana tak kerja lagi, cikgu ?
Guru	: Ha?
Pelajar	:Kenapa Cikgu Farhana tak kerja lagi.
Guru	: Tak ada peluang.
Pelajar	:Sebab ramai sangat. Tapi dia bidang math, cikgu .
Guru	: Tak, hari tu dah pergi interview, tapi rezeki tak ada. Awak nak jadi bussinessmankan? Nanti offer kerja dekat Cikgu Farhana. Tak lama pun. Awak nanti. sekarang umur dah 17, start foundation, katakanlah grad nanti umur 24.

Berdasarkan perbualan di atas, dapat dilihat bahawa pelajar tersebut menggunakan strategi kesopanan negatif, iaitu kata sapaan “cikgu” sebagai kata ganti nama diri untuk gurunya malahan pelajar ini turut menggunakan kata ganti nama diri yang sama untuk merujuk isteri kepada gurunya. Walaupun interaksi tersebut berlaku dalam situasi yang tidak formal, pelajar memilih menggunakan strategi kesopanan negatif dalam ujarannya sebagai tanda hormat kepada orang yang dilawan tuturnya. Situasi ini sejajar dengan pendapat Brown dan Levinson (2005) yang mengatakan bahawa strategi kesopanan negatif digunakan untuk mengekalkan jarak sosial antara penutur dan pendengar. Jadi secara tidak langsung, strategi kesopanan negatif pelajar menyerlahkan keterampilan bertuturnya. Oleh hal yang demikian menurut Zaitul Azma, (2005) penggunaan kata sapaan dan kata panggilan yang santun mengikut konteks dan situasi juga akan menyerlahkan kebolehan dan kemampuan berkomunikasi seseorang penutur.

Jika dilihat dari sudut atau dalam konteks interaksi terancang pula, strategi kesopanan negatif sebenarnya banyak digunakan oleh remaja khususnya dalam sesi forum dengan kata sapaan “saudari” atau “saudara”. Oleh itu, penggunaan kata sapaan “saudari” atau “saudara” dalam interaksi remaja menyerlahkan keterampilan bertutur remaja kerana remaja dapat membezakan antara situasi formal dan tidak formal.

ii. Tanda sopan

Menurut Asmah (2000), kesantunan bertutur merupakan penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan dan rasa tersinggung daripada pihak pendengar. Secara umumnya kesantunan bertutur merujuk kepada penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicaranya (Awang, 2007).

a) Silaan

Kata silaan ini digunakan untuk mempersilakan atau menjemput lawan tutur mengambil giliran dalam interaksi. Dalam erti kata lain memberikan peluang kepada lawan tutur untuk memberikan pendapat atau tunjuk cara. Contohnya,

Penutur 1 : Assalamualaikum, kita orang peserta ARP, datang sekali lagi untuk memohon sumbangan dari anda untuk program kami, iaitu khidmat masyarakat tu kan. So, siapa nak menderma **dipersilakan.**

Penggunaan tanda santun silaan, yang merupakan strategi kesantunan negatif oleh Penutur 1 yang mengharap audiens iaitu pendengar yang mendengar pengumumannya agar memberi respons atau mengambil tindakan dengan menghulurkan sedikit derma untuk program yang Penutur 1 kendalikan. Secara tidak langsung, tanda santun silaan dalam ujaran penutur tersebut menyerlahkan keterampilan bertutur kerana mengandungi unsur ajakan untuk melakukan sesuatu kebaikan.

3.3 STRATEGI KESANTUNAN POSITIF

Strategi Kesantunan Positif ialah penekanan terhadap aspek positif pendengar ketika berinteraksi, iaitu situasi penutur menghargai, menerima dan menyenangkan pendengar seperti mana yang diinginkannya (B&L, 1987). Terdapat 2 strategi kesantunan positif iaitu pemerhatian dan penegasan sesuatu ujaran (pendekatan positif).

Pertama pemerhatian ialah penutur akan memerhati minat, kehendak dan keperluan pendengar semasa mengujarkan sesuatu ujaran. Manakala, yang kedua ialah penegasan sesuatu ujaran iaitu pendengar memberikan jawapan bersertakan alasan untuk menguatkan kefahaman ujaran tersebut. Ujaran ini diujarkan tanpa tindakan pemulihan antara penutur dan pendengar. Pendengar akan menjawab soalan yang diajukan dengan tepat dan tiada unsur kekeliruan. Penutur akan melihat sama ada berkesan ataupun tidak. Jika berkesan, strategi kesantunan ini adalah positif dan menonjolkan persamaan. Antara contoh ujaran strategi kesantunan positif ialah:

Contoh 1:

Wartawan:	Mengenai:: penurunan trend kes positif, adakah:: sebab efektifnya perintah kawalan pergerakan (2.0) atau sebab ramai lagi yang tidak buat saringan? Dan:: sebelum ni nak tanya (.) berkenaan kes positif perbandingan antara kes tiada gejala dan kes bergejala?
Ketua Pengarah Kesihatan:	Ternyata:: pkp 1 dan 2 telah berjaya menurunkan kes-kes penularan jangkitan Covid-19 di negara kita (.) dan kita jangkakan ada penambahan kes secara mendadak <u>iaitu</u> pada 14 April (.hh) tetapi kita dapati pada 14 April kes-kes kita kurang pada 5 ribu . Tetapi kita lihat memang kebelakangan ini amat memberangsangkan <u>iaitu</u> didapati kes semakin menurun (.) dan <u>saya</u> percaya kes menurun ini adalah daripada rancangan dan tindakan kita selama tempoh ini (.hh) dan kita dapat lihat hasilnya. Iaitu yang kita telah <u>laksanakan</u> iaitu kawalan sempadan, kurangkan kes import dan sekat pelancong luar negara yang datang ke Malaysia.

Contoh 1 ini menunjukkan wartawan menanyakan punca-punca penurunan kes penularan jangkitan Covid-19 dan perbandingan antara kes tiada gejala dan kes bergejala. Beliau dengan yakinnya menjawab bahawa kes ini menurun berpunca daripada rancangan dan tindakan rakyat secara bersama-sama. Beliau menjawab soalan tersebut dengan lancar, penuh bersemangat, secara terus dan bermaklumat. Selain itu, jawapan yang diberikan juga padat, tepat dan berinformasi. Wartawan ataupun pendengar akan yakin dan fokus dengan ucapan yang diujarkan kerana percaya dengan rancangan beliau.

3.4 KESANTUNAN POSITIF

Terdapat tujuh substrategi dalam Strategi Kesantunan Positif yang diaplikasi oleh peserta perbualan ialah substrategi yang pertama memberi perhatian yang ditandai oleh perbuatan mengalu-alukan, kedua meningkatkan perhatian melalui perlakuan memuji, ketiga memberikan persetujuan secara langsung atau tidak langsung untuk menunjukkan kerjasama, keempat mengelakkan ketidaksetujuan yang ditandai oleh perlakuan cuba menyembunyikan ketidaksetujuan terhadap pendengar untuk mengelakkan konflik, kelima meningkatkan pemahaman terhadap kehendak pendengar melalui perbuatan mengandaikan maksud yang dikehendaki oleh pendengar, keenam memberikan tawaran atau janji ditandai oleh ungkapan berjanji ketika berkomunikasi, dan akhir sekali memberikan pertanyaan atau meminta alasan melalui perlakuan bertanya untuk mendapatkan jawapan atau alasan (Indirawati Zahid & Arina Johari, 2016). Contoh 2, strategi kesantunan positif ini diaplikasikan dalam dialog yang terdapat dalam Novel keluaran Kaki Novel yang bertajuk *Jurnal "Ai Shi Te Ru"* penulis Aima Chan dalam Jadual 1 di bawah.

Jadual 1: Strategi Kesantunan Positif Diaplikasikan dalam Novel *Jurnal Ai Shi Te Ru*

Substrategi	Implikatur	Ungkapan/ ujaran	Dialog
1) Memberi perhatian dalam komunikasi.	Perbuatan mengalu-alukan	Salam / assalamualaikum	<i>Salam Kak Isya</i> (hlm.15)
	Memberi penghargaan	Terima kasih	<i>Terima kasih Pak Mat. Nanti Khal ambil pakaian tu.</i> (hlm.42)
2) Meningkatkan perhatian	Perlakuan memuji	Comel	<i>Memang comel pun Khal ni. Kalau senyum macam tu lagi comel Pak Mat tengok.</i> (hlm 42)
3) Memberikan persetujuan	Secara langsung	Sure	<i>Sure dear...can't wait.</i> (hlm.16)
	Tidak langsung	I 'll be back soon.	<i>Kirim salam kata mama, Papa Zhar dan adik. I 'll be back soon.</i> (hlm.15)
4) Mengelakkan ketidaksetujuan	Ketidaksetujuan terhadap pendengar	Jangan	<i>Jangan cakap macam tu nak.</i> (hlm.37)
5) Meningkatkan pemahaman terhadap kehendak pendengar	Mengandaikan kehendak pendengar	macam yang pak mat cakap tadi	<i>Khal pun boleh jugak sebab khal memang comel macam yang pak mat cakap tadi. Hihhi...</i> (ms42)
6) Memberikan tawaran atau janji	Menawarkan jawapan	Encik nak Khal masakkan lauk masak lemak ni ke?	<i>Encik nak Khal masakkan lauk masak lemak ni ke?</i> (hlm.62)
7) Memberikan pertanyaan atau meminta alasan	Meminta persetujuan	Kau nak lawan aku, kan?	<i>Kau nak lawan aku, kan?</i> (hlm.51)

4.0 RUMUSAN

Secara keseluruhannya, teori kesantunan yang diperkenalkan oleh Brown dan Levinson ini boleh dikatakan bersifat universal kerana diterima dan diguna pakai dalam kajian-kajian di timur seperti Malaysia dan Jepun. Malah kajian ini telah menggunakan pendekatan kesantunan air muka yang menjadi kehendak asas individu dan menjadi sesuatu yang universal. Selain konsep kesantunan dengan pendekatan air muka positif dan negatif, Brown dan Levinson juga mengetengahkan strategi-strategi kesantunan yang berbagai dan dengan tujuan tertentu. Jadi strategi yang diperkenalkan ini boleh diguna pakai mengikut kesesuaian dan keselesaan berdasarkan tujuan individu tersebut. Tambahan pula, Brown dan Levinson juga telah menggunakan contoh daripada tiga bahasa iaitu Bahasa Inggeris, Tzeltal dan Tamil yang umumnya penuturnya mempunyai amalan berbahasa malah budaya hidup yang berlainan. Oleh itu secara umumnya, teori ini boleh diguna pakai bagi penutur yang berbeza bahasa dan budaya kerana ianya bersifat universal.

5.0 RUJUKAN

Ahmad Afindiy Zaini & Zaitul Azma Zainon Hamzah, (2019). Strategi Kesantunan Bertutur Remaja Program Dwisijil Di Maktab Rendah Sains Mara. *Jurnal Bahasa* Jilid 19 Bil. 1 Jun : 1-22

Aima Chan. (2013). *Jurnal AI SHI TE RU*. Kuala Lumpur: Penerbitan Kaki Novel Sdn Bhd.

Awang Sariyan (2007). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Boxer, D. (1993). *Complaining and commiserating: A speech act view of solidarity in spoken American English*. New York: Peter Lang.

Brown. D. and P. Levinson (1978). *Politeness: Some universal in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Dato' Dr Mohd. Fadzilah Kamsah & Md. Yadi Said. 2005. *Anda Berkuasa Apabila...?*. Kuala Lumpur: PTS Litera Utama.

Hashim, N., & Ahmad, A. A. (2018). Pujian Dalam Kritikan: Analisis Bentuk Dan Strategi Kesantunan. *International Journal of Education, Psychology and Counseling*, 3(8) : 78-90.

Indirawati Zahid & Arina Johari. (2016). Manifestasi Kesantunan Melayu dalam Ujaran Memberi dan Meminta Nasihat. *GEMA Online® Journal of Language Studies* Volume 16(2), June 2016 ISSN: 1675-8021 73

Indirawati Zahid & Nasihah Hashim. (2018). Strategi dan Struktur Kesantunan Melayu dalam Kritikan Mentor: Rancangan Realiti Televisyen. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 18(2), 134-153

Longcope, Peter (1995). "The Universality of Face in Brown and Levinson's Politeness Theory: A Japanese Perspective", *Journal Articles University of Pennsylvania Working Papers in Educational Linguistics* V11, p69-79.

Marlyna Maros. (2011). Strategi Kesantunan Melayu dalam Membuat Teguran. *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa & Kebudayaan Melayu*, Jilid 3, 7-20

Noriati Abd. Rashid. (2005). *Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan*. Tanjong Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris

Noriko Kitamura (2000). "Adapting Brown and Levinson's Politeness Theory to the Analysis of Casual Conversation", *Proceedings of ALS2K, the 2000 Conference of Australian Linguistic Society*, 1-8. University of Sydney.

Pusat Rujukan Persuratan Melayu DBP. Dijana daripada <http://prpm.dbp.gov.my/>.

Sara Beden & Indirawati Zahid. (2016). Pemetaan Struktur Peristiwa Bahasa: Komunikasi Bebas Konflik. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 16(1), 67-87.

Siow Heng Loke et. al, (2005). *Pedagogi Merentas Kurikulum*. Pahang: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.