

**NILAI KESANTUNAN BERBAHASA
DALAM KOMUNIKASI PENGURUSAN AIR MUKA:
ANALISIS PRAGMATIK BERASASKAN TEORI RELEVANS**

Juliana Ahmad & Noriha Basir

(Pusat Bahasa Antarabangsa, UniMAP)

julianaahmad@unimap.edu.my, noriha@unimap.edu.my

Abstrak

Kesantunan berbahasa amat penting khususnya dalam aspek komunikasi. Kertas ini akan membincangkan nilai kesantunan berbahasa dalam komunikasi pengurusan air muka dalam teks genre filem Melayu yang akan dijelaskan dengan lebih berpada melalui ilmu pragmatik berasaskan Teori Relevans (1986). Empat pengurusan air muka, iaitu konsep air muka akan dibincang dan dianalisis, iaitu pertama; baik pulih air muka, kedua; jaga air muka, ketiga; tuntutan air muka dan keempat; beri muka. Konsep air muka yang dikelaskan berdasarkan penerapan Teori Stella Ting-Toomey, iaitu Teori Pengurusan Air Muka (1988) akan dimanfaatkan penghuraiannya dengan lebih jelas dan berpada berdasarkan Teori Relevans oleh Sperber dan Wilson (1986). Teori Relevans menekankan peranan kognitif, iaitu melibatkan konteks, kesan konteks (kognitif) dan usaha memproses.

Kata kunci: Kesantunan berbahasa, komunikasi, konsep air muka, pragmatik, relevans

PENGENALAN

Kertas ini membincangkan nilai kesantunan berbahasa dalam komunikasi pengurusan air muka berdasarkan teks genre filem yang akan dianalisis berasaskan ilmu pragmatik dalam Teori Relevans. Kesantunan adalah kehalusan dan baik budi bahasa serta tingkah lakunya. Kesantunan (*politiness*), kesopansantunan atau etika adalah tatacara, adat, atau kebiasaan

In Press, Accepted Manuscript – Note to users

yang berlaku dalam masyarakat. Kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekali gus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial, manakala komunikasi ialah satu proses interaksi antara individu yang terdiri daripada pengirim dan penerima sama ada secara verbal mahupun non verbal atau kedua-duanya sekali. Dalam kehidupan orang Melayu, sering dikaitkan dengan pegangan nilai-nilai budaya yang tinggi. Hal ini bukan sahaja meliputi individu itu sendiri, malah melibatkan keseluruhan keluarga dan keturunannya. Konsep penjagaan air muka adalah antara asas dalam kesantunan manusia melalui perlakuan berbahasa. Perasaan malu yang dikaitkan dengan penjagaan air muka menunjukkan maruah dan harga diri yang dekat dengan budaya kesantunan yang tinggi sama ada melalui pertuturan mahupun perlakuan. Dalam konteks budaya Melayu yang berpegang kepada ajaran Islam, malu diletakkan sebagai nilai murni dalam pembentukan akhlak dan sahsiah masyarakat. Malu boleh menghindari segala perbuatan yang mungkar dan menunjukkan perilaku yang terpuji. Kesantunan dalam berbahasa dan perilaku yang baik ketika berinteraksi amat menjadi keutamaan dalam masyarakat Melayu. Setiap ujaran yang dikemukakan haruslah tidak menjejaskan air muka orang lain, khususnya orang yang dilawan bercakap.

Dalam kertas kerja ini akan membincangkan lebih lanjut aspek kesantunan berbahasa masyarakat Melayu dalam pengurusan air muka yang akan dihuraikan menurut ilmu pragmatik berasaskan Teori Relevans sebagai menunjukkan keberkesanan dalam komunikasi.

LATAR BELAKANG KAJIAN

Kajian ini melibatkan penyampaian mesej secara berkesan dalam beberapa situasi komunikasi yang ditranskripsikan dalam filem yang dikaji. Komunikasi yang berkesan akan

In Press, Accepted Manuscript – Note to users

tercapai objektifnya sekiranya dapat difahami oleh orang yang dilawan bercakap dan mendapat maklum balas seperti yang diharapkan oleh penerima. Oleh itu, sesebuah komunikasi yang berkesan mementingkan aspek-aspek tertentu yang merangkumi pemilihan kata, struktur ayat yang digunakan, penutur, kesantunan, laras yang digunakan, cara penyampaian, sapaan dan sebagainya. Sering kali komunikasi yang tidak berkesan akan menimbulkan konflik antara penutur. Konflik yang berlaku lazimnya akibat salah faham atau salah tanggapan terhadap seseorang atau topik yang dibicarakan. Sememangnya aspek yang berkait rapat dengan komunikasi adalah budaya yang dipegang oleh sesebuah masyarakat yang mempunyai nilai-nilai tertentu. Kesopanan amat tinggi dalam kalangan orang Melayu terutamanya yang berkait dengan menjaga maruah dan air muka. Hal ini berkaitan dengan konsep malu. Keberkesanan sesebuah komunikasi itu berlangsung ditentukan dengan cara pengurusan air muka dalam setiap konflik yang berlaku. Dalam konteks masyarakat Melayu, menjaga air muka adalah sangat penting yang dikaitkan dengan maruah, iaitu suatu nilai yang tinggi kedudukannya. Menjatuhkan maruah boleh dikatakan sebagai menconteng arang di muka seseorang, bukan sahaja individu tetapi melibatkan keluarga, kaum kerabat dan masyarakat yang berhubungan dengannya. Perbincangan ini akan dianalisis lebih lanjut dengan mengambil filem ini sebagai data korpus berdasarkan pengurusan air muka yang merupakan salah satu aspek kesantunan berasaskan ilmu pragmatik dalam Teori Relevans dalam menentukan keberkesanan komunikasi.

OBJEKTIF KAJIAN

- a. Mengenal pasti dan menganalisis aspek kesantunan bahasa dalam filem “Manisnya Cinta di Cappadocia” menurut Teori Stella Ting-Toomey, iaitu Teori Pengurusan Air Muka (1988).
- b. Menganalisis keberkesanannya dalam penyampaian mesej berdasarkan konteks budaya Melayu berasaskan ilmu pragmatik dalam Teori Relevans (1986).

KAJIAN TERDAHULU

Kajian yang dilakukan oleh Norazlina Hj. Mohd. Kiram dan Raja Masittah Raja Ariffin (2014), meneliti tentang peristiwa yang melibatkan ketidaksantunan dari segi perlakuan dan pertuturan yang boleh menjejaskan air muka seseorang dalam pelbagai konteks, dan menganalisis gaya pengurusan air muka orang Melayu berdasarkan peristiwa malu dalam bahan kajian bertajuk Saga, karya Abdul Talib Mohd. Hassan (2004). Dalam kajian mereka, sebanyak 21 peristiwa malu telah dianalisis dengan menerapkan Teori Pengurusan Air Muka Stella Ting-Toomey (1988). Perbincangan dalam kajian beliau hanya terhad kepada peristiwa yang terdapat dalam bahan kajian yang bersesuaian dengan Teori yang dikemukakan oleh Stella Ting-Toomey (1988).

Dalam kertas ini pula penulis turut memanfaatkan teori yang sama, iaitu Teori Pengurusan Air Muka Stella Ting-Toomey (1988) yang akan dihuraikan dengan lebih jelas berasaskan ilmu pragmatik dalam Teori Relevans (1986). Perbincangan teori ini akan menekankan aspek kesantunan yang menjurus kepada penjagaan air muka. Teori ini membahagikan empat jenis air muka secara lebih terperinci, iaitu baik pulih air muka (*face restoration*), jaga air muka (*face saving*), tuntutan air muka (*face assertion*) dan beri muka

In Press, Accepted Manuscript – Note to users

(face giving). Aplikasi teori ini menumpukan aspek kesantunan sebagai salah satu penentu dalam mengukur penyampaian mesej dalam komunikasi berkesan. Peristiwa malu sering dikaitkan dengan masyarakat orang Melayu apabila nilai dan maruah dijadikan perihal penting dalam menjaga air muka sendiri mahupun menjaga air muka pihak lain. Kajian ini juga akan membincangkan strategi kesantunan yang digunakan dalam filem ini melalui pengurusan air muka sebagai aspek utama dalam budaya orang Melayu sama ada komunikasi melalui verbal atau non verbal.

PERNYATAAN MASALAH KAJIAN

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan oleh pengkaji lepas, penulis mendapati kajian yang dilaksanakan hanyalah kajian yang bersifat permukaan sahaja. Kajian permukaan bermaksud kajian yang dilaksanakan hanya mengklasifikasikan kesantunan berbahasa mengikut empat jenis air muka yang dikemukakan secara terus, iaitu baik pulih air muka (*face restoration*), jaga air muka (*face saving*), tuntutan air muka (*face assertion*) dan beri muka (*face giving*) tanpa menjelaskannya berdasarkan ilmu pragmatik dalam setiap situasi dan dialog yang dilafazkan. Kajian yang dilakukan oleh Norazlina Hj. Mohd. Kiram dan Raja Masittah Raja Ariffin (2014), mereka hanya mengkaji tentang peristiwa yang melibatkan ketidaksantunan dari segi perlakuan dan pertuturan yang boleh menjejaskan air muka seseorang dalam pelbagai konteks dan menganalisis gaya pengurusan air muka orang Melayu berdasarkan peristiwa malu dalam bahan kajian bertajuk Saga, karya Abdul Talib Mohd. Hassan (2004). Hasil kajian mereka mendapati sebanyak 21 peristiwa malu yang telah dianalisis dengan menerapkan Teori Pengurusan Air Muka Stella Ting-Toomey (1988).

Namun begitu, analisis yang dihuraikan oleh penulis dalam kertas kerja ini cuba mengaitkan keseluruhan ayat dalam dialog yang dilafazkan oleh penutur berasaskan ilmu pragmatik dalam Teori Relevans (1986).

METODOLOGI KAJIAN

a. Kaedah Kepustakaan

Metodologi atau kaedah kajian yang digunakan merangkumi kaedah kepustakaan, iaitu mengumpul bahan-bahan rujukan yang berkaitan dengan tajuk kajian. Bahan-bahan tersebut merangkumi sumber daripada buku-buku rujukan, majalah Dewan Bahasa dan rujukan internet.

b. Mengumpul dan menganalisis data.

Penulis juga menggunakan kaedah menganalisis data, iaitu mentranskripsi semula dialog-dialog dalam filem tersebut dan menganalisis serta mengkategorikan mengikut jenis-jenis air muka yang telah diperincikan oleh Teori Stella Ting-Toomey, iaitu Teori Pengurusan Air Muka (1988). Analisis data dilakukan melalui penelitian dialog-dialog yang sesuai dan dihuraikan secara kualitatif melalui pendiskripsian dalam babak-babak yang dipetik dalam filem yang dikaji. Data kajian juga akan dibincangkan dengan lebih berpada melalui ilmu pragmatik dalam Teori Relevans (1986).

KEPENTINGAN KAJIAN

Terdapat beberapa kepentingan kajian seperti berikut:

- a. Memberi pendedahan dan penjelasan tentang kepentingan menjaga air muka mengikut konteks budaya Melayu berasaskan Teori Stella Ting-Toomey, iaitu Teori Pengurusan Air Muka (1988) yang dibincangkan dengan lebih berpada melalui ilmu pragmatik dalam Teori Relevans (1986);
- b. Menentukan perbezaan kepentingan pengurusan air muka dalam menangani konflik yang berbeza berdasarkan peristiwa atau konteks kajian.

SKOP KAJIAN

Kajian ini hanya membataskan penelitian aspek kesopanan dan keberkesannya dalam filem *Manisnya Cinta di Cappadocia* sahaja. Babak-babak dalam filem ini diteliti dialognya dan ditranskripsikan semula untuk dianalisis aspek kesopanan tersebut. Aspek kesopanan yang diteliti adalah yang menjurus kepada penjagaan air muka bergantung kepada peristiwa malu yang terlibat berdasarkan Teori yang dikemukakan oleh Stella Ting-Toomey (1988) dan dianalisis berasaskan Teori Relevans (1986) bagi menghuraikan keberkesannya dalam komunikasi berdasarkan konteks budaya masyarakat Melayu.

KERANGKA TEORI / PENDEKATAN

Dalam kajian ini akan mengaplikasikan Teori Pengurusan Air Muka (*Face Negotiation Theory*) yang telah dibangunkan oleh Stella Ting-Toomey (1988) dan menganalisis peristiwa

berdasarkan ilmu pragmatik melalui Teori Relevans yang diperkenalkan Sperber dan Wilson (1986).

(i) Teori Pengurusan Air Muka (1988)

Dalam Teori Pengurusan Air Muka (1988), ia telah memperincikan gaya pengurusan air muka seseorang sama ada sedikit atau banyak bergantung pada peristiwa malu yang dialaminya. Teori pengurusan air muka menerangkan proses mengurus konflik dalam kepelbagaian budaya yang berbeza. Jenis budaya akan mempengaruhi kaedah rundingan/cara pengurusan air muka yang mempengaruhi cara mengurus konflik. Air muka yang ditonjolkan oleh setiap individu berbeza mengikut situasi tertentu.

- **Konsep Air Muka**

Konsep penting dalam Teori Pengurusan Air Muka ialah faktor air muka, iaitu asas dalam kesantunan manusia melalui perlakuan berbahasa. Penjagaan air muka melibatkan perasaan malu, menjaga maruah, tidak menconteng arang, status, harga diri dan lain-lain. Air muka ialah suatu imej yang ditonjolkan kepada khalayak umum. Sesuatu imej yang ditonjolkan memberi gambaran tentang harga diri dan maruah seseorang yang bersifat dalaman. Air muka adalah berbeza bergantung kepada situasi yang dialami seseorang, iaitu mengikut kebimbangan air muka (*face concern*) dan keperluan air muka (*face need*). Dalam hal ini, dilihat cara seseorang menguruskan air muka melalui persoalan air muka siapakah yang perlu diambil peduli semasa berinteraksi? Adakah air muka diri sendiri atau air muka orang lain? Apabila berinteraksi dengan seseorang, apakah keperluan kita? (autonomi atau lebih

demokrasi). Air muka boleh dibahagi kepada air muka positif (budaya konteks tinggi), iaitu yang menunjukkan mahu dihormati dan diterima sebagai anggota masyarakat dan air muka negatif (dikaitkan dengan budaya konteks rendah). Air muka seseorang itu akan terjejas sama ada sedikit atau banyak bergantung pada peristiwa malu yang dialaminya. Teori pengurusan air muka menerangkan proses mengurus konflik dalam budaya yang berbeza. Jenis budaya sama ada budaya konteks tinggi atau budaya konteks rendah akan mempengaruhi kaedah rundingan/cara pengurusan air muka yang mempengaruhi cara mengurus konflik.

Ting-Toomey mengemukakan empat jenis gaya pengurusan air muka yang membandingkan budaya konteks tinggi dan budaya konteks rendah, iaitu yang menampilkan air muka positif (budaya konteks tinggi) dan air muka negatif (budaya konteks rendah). Antaranya ialah:

i) Baik pulih air muka (face restoration)

Baik pulih air muka merujuk kaedah rundingan dalam budaya konteks rendah. Hal ini demikian kerana orang Barat dikatakan lebih mengutamakan air muka sendiri berbanding dengan air muka kumpulannya. Dalam konteks budaya Melayu, sekiranya menjaga air muka sendiri yang juga dilihat sebagai budaya konteks rendah tanpa mempedulikan air muka orang lain akan dianggap mementingkan diri sendiri. Namun begitu, adakalanya untuk menutup malu seseorang yang telah diaibkan, iaitu yang menerima aib dalam konteks mewujudkan kesedaran menjaga maruah diri digalakkan dengan niat untuk memulihkan sesuatu keadaan yang tidak baik itu.

ii) Jaga air muka (face saving)

Jaga air muka berlaku apabila seseorang itu menghormati keperluan orang lain untuk bebas dan mengadakan ruang berbicara serta tidak terlibat dengan anggota kumpulan. Keadaan ini bermaksud seseorang itu boleh melakukan perkara atau sesuatu yang dikehendakinya tanpa dipantau atau diganggu oleh pemerhatian orang lain. Orang yang melakukan sesuatu perkara itu juga tidak perlu risau pada sesiapa yang melihatnya atau pada siapa yang perlu dia berwaspada, maka dia bebas dalam berperilaku.

iii) Tuntutan air muka (face assertion)

Tuntutan air muka merujuk tindakan mempertahankan dan melindungi air muka serta untuk keperluan sendiri tanpa berkaitan dengan air muka orang lain. Keperluan individu tersebut untuk melindungi dan mempertahankan air mukanya daripada terjejas. Keadaan ini menunjukkan seseorang itu akan mempertahankan haknya dalam berperilaku atau keputusan yang dibuatnya.

iv) Beri muka (face giving)

Beri muka merujuk tindakan mempertahankan dan menyokong keperluan orang lain. Tindakan ini bertujuan menjaga air muka individu tersebut supaya tidak dimalukan di khalayak ramai. Gaya ini sering digunakan dalam rundingan budaya konteks tinggi yang mementingkan keputusan kumpulan berbanding dengan keputusan peribadi. Keadaan ini boleh dilihat apabila seseorang itu mempunyai aib tertentu atau dia merasakan maruahnyanya jatuh, maka orang yang mengetahui aibnya itu akan mempertahankan malunya.

(ii) Teori Relevans (1986)

Teori Relevans telah diperkenalkan oleh Sperber dan Wilson (1986). Teori ini bertujuan untuk menangani persoalan pentafsiran makna yang tidak mampu ditangani oleh ilmu semantik semata-mata. Teori Relevans merupakan lanjutan daripada teori semantik penuh yang juga dipelopori oleh Sperber dan Wilson. Objektif Teori Relevan ialah untuk mengidentifikasi mekanisme yang mendasari psikologi manusia, khususnya tentang kaedah berkomunikasi antara satu sama lain. Objektif ini berasaskan empat andaian asas, iaitu:

- i) Setiap ujaran mempunyai pelbagai interpretasi sesuai dengan maklumat yang dikodkan secara linguistik.
- ii) Usaha memproses tidak sama bagi pendengar, ada yang mudah dan ada yang memerlukan usaha yang lebih.
- iii) Pendengar dibekalkan dengan satu kriteria umum untuk menilai pentafsiran.
- iv) Kriteria tersebut cukup untuk mengasingkan interpretasi yang paling tepat daripada tafsiran-tafsiran lain (Yus Ramos 1998:317 dalam Salmah Jabbar, Projek Sarjana 1999).

Menurut Sperber dan Wilson (1986), dua perkara penting perlu diambil kira dalam komunikasi, iaitu ujaran yang bermanifestasi dan persekitaran kognitif. Ujaran yang bermanifestasi ialah ujaran yang jelas dan nyata sehingga andaian daripada ujaran yang dihasilkan mudah ditangkap atau dikesan oleh pendengar, manakala persekitaran kognitif pula merupakan set-set fakta yang boleh dimanifestasikan kepada individu yang terlibat dalam perbualan (Nor Hashimah, 1995:70). Apabila berkomunikasi, penutur sebenarnya membekalkan set-set andaian yang mudah diproses dan akan mengubah pula persekitaran

kognitif pendengar sehingga mendapat kesan dan kesimpulan daripada ujaran tersebut. Teori Relevans mempunyai dua prinsip utama, iaitu (Nor Hashimah 1998a:2);

- i) Andaian Asas: kognisi manusia berorientasikan relevans. Oleh itu, pendengar akan menumpukan perhatian kepada maklumat-maklumat yang relevan dengan dirinya.
- ii) Kesannya: Dengan meminta perhatian, penutur akan mencipta segala pengharapan yang relevan. Interpretasi yang terbaik ialah interpretasi yang dapat mematuhi pengharapan-pengharapan ini.

Oleh itu, dalam komunikasi apabila sesuatu itu diujarkan dan relevan pada pendengar, pendengar akan memproses ujaran itu berasaskan persekitaran kognitifnya, iaitu dengan membina andaian-andaian yang dibekalkan oleh ujaran dan membuat kesimpulan akan maksud penutur berasaskan kesan konteks atau kognitif yang mudah dicapai, paling tinggi kesannya dan rendah pula kos atau usaha memprosesnya. Oleh itu, adalah menjadi tanggungjawab penutur mengarahkan pendengar membuat andaian-andaian dan kesimpulan daripada ujarannya. Jika pendengar gagal mentafsirkan ujaran, kegagalan itu sebenarnya terletak di tangan penutur. Terdapat tiga konsep penting dalam pentafsiran ini ialah konteks, kesan konteks dan kos memproses maklumat (Nor Hashimah : 1992).

Melalui konteks yang dibina secara psikologi oleh pendengar akan dapat menghasilkan maklumat tambahan atau kesan konteks. Melalui penggabungan, pengguguran dan penguatan akan dapat menghasilkan maklumat yang betul-betul relevan kepada pengguna. Maklumat ini pula perlu dihadkan dengan usaha memproses maklumat.

Usaha memproses maklumat akan menyekat segala maklumat yang sukar dan yang bakal menjadikan maklumat itu tidak relevan. Kerelevanan sesuatu makna yang hendak diketengahkan amat penting bagi memastikan pembaca merasa puas dengan maklumat yang diberikan. Hal ini bersesuaian dengan prinsip relevan itu sendiri, iaitu semakin tinggi kesan konteks, maka semakin relevan sesuatu ujaran serta semakin rendah usaha memproses maklumat, maka akan semakin relevan sesuatu maklumat. Menurut Kempson (1991), teori semantik dapat melakukan tiga perkara utama. Pertama, meletakkan makna pada setiap kata dan ayat. Kedua, mencerapkan hubungan sebenar antara kata dan ayat. Akhir sekali, mampu menghuraikan cara hubungan tersebut yang berkaitan dengannya dalam sesuatu bahasa tersebut.

Oleh yang demikian, melalui kertas kerja ini penulis akan menjelaskan nilai kesantunan berbahasa dalam penjagaan air muka yang diadaptasi daripada Teori Stella Ting-Toomey, iaitu Teori Pengurusan Air Muka (1988) yang diperkukuhkan dengan analisis dan dihuraikan dengan lebih berpada berasaskan Teori Relevans oleh Sperber dan Wilson (1986) dalam filem yang dikaji.

DAPATAN KAJIAN

Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat 31 peristiwa malu secara keseluruhannya dalam filem Manisnya Cinta di Cappadocia yang mempunyai gaya pengurusan air muka mengikut jenis-jenis malu yang dihadapi. Kesemua peristiwa malu melibatkan keempat-empat jenis gaya.

Gaya pengurusan air muka yang paling sedikit ialah gaya Jaga Air Muka (10 peristiwa), diikuti gaya Baik Pulih Air Muka (5 peristiwa), gaya Tuntutan Air Muka (7 peristiwa) dan gaya Beri Muka (9 peristiwa). Beberapa babak tertentu dipetik mengikut empat jenis pengurusan air muka dan dianalisis seperti berikut:

(i) **Baik Pulih Air Muka (Face Restoration)**

Dialog Ifti dan Bakhtiar ketika di rumah:

Ifti : Letak je kat situ bang...

Bakhtiar : Ifti, terima kasih. Ifti tolong besarkan anak-anak abang.

Ifti : Bukan Ifti seorang je bang, semua orang...Izzy, mak, abah. Kami semua pikul tanggungjawab untuk besarkan budak-budak tu.

Bakhtiar : Tapi cuma Ifti seorang je yang buat diorang macam anak-anak kandung.

Ifti yang didik diorang dan disiplin diorang. Ifti jaga diorang tak ubah

macam arwah... Aida yang jaga dulu. **Dan Ifti banyak menyedarkan**

abang. Terima kasih.

Analisis :

Dalam situasi di atas, **konteks ujaran** yang dilafazkan oleh Bakhtiar adalah berdasarkan pengalamannya yang lalu, iaitu telah melakukan kesilapan dengan menceraikan isterinya yang bernama Aida. Penulis mendapati, **kesan konteks** yang dapat dilihat ialah Bakhtiar telah menyedari akan kesalahan yang telah dilakukannya

dan mengakui kesilapannya berdasarkan frasa “*dan Ifti banyak menyedarkan abang*”. Hal ini menunjukkan bahawa **usaha memproses** berdasarkan Teori Relevans telah berjaya ditafsirkan dan Bakhtiar telah mengambil tindakan baik pulih air muka. Penilaian yang dapat ditafsirkan oleh audiens melalui Teori Relevans ialah Ifti telah banyak membuatkan Bakhtiar sedar akan kesilapannya yang lalu.

Mengikut konsep yang diberikan oleh Ting-Toomey pula baik pulih air muka merujuk kaedah rundingan dalam budaya konteks rendah. Hal ini demikian kerana Ting-Toomey mengandaikannya dengan konteks orang Barat yang lebih mengutamakan air muka sendiri berbanding dengan air muka kumpulannya. Dalam konteks budaya Melayu, menjaga air muka sendiri tanpa mempedulikan air muka orang lain akan dianggap mementingkan diri sendiri juga. Namun begitu, bergantung juga dalam konteks tertentu cara sesuatu konflik itu diselesaikan. Hal ini berbeza seperti dialog di atas, dalam budaya Melayu umumnya orang Melayu bersikap toleransi sekiranya seseorang itu sedia mengaku akan kesalahannya. Keadaan ini dianggap lebih bermaruah dan berkesan dalam masyarakat Melayu kerana memulihkan keadaan adalah jalan penyelesaiannya dan melupakan sahaja kesalahan tersebut adalah lebih baik terutamanya sebagai seorang Islam. Oleh yang demikian, berdasarkan penjelasan di atas komunikasi yang dilafazkan mengandungi konsep baik pulih air muka yang dapat dijelaskan dengan lebih berpada berdasarkan Teori Relevans (1986).

(ii) Jaga Air Muka (Face Saving)

Babak di pasar raya yang menunjukkan perbualan antara Izzy dan Ifti.

Izzy : **Akak kalau...Izzy tanya ni jangan marah, ya?**

In Press, Accepted Manuscript – Note to users

Ifti : Mmm...

Izzy : Akak dengan abang Fredo bila nak **tu...nang?**

Analisis:

Dalam situasi di atas menunjukkan dialog antara Ifti dan adiknya Izzy yang bertanyakan hubungan kakaknya dengan Fredo. Dalam **konteks ujaran** dalam perbualan di atas, sikap Izzy yang meminta izin terlebih dahulu untuk bertanyakan hubungan kakaknya dengan Fredo menunjukkan bahawa dia mengambil kira akan perasaan kakaknya daripada terasa malu kerana pertanyaan itu berkait rapat dengan kekasihnya yang sudah lama terjalin tetapi masih mempunyai status yang tidak tetap.

Dalam situasi ini, **kesan konteks** yang dapat dilihat berdasarkan Teori Relevans ialah maklumat yang diperolehi ialah hubungan antara adik dan kakak perlu dijaga. Izzy cuba menjaga hubungan mereka berdua sebagai adik-beradik dengan cara menghormati kakaknya itu, sekali gus menjaga maruah kakaknya untuk menjawab pertanyaannya. Keadaan ini jelas bahawa Izzy menggunakan gaya Jaga Air Muka (face saving), iaitu Izzy bertindak menghormati keperluan orang lain (iaitu kakaknya) untuk dia bebas memberikan jawapan dan mengadakan ruang berbicara dalam perbualan mereka berdua. **Usaha memproses** yang diperolehi berdasarkan Teori Relevans ialah gaya pengurusan air muka yang melibatkan jaga air muka yang menunjukkan budaya konteks tinggi. Dalam konteks budaya Melayu, pentafsiran yang dapat diterjemahkan ialah sememangnya penting seseorang itu mendahulukan orang lain dalam apa-apa jua perkara demi menjaga aib atau tidak menjatuhkan maruah seseorang. Dalam masyarakat Melayu, orang yang menjaga hati budi dan maruah seseorang akan dianggap berbudi pekerti dan disenangi ramai. Hal ini jelas

dilihat pentingnya kesopanan oleh Izzy dalam menjaga hubungan antara adik-beradik dalam mempersoalkan perkara yang sensitif terhadap kakaknya. Oleh yang demikian berdasarkan penjelasan di atas, komunikasi yang dilafazkan mengandungi konsep jaga air muka yang dapat dijelaskan dengan lebih berpada berdasarkan Teori Relevans (1986).

(iii) Tuntutan Air Muka (Face Assertion)

1. Di Pasar raya (reaksi Ifi terhadap persoalan Izzy).

Izzy : Akak kalau...Izzy tanya ni jangan marah, ya?

Ifi : Mmm...

Izzy : Akak dengan abang Fredo bila nak tu...nang?

Ifi : (Senyum). Izzy...**bukan ke orang lelaki yang patut masuk meminang?**

Izzy : Ye betul...! Tapi ini bincang tak de, apa pun tak de. Nanti tup-tup tiba-tiba rombongan datang rumah...Akak juga sakit jantung. Hohahaha (sekadar nada ketawa).

Ifi : Ala takpe lah...**kalau rombongan datang depan rumah, akak lari je la pintu belakang.**

Izzy : Waah! (sambil ketawa).

Analisis:

Dalam **konteks perbualan** di atas menunjukkan bahawa Ifi menggunakan gaya tuntutan air muka untuk menjawab persoalan adiknya itu. **Kesan konteks** yang dapat dilihat berdasarkan Teori Relevans ialah tindakan Ifi dilihat cuba mempertahankan dan melindungi air mukanya untuk keperluan sendiri sebanyak dua kali. Ifi berusaha menjawab pertanyaan tersebut secara sebaliknya, iaitu Fredolah yang sepatutnya

memulakannya dahulu (dengan cara masuk meminang) dan tindakannya yang mahu lari melalui pintu belakang sekiranya ada orang lain yang datang meminang.

Dalam hal ini, dapat dikenal pasti dua keadaan, iaitu Ifti bukan sahaja mengelak menjawab perkara sebenar, dia juga cuba menyedapkan hatinya disebabkan malu yang dirasakannya setelah sekian lama menjalinkan hubungan dengan Fredo, namun masih tiada kata putus tentang hubungan mereka.

Usaha memproses dalam komunikasi tersebut telah dijelaskan oleh Ifti dalam menggunakan gaya tuntutan air muka apabila jawapannya kali kedua telah dapat diterima oleh Izzy dengan cara bergurau supaya adiknya tidak berasa ragu-ragu dengan jawapannya itu. Penggunaan gaya tuntutan air muka menunjukkan melindungi air muka sendiri, iaitu keperluan individu tersebut untuk melindungi dan mempertahankan air mukanya daripada terjejas apabila berhadapan dengan situasi yang boleh memalukan dirinya sendiri di hadapan orang lain. Dalam amalan budaya Melayu, mendapat malu di hadapan khalayak akan cuba dielakkan sebaik mungkin kerana hal ini secara tidak langsung boleh menyebabkan dirinya akan dipandang rendah oleh masyarakat. Oleh yang demikian, berdasarkan penjelasan di atas komunikasi yang dilafazkan mengandungi gaya tuntutan air muka yang dapat dijelaskan berdasarkan Teori Relevans (1986).

2. Di Restoran (Ifti makan malam bersama-sama dengan Fredo). Ifti bertanya hubungan Fredo dengan setiausahanya (untuk mendapatkan kepastian):

Ifti : Fredo *I* ada *something* nak tanya *you*. *I* harap *you* boleh berterus terang.

Fredo : Terus terang pasal apa?

Ifti : Juwita dengan U bukan lagi Boss dan *Secretary* kan? (**Jaga air muka**)

Fredo : **Hm.. Ifti jangalah tuduh I macam-macam...**

Ifti : *I* tak tuduh *you*. Kawan *I* nampak *you* berpegang tangan dengan Juwita. *You* masih nak nafikan lagi ke?

Fredo : (menggelengkan kepala sebagai tanda rahsianya sudah diketahui). Ifti *I'm sorry*. Ifti, *I* keliru. Okey *I* tak tahu apa nak buat, sana *I* sayang..., sini pun *I* sayang... Kalau boleh *I* nak dua-dua (menundukkan muka tanda malu).

Analisis:

Dalam **konteks situasi** di atas, Fredo cuba melindungi air muka sendiri daripada terjejas apabila dia merasakan bahawa kata-kata Ifti tadi seperti menuduhnya mengadakan hubungan istimewa dengan Juwita. **Kesan konteks** berdasarkan Teori Relevans ialah Fredo segera menggunakan gaya tuntutan air muka,

iaitu dengan mempertahankan dan melindungi air mukanya untuk keperluan sendiri daripada terus terjejas dengan berpura-pura tidak melakukan perkara yang dikatakan oleh Ifti.

Namun, **usaha memproses** dalam tuntutan air muka yang digunakan oleh Fredo akhirnya menyebabkan kegagalan memandangkan Ifti sebenarnya bukanlah menuduhnya, malah dia telah pun mengetahui perbuatan Fredo itu daripada kawannya dan dia sengaja bertanya Fredo untuk mendapatkan kepastian tentang hubungannya dengan setiausaha pejabatnya itu.

Dalam perbualan tersebut, tuntutan air muka yang dilihat cuba melindungi kesalahannya sendiri didapati tidak berkesan apabila perkara yang dilindunginya telah diketahui oleh orang lain. Dalam konteks budaya Melayu, menjaga air muka sendiri daripada perbuatan tidak baik yang dilakukan sebolehnya-bolehnya dielakkan daripada diketahui oleh orang lain. Hal ini demikian kerana jika seseorang mengetahui akan perbuatan malunya itu, akan berlaku salah tanggap atau persepsi yang mendalam walaupun perbuatan salahnya itu baharu sahaja sekali. Hal ini bertepatan dengan peribahasa Melayu, buat baik berpada-pada, buat jahat jangan sekali. Apabila perbuatan dirinya sendiri diketahui oleh orang lain, seseorang itu akan berasa rendah diri dan dipinggirkan kerana maruahnya sudah tercemar dan secara tidak langsung dianggap negatif oleh orang lain disebabkan mendapat malu akan perbuatannya sendiri. Oleh yang demikian, berdasarkan penjelasan di atas komunikasi yang dilafazkan mengandungi konsep gaya tuntutan air muka yang dapat dijelaskan berdasarkan Teori Relevans (1986).

3. Babak di rumah Ifti.

Ayah : Memang menolak tuah.

Emak : Ifti tidak akan jumpa orang sebaik Fredo di dalam dunia ni.

In Press, Accepted Manuscript – Note to users

Ifti : **Fredo ada perempuan lain mak. Takkanlah Ifti nak paksa dia.**

Emak : Pasal itu je, sebab dia ada orang lain? Jikalau Ifti benar-benar sayangkan hubungan ini, Ifti sepatutnya mempertahankannya, ini tidak...! Ifti terus saja buang!

Ifti : **Fredo ada perempuan lain, tu pun salah Ifti ke?**

Mak : Ya Allah Ifti....!!! Ifti, ini bukan kerana Ifti dan Fredo je ye... Sekali gus Ifti telah menghancurkan harapan mak, harapan abah dan harapan keluarga Fredo sekali.

Abah : Apa yang abah nak cakapkan pada keluarga dia ni... Hah? Apa? Haih memalukan...

Mak : Memang memalukan, sangat-sangat memalukan!

Analisis:

Dalam **konteks situasi** dialog di atas, Ifti tetap dengan pendiriannya tanpa mementingkan bahawa tindakannya itu telah memalukan kedua-dua ibu bapanya. **Kesan konteks** berdasarkan Teori Relevans ialah keadaan yang dilihat apabila Ifti memberitahu kepada ibu bapanya yang Fredo mempunyai perempuan lain untuk menjaga keperluan air mukanya sendiri.

Dalam konteks ini, **Usaha memproses** yang dilihat ialah Ifti mementingkan **tuntutan**, iaitu dia mengutamakan air mukanya sendiri berbanding dengan air muka kedua-dua ibu bapanya apabila berhadapan dengan keluarga Fredo nanti. Pengurusan air muka melalui gaya tuntutan air muka menunjukkan budaya konteks rendah. Pendirian Ifti jika dilihat dari sudut bersemuka, jelas tidak memperlihatkan aspek

kesopanan yang berkesan terutamanya apabila dikaitkan dengan budaya Melayu bagi peristiwa malu yang akan diterima oleh ibu bapanya kelak.

Ketiga-tiga contoh babak yang melibatkan tuntutan air muka tersebut, bergantung kepada jenis peristiwa yang menimpa seseorang. Tuntutan air muka menunjukkan budaya konteks rendah. Hal ini demikian kerana ia menunjukkan kepentingan diri sendiri tanpa menghiraukan perasaan orang lain. Analisis beberapa peristiwa di atas, bergantung kepada cara malu yang dihadapi sama ada berkesan atau tidak.

Oleh yang demikian, berdasarkan penjelasan di atas komunikasi yang dilafazkan mengandungi konsep gaya tuntutan air muka yang dapat dijelaskan berdasarkan Teori Relevans (1986).

(iv) Beri Muka (Face Giving)

1. Perbualan antara Via dan Ifti di tempat kerja mereka.

Via : Seriously? *U* tak cakap ke Fredo tu dah buntingkan Juwita?

Ifti : **Via... buat apa *I* nak malukan dia dengan Juwita pulak? Nanti tak pasal-pasal rosak hubungan keluarga *I* dengan keluarga dia.**

Via : Ifti...*you* ni baik sangat la... **selalu je nak tutup keburukan orang walaupun orang lain nanti akan salahkan *you*...**

Analisis :

Dalam **konteks situasi** dialog di atas, Ifti menjaga air muka (**Beri Muka**) kepada Fredo daripada mendapat malu dan mempertahankan hubungan keluarga mereka berdua apabila Via mempersoalkan keengganan Ifti memberitahu perkara sebenar kepada keluarganya tentang perbuatan Fredo. **Kesan konteks** berdasarkan Teori Relevans ialah keadaan situasi yang jelas menunjukkan keberkesanan tindakan Ifti mempertahankan dan menyokong keperluan orang lain (hubungan keluarganya dengan keluarga Fredo daripada rosak). **Usaha memproses** daripada tindakan ini bertujuan menjaga air muka individu tersebut supaya tidak dimalukan di khalayak ramai akibat perbuatan buruk yang dilakukan.

Dalam budaya Melayu, amat mementingkan penggunaan gaya beri muka ini disebabkan memperlihatkan budaya konteks tinggi, iaitu menjaga maruah dan harga diri khalayak yang lebih besar berbanding dengan kepentingan diri sendiri. Oleh yang demikian berdasarkan penjelasan di atas, komunikasi yang dilafazkan mengandungi konsep gaya beri muka yang dapat dijelaskan berdasarkan Teori Relevans (1986).

2. Ketika Ifti bermimpi peristiwa yang pernah berlaku kepada kakaknya (Aida) yang telah diceraikan oleh Abangnya (Bakhtiar).

Ifti : Kak, kenapa ni demam ke?

Aida : Kanser tu datang balik Ifti...

Aida : Kakak dah pergi jumpa doktor? Abang Tia mana?

Aida : Dia dah kahwin lain.

Ifti : Apa? (Muka Ifti berubah).

Aida : Biarlah Ifti, **dia berhak kahwin lain. Lagipun akak ni bukan macam dulu lagi.** Suami akak sendiri pun dah jijik nak sentuh akak Ifti.

Ifti : Jijik? Kenapa, sebab payudara akak ada sebelah je? Macam tu kasih sayang seorang suami kak?

Aida : **Laut dan pantai lagikan berubah, inikan pula hati manusia Ifti...**

Analisis:

Dalam **konteks situasi** di atas menunjukkan Aida (kakak Ifti) memberi muka kepada suaminya Bakhtiar untuk berkahwin lain disebabkan penyakit kanser yang dialaminya. Ifti agak terkejut apabila mendengar Bakhtiar telah berkahwin dengan perempuan lain. **Kesan konteks** berdasarkan Teori Relevans dapat dilihat pada perubahan air muka Ifti tersebut yang telah disedari oleh Aida dan dia mempersoalkan akan kasih sayang Bakhtiar. Namun, **usaha memproses** dapat dilihat apabila Aida yang menggunakan **gaya beri muka** dilihat berkesan untuk cuba memperbetulkan tanggapan negatif Ifti dan mendiamkannya seketika dengan memberi perumpamaan perubahan hati manusia dan pantai.

Sikap Aida memperlihatkan amalan budaya Melayu yang mementingkan menjaga maruah dan juga tuntutan Islam dalam menjaga aib orang lain. Dalam konteks ini, beri muka adalah budaya konteks tinggi, iaitu tindakan mempertahankan dan menyokong keperluan orang lain.

Gaya ini sering digunakan dalam rundingan budaya konteks tinggi yang mementingkan keputusan kumpulan berbanding dengan keputusan peribadi. Keadaan ini boleh dilihat apabila seseorang itu mempunyai aib tertentu atau dia merasakan

maruahnya jatuh, maka orang yang mengetahui akan aibnya itu akan mempertahankan diri demi maruahnya. Oleh yang demikian, berdasarkan penjelasan di atas komunikasi yang dilafazkan mengandungi konsep gaya tuntutan air muka yang dapat dijelaskan berdasarkan Teori Relevans (1986).

PENUTUP

Menjaga air muka amat penting dalam menentukan keberkesanan komunikasi antara kedua-dua belah pihak. Komunikasi bukan sekadar perkataan yang diujarkan atau dari aspek linguistik, namun merentas aspek budaya dan nilai-nilai yang dipegang oleh masyarakat Melayu. Aspek kesopanan menentukan perilaku dan corak masyarakat itu yang menjadi salah satu ciri penting bangsa bertamadun. Kesopanan bahasa menunjukkan penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang dilawan bercakap. Dalam pengurusan air muka yang melibatkan peristiwa malu yang dihadapi, jelas bergantung kepada konflik yang berlaku dalam setiap komunikasi tersebut. Jenis-jenis air muka yang dikategorikan dalam beberapa dialog dalam filem ini menunjukkan tahap konflik yang berlaku itu menentukan keberkesanan keadaan malu yang dihadapi. Aspek-aspek kesopanan yang ditekankan tidak boleh lari daripada kehidupan orang Melayu kerana merupakan antara elemen yang penting dalam keberkesanan komunikasi. Selain itu, setiap kesopanan yang ditampilkan bergantung juga kepada penerimaan seseorang atau khalayak yang terlibat dalam konflik tersebut.

Berdasarkan analisis filem ini, dapatlah disimpulkan bahawa kesemua jenis gaya air muka digunakan dalam filem ini. Interaksi yang melibatkan pelbagai jenis golongan sosial, seperti interaksi dengan ibu bapa, anak-anak, adik-beradik dan kawan-kawan menunjukkan

In Press, Accepted Manuscript – Note to users

terdapatnya hubungan sosial yang berbeza. Dalam masyarakat Melayu, malu itu bukan sekadar melibatkan perasaan sendiri tetapi boleh melibatkan keturunan terhadap sesuatu kelakuan yang boleh memalukan keluarga dan masyarakat. Oleh itu, keutamaan terhadap penjagaan air muka daripada mendapat aib dan malu menyebabkan orang Melayu cenderung berhati-hati dalam setiap perbuatan dan berbahasa dalam komunikasi. Teori ini menunjukkan pengayaan setiap jenis air muka adalah bergantung kepada sebab dan akibat atau konflik yang dihadapi, di samping penerimaan tahap kesantunan yang diterima dalam sesebuah masyarakat itu. Penerapan Teori Relevans dalam menghurai dan mengukuhkan hujah dalam pengurusan air muka menjadikan penjelasan ini lebih berpada kerana dipaksi oleh teori yang relevan dan tuntas.

RUJUKAN

Awang Sariyan. (2007). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur : DBP.

Fuziah Shaffie. (2013). *Komunikasi dalam kerja sosial*. Sintok : Universiti Utara Malaysia.

Indirawati Zahid, 2015. Bahasa Melayu Kontemporari: Komunikasi Generasi Kini. Jurnal Bahasa Dewan Bahasa dan Pustaka, Brunei Darussalam (*Non-ISI/Non-SCOPUS Cited Publication*).

Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof. (2012). *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa*. Kuala Lumpur: DBP

Mohd Baharudin Othman, & Mohd Khairie Ahmad. (2003). *Pengantar komunikasi*. Sintok : Universiti Utara Malaysia.

In Press, Accepted Manuscript – Note to users

Noriati A. Rashid. (2005). Nilai kesantunan dalam konteks sosiobudaya masyarakat Melayu.

Jurnal Pengajian Melayu, 15. Diakses pada 13 Mei 2016, daripada

http://www.myjurnal.my/filebank/published_article/23959/Article_11.PDF

Norazlina Hj. Mohd. Kiram, Raja Masittah Raja Ariffin. (2014). Kesantunan berbahasa orang

Melayu menerusi gaya pengurusan air muka dalam Saga: Aplikasi teori Ting-Toomey.

Jurnal Bahasa. Diakses pada 21 Mei 2016, daripada

<http://jurnalbahasa.dbp.my/wordpress/wp-content/uploads/2014/08/7-Kesantunan-bahasa.pdf>

Nor Hashimah Jalaluddin. (1992). *Semantik dan Pragmatik: Satu Pengenalan*. Kuala Lumpur:

Dewan Bahasa dan Pustaka.

Nor Hashimah Hj. Jalaluddin. (1995). Bahasa jual beli dalam perniagaan runcit: satu analisis

semantik dan pragmatik. Tesis Ph.D. Universiti Malaya

Salmah Jabbar. 1999. Kelingkaran Makna dalam Kamus: Satu Analisis Semantik dan

Pragmatik. *Projek Sarjana Jabatan Linguistik*. UKM.

Sperber, D, & Wilson, D. (1986). *Relevance: Communication and Cognition*. Oxford:

Blackwell