

PENGGUNAAN UCAPAN TERIMA KASIH DAN PUJIAN: SATU TINJAUAN AWAL

Ab Razak Ab Karim¹
Abd Ganing Laenggang²
Riduan Makhtar³

ABSTRAK

Kajian ini akan menganalisis penggunaan ungkapan penghargaan dalam kalangan ahli Forum Wacana Sinar Harian dengan menggunakan penjenisan yang dilakukan oleh Noriati Ab Rashid (2005). Sebanyak tiga forum yang dikaji, iaitu Peranan Ulama Menasihati Pemimpin, Apa di Sebalik IMDB, dan Politik: Perjuangan atau Populariti. Penghargaan ini dipecahkan kepada dua strategi, iaitu strategi terima kasih dan strategi pujian. Analisis ini tertumpu pada kekerapan strategi terima kasih dan strategi pujian terhadap tiga forum di atas. Secara umumnya, kajian ini mendapati 173 kali strategi diucapkan dalam tiga rakaman forum tersebut. Jumlah ungkapan penghargaan bagi rakaman 3 ialah 87 kali dan ia bersamaan dengan 50.3%. Hal ini menunjukkan bahawa ahli forum Politik: Perjuangan atau Populariti mempunyai sikap penghargaan yang tinggi dalam kalangan mereka. Rakaman 1 dan rakaman 2 masing-masing dengan jumlah 49 dan 37 kali. Pengkaji merumuskan bahawa amalan penghargaan, khususnya ungkapan terima kasih dan pujian dalam forum adalah baik. Namum demikian, ungkapan-ungkapan penghargaan perlu diperbanyakkan lagi bagi mewujudkan suasana kemesraan dan keharmonian dalam berforum.

Kata kunci: *penghargaan, terima kasih, pujian, kesantunan, forum.*

PENGENALAN

Ungkapan yang menunjukkan penghargaan mengandungi nilai dan tindakan tertentu. Lazimnya, seseorang telah menghulurkan bantuan secara ikhlas tidak mengharap balasan seperti bantuan yang dihulurkan. Sebaliknya, mereka mengharap agar

¹ Pensyarah Bahasa Melayu, Jabatan Bahasa Melayu, Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya. E-mel: abrazak@um.edu.my.

² Pensyarah Bahasa Melayu, Pusat Pengajian Teras, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. E-mel: abdulganing@kuis.edu.my.

³ Pensyarah Bahasa Melayu, Pusat Pengajian Teras, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. E-mel: abdulganing@kuis.edu.my.

bantuan yang diberikan dihargai oleh penerima bantuan. Dalam kajian ini, terdapat dua bentuk bahasa yang menggambarkan penghargaan, iaitu ungkapan terima kasih dan pujian. Ucapan terima kasih lazimnya diungkapkan kepada orang yang telah melakukan kebaikan sebagai tanda penghargaan. Dari sudut nilai, ungkapan ini mempunyai nilai kesantunan bahasa yang sangat tinggi. Selain itu, pujian yang jujur terhadap seseorang juga mengandungi nilai kesantunan yang tinggi dan ia merupakan satu tindakan baik. Dalam konteks ini, pengkaji akan meneliti kekerapan ucapan terima kasih dan ucapan pujian yang wujud dalam tiga siri forum *Wacana Sinar Harian* yang dianjurkan oleh Karangkrak Sdn Bhd. Kajian ini akan menganalisis data menggunakan kategori kesantunan diperkenalkan oleh Noriati Abd Rashid (2005), iaitu kategori penghargaan.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dilakukan untuk dua tujuan berikut:

1. Mengetahui kekerapan ungkapan penghargaan dalam kalangan ahli forum.
2. Menganalisis ungkapan terima kasih dan pujian dalam kalangan ahli forum.

KAEDAH DAN BAHAN KAJIAN

Penyelidikan ini dilakukan menggunakan kaedah kualitatif dan analisis perbualan dalam siri Forum Wacana Sinar Harian. Data dikutip melalui rakaman video yang dimuat turun daripada youtube.com. Rakaman tersebut ditranskripsi kemudian dianalisis untuk meneliti faktor dan bentuk penghargaan. Jenis penghargaan ini dipecahkan kepada dua, iaitu ucapan terima kasih dan ucapan pujian, seperti yang dibina oleh Noriati Ab Rashid, melalui kajian beliau yang bertajuk Kesantunan Dalam Majlis Pertunangan Orang Melayu (2005). Data kajian akan ditunjukkan dalam bentuk jadual untuk menentukan kekerapan bentuk dan faktor penggunaan ungkapan penghargaan. Pada peringkat awal, kajian ini akan membandingkan jumlah kekerapan penggunaan ungkapan penghargaan antara ketiga-tiga rakaman tersebut. Kemudian, akan menganalisis satu persatu rakaman tersebut. Contoh akan ditunjukkan mengikut rakaman satu per satu. Di bahagian akhir, kajian ini akan membincangkan dan merumuskan penggunaan ungkapan penghargaan ketiga-tiga rakaman tersebut. Terdapat tiga rakaman yang dipilih untuk dianalisis adalah seperti berikut:

Rakaman 1: Peranan Ulama Menasihati Pemimpin

Rakaman 1 ini bertajuk *Peranan Ulama Menasihati Pemimpin* dan forum ini merupakan siri wacana ke 15. Forum ini dipengerusikan oleh Dr. Maszlee Malik, pensyarah di Kulliah Ilmu Wahyu dan Sains Kemanusiaan, Universiti Islam

Antarabangsa Malaysia. Ahli panel pula terdiri daripada tiga orang, iaitu (i) YBgh Datuk Dr. Siddiq Fadzil, bekas Presiden ABIM dan Presiden WADAH, (ii) Ybgh Dato Dr. Mohd Asri Zainal Abidin, bekas Mufti Perlis, dan (iii) saudara Shahrin Md Jamaluddin, Exco Gerakan Pemuda UMNO Malaysia dan Pengerusi Biro IPT Malaysia. Forum ini berlangsung selama 1 jam 28 minit dan seramai enam orang penyoal. Wacana ini diadakan di Auditorium Kompleks Kumpulan Media Karang kraf, Lot 2 Jalan Sepana, 15/3 Off Persiaran Selangor, Seksyen 15 Shah Alam.

Rakaman 2: Apa di Sebalik 1MDB

Rakaman 2 bertajuk Apa di Sebalik 1MDB berlangsung pada 18 Mac 2015 di Kompleks Kumpulan Media Karang kraf, Seksyen 15, Shah Alam. Moderator bagi forum ini ialah Dr Maszlee Malik, pensyarah Universiti Islam Antarabangsa Malaysia. Tiga ahli panel, iaitu (i) Yang Berhormat Rafizi bin Ramli, Ahli Parlimen dan Naib Presiden PKR, (ii) Datuk Khairul Anwar Rahmat, Pengerusi SukaGuam Malaysia, dan (iii) Prof Madya Azmi Hassan, Pensyarah Universiti Teknologi Malaysia. Forum ini berlangsung selama 1 Jam 33 minit 42 Saat, dan seramai 8 orang penyoal.

Rakaman 3: Politik: Perjuangan atau Populariti

Rakaman 3 ini merupakan siri Wacana Sinar Harian ke-45 dan ia diadakan pada 27 Februari 2017. Ia dipengerusikan oleh Datuk Dahlan Maamor dan terdiri daripada 4 ahli panel, iaitu (i) Datuk Sri Jamal Md Yunos, Ketua Umno Bahagian Sungai Besar, (ii) Saudara Mohd Razdzlan Jalaluddin, Naib Ketua Angkatan Muda Keadilan, Malaysia, (iii) Saudara Shahril Hamdan, Exco Pemuda Umno Malaysia, (iv) Saudara Md Shukri Shuib, Pensyarah Kanan Hal Ehwal Politik dan Antarabangsa, Universiti Utara Malaysia. Forum ini diadakan di Auditorium Kompleks Kumpulan Media Karang kraf Sdn Bhd, dan durasi rakaman ini ialah 1 Jam 51 minit. Seramai 3 orang penonton yang mengemukakan soalan dalam forum ini.

KERANGKA KONSEP

Secara umumnya, Noriati Abd Rashid (2005) memperkenalkan kategori penghargaan sebagai salah satu aspek untuk menganalisis kesantunan bahasa dalam majlis pertunangan orang Melayu. Menurut Noriati, kategori penghargaan menunjukkan ujaran bahawa seseorang itu dihargai kerana sesuatu tindakannya disenangi oleh pihak lain. Dengan perkataan lain, kategori penghargaan merupakan satu aspek penilaian kesantunan berbahasa. Dalam memenuhi konsep penghargaan ini, Noriati Abd Rashid memperkenalkan tiga strategi, iaitu (i) strategi terima kasih, (ii) strategi menyenangkan, dan (iii) strategi pujian. Istilah *strategi* digunakan oleh Noriati sebagai

satu kaedah untuk mencapai maksud penghargaan. Abd Ganing Laengkang (2010) mengaplikasikan kerangka ini dengan hanya menggunakan dua strategi, iaitu strategi terima kasih dan strategi pujian. Hal ini berlaku disebabkan data kajian yang berlainan.

Abd Ganing (2010) mengaplikasikan kerangka ini untuk menganalisis kesantunan berbahasa dalam ceramah motivasi Dato Dr. Mohamad Fadzilah Kamsah. Melalui kajian tersebut, strategi pujian ini dilihat sebagai ungkapan yang mewujudkan pujian kepada pihak pendengar, seperti *cantik budak ini* dan *ini soalan yang baik*. Ayat ini merupakan penanda pujian oleh penceramah untuk menyenangkan hati pendengar atau penyoyal. Strategi terima kasih pula diungkapkan adalah untuk memberi penghargaan kepada pihak yang berbudi. Hanya satu jenis penanda kesantunan, iaitu *terima kasih*. Dalam kajian analisis Wacana Sinar Harian, pengkaji akan menggunakan dua strategi kesantunan, iaitu strategi terima kasih dan strategi pujian. Berikut ialah contoh-contoh bagi ucapan terima dan ucapan pujian berdasarkan kerangka konsep yang digunakan.

i. Strategi Pujian

Strategi pujian ini bermaksud ungkapan yang mewujudkan pujian kepada pihak pendengar, seperti *cantik budak ini* dan *ini soalan yang baik* (Abd Ganing, 2015:28). Dalam kajian ini pula, analisis mendapati bahawa pujian tidak hanya ditujukan kepada para pendengar, malah terdapat pujian yang diberikan kepada ahli forum lain atau sesasam ahli panel. Pujian semasa berforum dapat mewujudkan kemesraan dalam kalangan ahli forum. Berikut ialah contoh pujian yang dipetik daripada tiga forum kajian:

1. ...pentas bersama dengan sahabat-sahabat panel gandingan **yang hebat-hebat**.Datuk (Dr Mohd Asri) guru saya ... (R1:A7)
2. Ya, **orang lama ni dia ni bisa diam dia bagi sikit tapi** dia punya makan dalam. Ok, terima kasih Datuk, kita pergi kepada (R1:A16).
3. **Bagus ya**. Sebab itu saya fikir saudara Rafizi ya saudara Rafizi dan saudara moderator...(R2:B96)
4. ...kerana dia memberikan ilmu dan mendidik tapi perilakunya itu menjadi teladan, menjadi contoh kerna itu kalau ulama zaman keemasan Islamsangat **berwibawa, sangat karismatik** (R1:A13)
5. di kalangan masyarakat dikhalayak ramai. Saudara selaku yang **exco hebat**, saya bagi ruang kepada saudara untuk... (R3:C79)

6. Datuk Datuk Jamal serta Shahril berbeza parti politik tetapi saya ingat **cukup baik sebab** dia.. mereka meraikan aa ketelusan... (R3:C209)
7. surau yang ada yang diberikan kebenaran tauliah tetapi tidak pernah menjejakkan sekalipun ke Tanah Suci. Itu **niat yang baik. Niat yang baik.** (R2:B100)

ii. Strategi Terima kasih

Ungkapan terima kasih berbeza dengan konsep syukur. Walaupun perkataan syukur membawa maksud terima kasih dalam bahasa Melayu, namun demikian perkataan syukur ditujukan hanya kepada Allah daripada hamba-Nya. Ungkapan terima kasih pula bermaksud penghargaan kepada sesama manusia yang telah berbudi atau berjasa. Ungkapan ini merupakan satu bentuk kesantunan kerana ia menghargai jasa dan budi seseorang. Dalam konteks ini, ungkapan terima kasih wujud dalam Forum Wacana Sinar Harian. Berikut ialah contoh ungkapan terima kasih yang wujud dalam forum:

1. pertamanya saya ... **ucapkan ribuan terima kasih** kepada Sinar kerana julung kali beri peluang saya bersama pada ... (R1:A7)
2. Saya rasa kalau saya harap erm.. **terima kasih** kepada saudara kita, saya rasa kita kena ucapkan **terima kasih** saudar kita jawab dengan jujur dalam hal ini ... (R1:A40)
3. peluang untuk saya jelaskan, **terima kasih** (kepada moderator). Terima kasih orang kampung. Yayasan 1MDB setiap tahun menghantar ribuan imam ... (R2:B98)
4. Ok cukup, **terima kasih**. Tadi kita ... kasi chance (peluang) kepada orang perempuan dulu sebelum kita pergi kepada adik belakang tu. (R2:B182)
5. Minta YB Rafizi jelaskan kalau kami tak dapat faedah daripada tu adakah orang lain yang akan bagi? Itu saja, sekian **terima kasih**. (R2:B185).
6. ... dan saya cakap **terima kasih** kepadasaudara Radzlan kerana mengambil tahu tentang keluarga UMNO itu sendiri... (R3:C89)
7. Ok, **terima kasih** aa kepada Datuk moderator kita ya, walaupun usianya tinggi tetapi rupanya masih lagi dalam lingkungan 20-an (R3:C14)

ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

Hasil analisis ini akan memberi tumpuan terhadap kekerapan penggunaan ungkapan terima kasih dan pujian. Kemudian, pengkaji membandingkan kekerapan penggunaan ucapan terima kasih dan pujian antara ketiga-tiga forum tersebut. Secara keseluruhannya, analisis di atas menunjukkan bahawa strategi terima kasih dan strategi pujian wujud dalam Wacana Sinar Harian. Walaupun tiga tajuk perbahasan di

atas yang sangat serius, namun demikian strategi pujian dan strategi terima kasih agak kerap digunakan. Sebelum menghuraikan hasil kajian rakaman satu per satu, pengkaji akan memperlihatkan terlebih dahulu dapatan secara keseluruhan ketiga-tiga rakaman dalam bentuk jadual. Jadual 1 berikut jumlah kekerapan strategi terima kasih dan pujian bagi ketiga-tiga rakaman yang dikaji.

Jadual 1: Kekerapan Ucapan Terima Kasih dan Pujian Bagi Tiga Rakaman Kajian.

Rakaman	Strategi Terima Kasih	Strategi Pujian	Jumlah
Rakaman 1	29	20	49
Rakaman 2	22	15	37
Rakaman 3	37	50	87
Jumlah	88	85	173

Berdasarkan analisis, kajian ini mendapati 173 ucapan penghargaan, iaitu 88 kali ucapan terima kasih dan 85 kali ucapan pujian. Hal ini menunjukkan bahawa ucapan terima kasih lebih banyak berbanding ucapan pujian. Namun demikian, perbezaannya tidak terlalu banyak. Dari sudut jumlah kekerapan penghargaan mengikut rakaman, kajian ini mendapati rakaman 3 mempunyai bilangan yang tertinggi, iaitu sebanyak 87 kekerapan, diikuti oleh rakaman 1 dengan jumlah kekerapan sebanyak 49. Rakaman 2 menunjukkan bilangan kekerapan yang terendah. Jumlah yang banyak ini menggambarkan sikap para ahli forum yang suka menghargai orang lain.

Dari sudut ucapan terima kasih, ketiga-tiga rakaman ini memperlihatkan jumlah yang berbeza antara satu sama lain. Rakaman 3 menunjukkan jumlah strategi terima kasih yang tertinggi, iaitu sebanyak 37 kali. Kemudian ia diikuti oleh rakaman 1 dengan jumlah kekerapan sebanyak 29 kali. Rakaman 2 pula menunjukkan jumlah ucapan terima kasih yang terendah, dengan jumlah 22 kali. Dari sudut ucapan pujian pula, analisis memperlihatkan jurang perbezaan yang amat ketara antara ketiga-tiga rakaman. Rakaman 3 menunjukkan strategi pujian yang amat kerap, iaitu sebanyak 50 kali. Rakaman 1 dan Rakaman 2 pula hanya masing-masing menunjukkan kekerapan 20 dan 15 sahaja. Secara umumnya, hal ini memberi gambaran bahawa Rakaman 3 mempunyai nilai penghargaan yang tinggi dalam kalangan ahli forum.

(i) Dapatan Rakaman 1

Secara umumnya, rakaman 1 berkaitan dengan perbincangan tentang peranan ulama dalam menasihati pemimpin. Pengkaji akan meneliti jumlah kekerapan dan kecenderungan penggunaan ungkapan penghargaan dalam kalangan ahli forum. Jadual 2 berikut menunjukkan kekerapan penggunaan ungkapan penghargaan dalam rakaman 1.

Jadual 2: Kekerapan Strategi Terima Kasih dan Strategi Pujian Rakaman 1

Strategi Kesantunan	Moderator (Dr. Maszlee)	Dr. Siddiq Fadzil	Dr. Mohd Asri	Shahrin	Penyoal	Kekerapan Strategi
Pujian	9	1	3	4	3	20
Terima Kasih	9	4	10	4	2	29
Kekerapan Ahli Forum	18	5	13	8	3	49

Dari segi kekerapan strategi, kajian ini menunjukkan strategi terima kasih lebih tinggi berbanding strategi pujian. Strategi terima kasih memperoleh bilangan kekerapan sebanyak 29 kali, manakala strategi pujian pula hanya 20 kali. Dari segi strategi pujian, moderator paling kerap menggunakan strategi pujian berbanding ahli forum yang lain, iaitu dengan jumlah kekerapan sebanyak 9 kali. Tempat kedua ialah Shahrin dan jumlah kekerapannya adalah sebanyak 4 kali, manakala Dr. Mohd Asri dan penonton masing-masing mengaplikasikan strategi pujian sebanyak tiga kali. Dr. Siddiq Fadzil pula hanya melakukan pujian sebanyak sekali. Secara keseluruhannya, kajian ini menyimpulkan bahawa moderator cenderung mengamalkan dan ini selari dengan peranan beliau. Pujian perlu dilakukan oleh moderator agar suasana mesra dapat diwujudkan. Ahli forum lain perlu melakukan pujian lebih agar suasana lebih mesra walaupun wujud perbezaan pandangan.

Dari sudut strategi terima kasih, Dr. Mohd Asri paling kerap menggunakan strategi terima kasih, iaitu sebanyak 10 kali. Strategi ini diaplikasikan setiap kali habis sesi ucapan beliau. Kedudukan kedua tertinggi ialah moderator dengan jumlah kekerapan sebanyak 9 kali. Dr. Siddiq dan Shahrin mempunyai jumlah kekerapan strategi terima kasih yang sama, iaitu jumlah kekerapan sebanyak 4 kali. Kedudukan terendah ialah

penonton, dengan jumlah kekerapan sebanyak 2 kali. Berdasarkan analisis ini, pengkaji menyimpulkan bahawa strategi terima kasih merupakan satu penanda linguistik kesantunan dan menggambarkan sikap seseorang. Oleh itu, ia perlu diperbanyakkan lagi, khususnya ahli panel.

(ii) Dapatan Rakaman 2

Rakaman 2 bertajuk *Apa di Sebalik IMDB* dan dibahaskan oleh tiga ahli panel dan seorang moderator. Isu IMDB telah menjadi perhatian masyarakat negara ini dan masyarakat antarabangsa. Bahagian ini meneliti kekerapan strategi terima kasih dan strategi pujian. Jadual 3 berikut ialah hasil analisis strategi terima kasih dan strategi pujian rakaman 2.

Jadual 3: Hasil Analisis Kekerapan Strategi Terima Kasih dan Pujian Rakaman 2

Strategi Kesantunan	Moderator (Dr. Maszlee)	Prof. Azmi	Datuk Khairul	Yb. Rafizi Ramli	Penyoal	Kekerapan Strategi
Pujian	5	2	4	1	3	15
Terima Kasih	11	1	7	1	2	22
Kekerapan Ahli Forum	16	3	11	2	5	37

Berdasarkan jadual 3 di atas, rakaman 2 menunjukkan ucapan penghargaan sebanyak 37 kali, iaitu 22 kali strategi terima kasih dan 15 kali strategi pujian. Keadaan ini menggambarkan bahawa ahli forum lebih dalam rakaman 2 lebih cenderung mengucapkan terima kasih berbanding pujian. Jika dilihat satu per satu, moderator mengucapkan strategi terima kasih sebanyak 11 dan bilangan ini adalah bilangan yang tertinggi. Kemudian diikuti oleh Datuk Khairul kerana mengucapkan strategi terima kasih sebanyak 7 kali. Penyoal pula mengucapkan strategi terima kasih sebanyak dua kali, manakala Prof. Azmi dan YB Rafizi Ramli masing-masing sekali. Dari segi kekerapan strategi pujian pula, moderator menunjukkan bilangan tertinggi, iaitu sebanyak 5 kali, diikuti oleh Datuk Khairul dengan kekerapan sebanyak 4 kali. Manakala penonton, Prof. Azmi dan YB Rafizi masing-masing sebanyak 1, 2 dan 3.

Dari kekerapan ahli forum, moderator lebih banyak menggunakan kedua-dua strategi ini, iaitu masing-masing 11 kali ucapan terima kasih dan 5 kali pujian. Datuk Khairul turut memperlihatkan amalan kesantunan bahasa yang tinggi kerana mengaplikasikan kedua-dua strategi, yang masing-masing dengan jumlah kekerapan sebanyak 7 dan 4. Penonton turut mengaplikasikan dua strategi tersebut, namun demikian agak rendah, iaitu 5 kali sahaja. Begitu juga dengan Prof Azmi dan YB Rafizi Ramli, yang masing-masing hanya 3 dan 2 kekerapan sahaja. Secara keseluruhannya, amalan penghargaan masing-masing kurang berbanding durasi rakaman yang ada. Oleh itu, pengkaji menyarankan kepada ahli forum agar ungkapan penghargaan diperbanyakkan lagi dalam forum atau perbincangan terbuka. Ungkapan ini dapat mengurangkan ketegangan dan konflik semasa berforum.

(iii) Dapatan Rakaman 3

Forum dalam rakaman 3 ini bertujuan untuk memberi pencerahan berkenaan dengan perjuangan politik. Tajuk forum tersebut ialah *Politik: Perjuangan atau Populariti*. Berikut ialah hasil analisis terhadap Kategori Penghargaan R3.

Jadual 4: Hasil Analisis Kekerapan Strategi Terima Kasih dan Pujian Rakaman 3

Strategi Kesantunan	Moderator	Dr. Syukri	Datuk Jamal	Shahril	Radzlan	Penyoal	Kekerapan Strategi
Pujian	20	10	14	2	4	0	50
Terima Kasih	18	2	8	4	5	0	37
Kekerapan Ahli Forum	38	12	22	6	9	0	87

Berdasarkan analisis kajian, jumlah keseluruhan kekerapan rakaman 3 adalah sebanyak 87 kali kekerapan. Oleh itu, kajian ini menyimpulkan bahawa kecenderungan ahli forum kepada Strategi Pujian berbanding strategi terima kasih. Dari segi strategi, kajian ini mendapati moderator menunjukkan penggunaan strategi pujian paling tinggi, iaitu sebanyak 20 kali. Keadaan ini menggambarkan moderator seorang sangat menghargai orang lain melalui pujian. Datuk Jamal turut mengamalkan strategi pujian dan kedudukan beliau berada di tempat kedua, selepas moderator, iaitu dengan kekerapan 14 kali. Berdasarkan data ini, pengkaji menyimpulkan bahawa Datuk Jamal turut mempunyai sikap penghargaan yang tinggi

terhadap orang lain. Dr. Syukri pula mengaplikasikan strategi pujian sebanyak 10 kali, manakala Shahril dan Radzlan masing-masing memperlihatkan kekerapan antara 2 dan 4. Hanya penonton yang tidak mengaplikasikan strategi ini.

Strategi terima kasih diaplikasikan sebanyak 37 kali oleh 5 ahli forum. Moderator menunjukkan penggunaan strategi terima kasih paling tinggi. Beliau mengaplikasikan strategi ini sebanyak 18 kali. Hal ini diikuti oleh Datuk Jamal dengan kekerapan sebanyak 8 kali. Manakala Dr. Syukri, Radzlan dan Shahril menggunakan strategi ini dengan kekerapan antara 2-5. Walau bagaimanapun, jumlah 37 ucapan terima kasih menunjukkan penghargaan diamalkan oleh setiap ahli forum. Ucapan terima kasih adalah salah satu bentuk kesantunan yang mempunyai nilai sangat tinggi.

Dari sudut kekerapan strategi dalam kalangan ahli forum, kajian ini memperlihatkan kecenderungan yang berlainan. Moderator menunjukkan kekerapan sebanyak 38 dan jumlah kekerapan ini menjadikan beliau berada di tempat pertama. Beliau lebih cenderung menggunakan strategi pujian berbanding strategi terima kasih. Beliau mengaplikasikan strategi pujian sebanyak 20 kali, manakala strategi terima kasih sebanyak 18 kali. Datuk Jamal berada di tempat kedua, dengan jumlah kekerapan sebanyak 22, dan kecenderungan beliau adalah sama dengan moderator, iaitu lebih cenderung menggunakan strategi pujian berbanding strategi terima kasih. Kecenderungan yang sama ditunjukkan oleh Dr. Syukri. Shahril dan Radzlan pula memperlihatkan pola kecenderungan yang berlainan, iaitu lebih cenderung menggunakan strategi terima kasih berbanding strategi pujian. Namun demikian, jumlah kedua-dua ahli panel ini agak rendah.

PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

Berdasarkan analisis data dan kekerapan bagi ketiga-tiga forum, pengkaji menunjukkan bahawa walaupun forum tersebut membincangkan isu-isu yang serius, tetapi sikap penghargaan dalam kalangan ahli forum adalah sangat baik. Jika diperhatikan perbandingan ketiga-tiga rakaman tersebut, sebanyak 173 kali ungkapan penghargaan. Ucapan terima kasih adalah sebanyak 88 kali, manakala ucapan pujian adalah sebanyak 85 kali. Jika dipuratakan, dianggarkan sebanyak 29 kali ucapan terima kasih dalam setiap forum. Jumlah 29 kali dalam satu forum adalah jumlah ucapan yang tinggi jika dibandingkan dengan ahli forum yang terlibat. Jumlah yang hampir sama dengan ucapan pujian.

Hasil analisis rakaman 1 bertajuk Peranan Ulama Menasihati Pemimpin. Dalam rakaman 1 ini, strategi terima kasih lebih tinggi berbanding strategi pujian. Hal ini

berlaku kerana moderator dan Dr. Asri mengucapkan strategi terima kasih hampir setiap kali memulakan atau mengakhiri ucapan. Hal ini perlu digalakkan kepada semua ahli forum agar forum sentiasa berlangsung dalam keadaan saling menghargai. Dari segi strategi pujian, moderator juga adalah yang tertinggi berbanding ahli forum yang lain. Hal ini disebabkan peranan beliau sebagai perantara dan oleh sebab itu pujian ini dapat menggembirakan ahli panel dan penonton yang dijemput. Ahli forum lain perlu memperbanyak lagi pujian agar forum itu berlangsung secara tenang. Oleh itu, pengkaji menyimpulkan bahawa forum 1 dalam rakaman 1 semua ahli forum, khususnya ahli panel dapat memperbanyak penggunaan strategi terima kasih dan strategi pujian.

Rakaman 2 bertajuk *Apa di Sebalik IMDB* dan analisis menunjukkan ucapan penghargaan sebanyak 37 kali. Strategi terima kasih adalah 22 kali manakala strategi pujian pula adalah sebanyak 15 kali. Dari segi ucapan strategi terima kasih, moderator menggunakan strategi terima kasih sebanyak 11 kali dan jumlah ini adalah yang tertinggi. Keadaan ini berlaku disebabkan oleh peranan beliau sebagai moderator. Selain itu, moderator dalam rakaman 2 adalah moderator yang sama dalam rakaman 1, yang menunjukkan bilangan tertinggi. Datuk Khairul mengucapkan strategi terima kasih sebanyak 7 kali menjadikannya di tempat kedua. Keadaan ini menggambarkan sikap beliau sebagai seorang yang menghargai orang berbanding ahli forum lain. Namun demikian, Prof. Azmi dan YB Rafizi Ramli masing-masing sekali. Keadaan ini menunjukkan sikap yang kurang penghargaan orang lain. Oleh itu, pengkaji mencadangkan agar setiap ahli forum peka dengan ucapan terima kasih walaupun mempunyai pandangan yang berbeza. Begitu juga dengan strategi pujian yang rendah. Strategi ini berupaya mewujudkan suasana yang harmoni jika diamalkan secara kerap dalam sesuatu forum.

Rakaman 3 berkaitan dengan forum perjuangan politik, dengan tajuk *Politik: Perjuangan atau Populariti*. Secara keseluruhannya, rakaman 3 ini adalah yang tertinggi berbanding dua rakaman yang lain, iaitu dengan jumlah kekerapan sebanyak 87. Jumlah 87 bersamaan 50.3% daripada jumlah keseluruhan 173 kekerapan strategi. Keadaan ini menggambarkan bahawa ahli forum dalam rakaman 3 ini mempunyai sikap penghargaan yang tinggi berbanding ahli forum dalam rakaman lain. Kecenderungan juga berbeza dengan forum lain, iaitu strategi pujian lebih banyak berbanding dengan strategi terima kasih. Strategi pujian diaplikasikan sebanyak 50 kali, manakala strategi terima kasih 37 kali.

Moderator memperlihatkan ucapan pujian sebanyak 20 dan ini dikaitkan dengan peranan beliau sebagai perantara. Kedudukan kedua tertinggi ialah Datuk Jamal yang mengaplikasikan 14 kali pujian kepada ahli panel lain. Hal ini menunjukkan sikap Datuk Jamal yang suka menghargai orang lain. Dr. Syukri turut memperlihatkan penggunaan yang agak tinggi, iaitu sebanyak 10 kali. Secara keseluruhannya, jumlah 50 pujian yang dituturkan dalam forum ini merupakan jumlah yang tinggi dan hal ini sekali gus menggambarkan keharmonian hubungan sesama ahli forum. Mereka saling memuji antara satu sama lain. Dalam konteks strategi terima kasih, jumlah 37 strategi terima kasih yang diaplikasikan turut memperlihatkan amalan yang baik dalam kalangan ahli forum. Jumlah ini juga adalah yang tertinggi berbanding rakaman lain. Dari segi kecenderungan, kajian ini mendapati bahawa moderator dan Datuk Jamal mempunyai kecenderungan yang baik dalam mengamalkan ungkapan-ungkapan penghargaan kerana mengamalkan kedua-dua strategi secara kerap dan seimbang. Pada pandangan pengkaji, amalan terima kasih dan pujian perlu sentiasa diamalkan dalam kehidupan harian dengan kerap, termasuklah dalam forum terbuka. Ucapan terima kasih dan pujian iniyang diungkapkan dengan kerap dapat menggambarkan nilai seseorang.

KESIMPULAN

Pengkaji menyimpulkan bahawa penggunaan ungkapan penghargaan dalam forum terbuka berupaya mewujudkan keharmonian dan kemesraan dalam kalangan ahli forum. Jumlah kekerapan 173 kali unsur penghargaan daripada tiga forum yang berlainan adalah jumlah yang agak tinggi. Namun demikian, ia perlu diperbanyakkan lagi kerana kekerapan setiap ahli forum tidak seimbang satu sama lain. Terdapat sebahagian ahli forum yang tidak mengucapkan terima kasih atau pujian kepada ahli forum yang lain. Oleh itu, kajian ini menyarankan kepada setiap penganjur forum agar menyediakan satu kod etika berforum, dengan menggalakan mengamalkan ungkapan-ungkapan penghargaan.

BIBLOGRAFI

- Abd Ganing Laenggang, 2010. *Kesantunan Bahasa dalam Ceramah Motivasi*. Ijazah Sarjana, Kuala Lumpur: Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya.
- Asmah Hj Omar, 2000. *Wacana, Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Brown, P., dan Levinson, S., 1987. *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Geoffery Leech, 1993. *Prinsip Pragmatik*. Diterjemahkan oleh Azhar Simin. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Grice, H. P, 1975. "Logic and Conversation" dlm. Cole, P., & Morgan, Syntax and Semantic: Speech Act. New York: Academic Press, 41-58.
- Khadijah Ibrahim, 1993. "Politeness in Malay Directive". Ijazah Sarjana. Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya.
- Noriati A. Rashid, "Perkembangan Pengkajian Kesantunan: Satu Tinjauan" dlm. Jurnal Bahasa 6:4, hlm. 657-678, Disember 2006.
- Noriati A. Rashid, 2005. *Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan. Tanjung Malim*: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Sanat Md Nasir, 2000. *Tatabahasa Wacana Bahasa Melayu*. Kertas kerja Seminar Kebangsaan Tatabahasa Wacana Bahasa Melayu. Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 28 Oktober 2000.

PENGHARGAAN

Pengkaji mengucapkan jutaan terima kasih atas dana yang diperuntukkan untuk melakukan kajian ini. Jutaan terima kasih ini ditujukan khas buat Pusat Pengurusan Penyelidikan, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. Jasamu sentiasa dikenang.