

BAHASA JURI DALAM PROGRAM MENTOR LEGEND: SATU ANALISIS RAGAM BAHASA ZA'BA

Mohd Hazreen Shah Hassan¹ dan Mohd Roslan Rosnon²

¹Jabatan Bahasa Melayu, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia, Serdang, Selangor.

²Jabatan Sains Kemasyarakatan dan Pembangunan, Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia, Serdang, Selangor.

¹mohdhazreenshahputra@gmail.com; ²roslan_rosnon@upm.edu.my

ABSTRACT

Nowadays, reality TV shows introduce the judging format to assess the participants. In relation to that, this study was conducted to examine and evaluate the use of language variation by the juries in a reality TV show, Mentor Legend 2014-2015, when giving opinions and critiques. The study employed a qualitative approach, using the non-participant observation and audio-visual recordings, which were later transcribed as text conversations. Content analysis was used to examine and evaluate the use of language variations based on the concept of language variation by Za'ba. The results showed that twelve language variations were used by the juries when they shared their opinions or critiques. However, in this article, only six dominant language variations will be discussed. They are: 1) bahasa melampau, 2) bahasa naik, 3) bahasa menggiat, 4) bahasa berulang, 5) bahasa sindiran, and 6) bahasa bertimbal. In conclusion, the juries in Mentor Legend used various language variations when they shared their opinions, critiques and advices. It is important for every individual to choose appropriate types of language variation when interacting with other people. This is because appropriate use of language variation can help the listeners to better understand the message conveyed by the speaker.

Keywords: language variation; reality shows; jury; criticism; opinions.

ABSTRAK

Rancangan realiti TV pada hari ini telah memperkenalkan format penjurian untuk menilai para pesertanya. Oleh hal yang demikian, kajian ini dijalankan bagi meneliti dan menilai penggunaan ragam bahasa oleh juri ketika mereka mengemukakan pandangan atau kritikan. Oleh itu, kajian ini telah memfokuskan kepada rancangan realiti TV Mentor Legend 2014-2015. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sumber data melalui kaedah pemerhatian tidak turut serta dan kaedah rakaman audio-visual yang telah ditranskripsi ke dalam bentuk teks perbualan. Analisis kandungan teks telah digunakan dalam menganalisis data yang diperolehi berpandukan kepada kerangka konsep ragam bahasa Za'ba bagi membincangkan penggunaan

ragam bahasa oleh juri Mentor Legend. Hasil kajian mendapati bahawa dua belas jenis ragam bahasa yang dijumpai dalam pernyataan juri ketika memberi pandangan atau kritikan. Namun dalam makalah ini hanya membincangkan enam jenis ragam bahasa yang dominan berdasarkan kepada analisis yang telah dibuat. Enam jenis ragam bahasa iaitu ragam 1) bahasa melampau, 2) bahasa naik, 3) bahasa menggiat, 4) bahasa berulang, 5) bahasa sindiran dan 6) bahasa bertimbal. Secara kesimpulannya, juri dalam rancangan Mentor Legend telah menggunakan pelbagai ragam bahasa ketika mengemukakan pandangan atau kritiknya yang mempunyai fungsinya tersendiri, sama ada ingin memuji, menasihati, memberi teguran, dan juga memberi saranan. Justeru, setiap individu perlu mengetahui akan variasi dan ragam bahasa yang perlu digunakan apabila menyampaikan sesuatu ujaran. Hal ini demikian kerana pemilihan variasi dan ragam bahasa yang tepat dapat membantu pendengar untuk memahami mesej yang ingin disampaikan oleh penutur.

Kata kunci: ragam bahasa; rancangan realiti; juri; kritikan; pandangan.

1. PENDAHULUAN

Pemilihan ragam bahasa oleh penutur ketika berkomunikasi akan menentukan keberkesanan terhadap maklumat yang ingin disampaikan kepada pendengar. Penggunaan ragam bahasa yang tepat memperlihatkan ciri santun berbahasa dalam berkomunikasi, malah secara tidak langsung ia melambangkan keperibadian seseorang penutur itu. Ahmad Mahmood (2008) menyatakan bahawa, dalam proses komunikasi antara penutur dan pendengar, “budaya sopan santun sangat penting untuk memelihara hubungan antara dua pihak, di samping memelihara komunikasi tersebut agar berterusan dalam keadaan yang selesa”.

Selain itu, penggunaan ragam bahasa yang bersesuaian juga berupaya untuk mengelakkan berlakunya konflik, di samping menjaga air muka pendengar. Hal ini demikian kerana, individu yang berinteraksi dengan bahasa yang “halus dan sopan” dikatakan mempunyai budi bahasa yang tinggi, sedangkan individu yang melafazkan kata-kata “kasar dan kurang sopan” dikatakan sebagai ‘biadap’ malah boleh dianggap sebagai ‘kurang ajar’ (Asmah, 1992: 61). Asmah (2007) turut menjelaskan bahawa seseorang penutur itu perlu berhati-hati ketika melakukan komunikasi interpersonal supaya ‘air muka’ pihak yang dilawan bicara dapat dipelihara dan tidak dijatuhkan. Zainal Abidin (ditulis dengan singkatan Za’ba) (2002) menjelaskan bahawa ragam bahasa merujuk kepada “gaya penggunaan bahasa sama ada gaya lisan (percakapan) atau gaya tulisan (karangan) untuk menguatkan tujuan kata”, malah mempertajam hasilnya bagi membentuk fahaman yang jelas kepada pembaca atau pendengar. Za’ba (2002) menyenaraikan sebanyak lima belas jenis ragam bahasa, iaitu bahasa sindiran, bahasa menggiat, bahasa mengejek, bahasa terbalik, bahasa merajuk, bahasa tempelak, bahasa herdik, bahasa melampau, bahasa merendah, bahasa naik, bahasa seruan atau mengeluh, bahasa berulang, bahasa bertimbal, bahasa bukan dan bahasa jenaka.

Dewasa ini, budaya mengemukakan pandangan atau kritikan sudah menjadi amalan bagi sebahagian besar masyarakat pada hari ini (Nasrul, 2009). Salah satu faktor yang dikaitkan dengan budaya bebas mengkritik ialah faktor demokrasi. Faktor demokrasi ini merujuk kepada perihal kebebasan bersuara (Zaini, 2006). Kebebasan bersuara ini membolehkan masyarakat Malaysia memanfaatkan ruang yang tersedia untuk bebas mengemukakan

pandangan atau kritikan. Ironinya, keupayaan seseorang itu mengemukakan pandangan atau kritikan akan menjadi perhatian dalam kalangan pihak yang dilawan bicara, malah masyarakat yang turut berada dalam situasi tersebut. Hal ini demikian kerana kemampuan seseorang itu dalam mengemukakan pandangan atau kritikan pada dasarnya menjadi kayu ukur terhadap cara seseorang itu berfikir, atau dalam erti kata lain, ia menggambarkan tingkat kecerdasan seseorang itu. Semakin hebat seseorang itu “mengkritik ataupun mengemukakan pandangan, semakin cerdas pemikiran” individu tersebut (Nasrul, 2009: 38).

Dalam konteks masyarakat Melayu tradisional, budaya mengkritik ini sudah lama diamalkan. Namun, konsepnya sahaja yang berbeza dengan masa kini. Budaya mengkritik bagi masyarakat Melayu tradisional adalah untuk memberi teguran, menasihati dan mendidik masyarakatnya, malah ia digambarkan dengan perumpamaan ‘lemak manis jangan ditelan, pahit jangan dimuntahkan’. Perumpamaan ini menggambarkan bahawa sesuatu nasihat atau teguran itu hendaklah difikirkan masak-masak buruk baiknya, sedangkan kecaman atau kritikan tidaklah pula ditolak mentah-mentah (Abdullah, 2006). Lantaran itu, pelbagai cara digunakan oleh seseorang itu untuk mengemukakan pandangan atau kritikan, baik secara berterus terang atau berkias. Salah satu cara seseorang itu mengemukakan pandangan atau kritikan adalah melalui komunikasi interpersonal yang melibatkan penutur dan pendengar, juga yang berada dalam konteks situasi yang sama ketika proses interaksi sedang berlangsung.

Umum mengetahui bahawa rancangan realiti televisyen (TV) di Malaysia telah mewujudkan format penjurian yang memerlukan para juri membuat penilaian terhadap persembahan para pesertanya. Para juri ditugaskan untuk menilai dan mengadili persembahan serta memberi pandangan atau kritikan setelah para peserta program selesai membuat persembahannya. Menurut Nasihah dan Indirawati (2013), para juri dalam rancangan realiti TV terdiri daripada karyawan seni yang ditugaskan untuk “menilai para peserta dan menyampaikan kritiknya secara terbuka”.

Nasihah dan Indirawati (2013) juga menyatakan bahawa, “format penjurian yang diterapkan dalam rancangan realiti TV didapati bertentangan dengan budaya masyarakat Malaysia”. Hal ini demikian kerana perlakuan memberi kritikan secara terbuka boleh mengundang perselisihan faham dan juga konflik antara penutur dengan pendengar, malah masyarakat yang berada dalam situasi komunikasi itu sendiri (Nasihah & Indirawati, 2013). Oleh hal yang demikian, individu yang diamanahkan untuk bertindak sebagai juri dalam mana-mana rancangan realiti TV perlu bijak untuk menyusun atur ujarannya ketika memberi kritikan. Perihal ini penting untuk mengelakkan perasaan pendengar tersinggung, menimbulkan rasa tidak senang pendengar dan juga menjatuhkan air muka orang yang dikritik.

Justeru, makalah ini membincangkan penggunaan ragam bahasa oleh juri *Mentor Legend* berpandukan kerangka konsep ragam bahasa yang dipelopori oleh Zainal Abidin (2002). Analisis dibuat berdasarkan kepada pandangan atau kritikan juri dalam lima episod terakhir *Mentor Legend* 2014-2015, telah dirakam dan ditranskripsi ke dalam bentuk teks perbualan.

2. SOROTAN LITERATUR

Format penjurian yang diterapkan dalam hampir kesemua rancangan realiti TV sedikit sebanyak mengundang pro dan kontra dalam penganjurannya. Format penjurian yang memerlukan para juri mengemukakan pandangan atau kritikan secara langsung dan terbuka ini berupaya mengundang salah faham atau konflik dalam kalangan penutur dan pihak

dilawan bicara. Nasihah dan Indirawati (2013) menjelaskan bahawa “budaya memberi kritikan secara terbuka pada dasarnya bertentangan dengan adat masyarakat Malaysia” kerana sikap masyarakatnya yang menitikberatkan budi bahasa dalam sesuatu peristiwa komunikasi.

Menurut Hafidzoh (2013), semua pihak yang terlibat dalam “proses komunikasi” perlu mematuhi peraturan berkomunikasi yang telah ditetapkan seperti “penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, menunjukkan penghormatan dan seumpamanya”. Bagi masyarakat Melayu, nilai berbahasa merupakan elemen yang amat ditekankan oleh masyarakatnya ketika berkomunikasi (Hafidzoh, 2013; Mohd Roslan, 2015). Bertitik tolak daripada itu, lahirlah pelbagai variasi bahasa yang digunakan oleh masyarakat Melayu bagi mengungkapkan sesuatu yang diinginkan dalam komunikasinya.

Goay, Choo, dan Zainuddin (2006) menjelaskan bahawa penggunaan “variasi bahasa adalah berasaskan dua faktor, iaitu faktor pengguna dan penggunaan”. Dalam konteks ini, pengguna merujuk kepada individu yang menggunakan bahasa tersebut, manakala penggunaan merujuk kepada kesesuaian variasi bahasa yang digunakan dalam sesuatu situasi komunikasi. Selain dipengaruhi oleh variasi bahasa dalam berkomunikasi, terdapat juga beberapa ragam bahasa yang boleh digunakan untuk “menguatkan tujuan kata, malah mempertajam maknanya bagi membentuk fahaman yang jelas kepada pendengar” (Zainal Abidin, 2002:211). Za’ba telah mengemukakan lima belas jenis ragam bahasa yang boleh digunakan ketika berkomunikasi, iaitu bahasa sindiran, bahasa menggiat, bahasa mengejek, bahasa terbalik, bahasa merajuk, bahasa tempelak, bahasa herdik, bahasa melampau, bahasa naik, pertanyaan ingkar, bahasa seruan atau mengeluh, bahasa berulang, bahasa bertimbal, bahasa bukan dan bahasa jenaka. Selain daripada pengguna dan penggunaan dalam variasi bahasa, sistem budaya bahasa juga mempengaruhi variasi bahasa (Jyh, 2009). Jyh (2009) menjelaskan bahawa “budaya sesuatu bangsa merupakan suatu entiti yang terus berubah dan budaya-bangsa memperlihatkan penyesuaian mengikut perubahan ini”. Dalam konteks ini, mereka yang terlibat dalam sesuatu proses komunikasi, khususnya pendengar akan membuat tafsiran yang berbeza sekiranya pendengar tersebut tidak memahami dan menguasai ciri-ciri budaya yang dimiliki oleh penutur tersebut.

Dalam pada itu, Zaitul Azma dan Ahmad Fuad (2010) menyatakan bahawa “identiti diri seseorang pengguna bahasa itu akan terpancar melalui penggunaan bahasa yang positif dan berkualiti”. Bahasa memainkan peranan penting dalam melambangkan sesuatu identiti dan latar belakang penuturnya (Mohd Roslan & Sara, 2015). Penggunaan bahasa yang bersesuaian dalam sesuatu proses komunikasi menggambarkan jati diri penutur itu sendiri. Nasihah dan Indirawati (2013) membincangkan strategi kesantunan kritikan dan struktur strategi kesantunan yang digunakan oleh pengkritik ketika menyampaikan kritikkannya. Menurut Nasihah dan Indirawati (2013), elemen dan strategi kesantunan perlu diterapkan oleh pengkritik semasa memberi kritikan positif atau negatif. Selain itu, Marlyna dan Mohd Baharin (2011) dalam kajiannya, *Strategi Kesantunan Melayu dalam Membuat Teguran* pula mendapati bahawa masyarakat Melayu masih berpegang pada nilai budaya Melayu, malah konsep penjagaan air muka juga perlu dititikberatkan ketika berkomunikasi.

Kajian Jamaliah Mohd. Ali (2000) dalam bukunya, *Verbal Communication: A Study of Malaysian Speakers* telah memfokuskan penggunaan bahasa Inggeris dalam komunikasi seharian. Jamaliah Mohd. Ali (2000) menjelaskan bahawa bentuk komunikasi bagi masyarakat Malaysia terbahagi kepada dua, iaitu ‘duetting’ dan ‘philharmony’. ‘Duetting’

merujuk kepada bentuk komunikasi secara berpasangan dan *'philharmony'* merujuk kepada bentuk komunikasi secara berkumpulan atau berkelompok. Lazimnya dalam komunikasi verbal, rakyat Malaysia akan mengubahsuai pertuturan mereka bagi mencapai kata sepakat. Dalam pada itu, keberkesanan sesuatu proses komunikasi bergantung kepada sumber yang dimiliki oleh seseorang termasuklah penguasaan terhadap sesuatu bahasa serta kemahiran dan kebolehan berkomunikasi (Jamaliah, 2000:4).

Manakala, Ahmad Mahmood (2008) dan Mohd Roslan (2015) pula menyatakan bahawa bahasa merupakan cerminan budaya masyarakat penuturnya, termasuklah dalam konteks sosial dan budayanya juga. Dalam proses komunikasi antara dua pihak, aspek budaya amat dititikberatkan terutamanya elemen-elemen kesopanan. Hal ini demikian kerana aspek tersebut akan menjadi kayu ukur untuk mengukur nilai keperibadian seseorang penutur itu sama ada dianggap berbudi bahasa atau sebaliknya. Oleh yang demikian, dalam proses komunikasi, masyarakat Melayu masih berpegang kepada adat dan budayanya walaupun terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberkesanan dan kelancaran proses komunikasi. Masyarakat Melayu juga didapati amat menekankan soal pemilihan kata dalam menyatakan sesuatu dan menitikberatkan penjagaan air muka ketika berkomunikasi. Arba'ie (2010) menjelaskan bahawa, "jika seseorang penutur itu tidak berhati-hati ketika menyampaikan pertuturannya, ia boleh mengundang musibah kepada diri penutur sendiri dan juga mereka yang berada dalam situasi komunikasi tersebut". Oleh hal yang demikian, pertuturan dalam kesopanan adalah perlu bagi memastikan pengucapan dalam berbahasa itu mencapai satu tahap kesesuaian yang boleh memberikan implikasi kepada penyampai dan juga penerima. Oleh itu, kritikan dan pendapat perlulah selari dengan kesopanan supaya ia mudah diterima oleh penerimanya.

Hakikatnya, kajian ragam bahasa telah menarik minat ramai pengkaji bahasa seperti kajian Mat Isa (1978) yang memberi fokus kepada 34 ragam gaya bahasa dalam penulisan dan sastera. Manakala, Lutfi (1995) pula lebih kepada mengemukakan huraian tidak formal yang didahului huraian formal bagi membincangkan beberapa ragam bahasa dalam laras sastera dalam bahasa Melayu dengan tujuan untuk menerangkan keindahan karya sastera secara lebih meyakinkan dan berkesan. Selain itu, Arba'ie (2010) telah membuat penghuraian berkenaan ragam bahasa dan beliau telah menekankan tentang peranan ragam bahasa dalam sastera. Arba'ie menghuraikan makna ragam bahasa dan jenis-jenis ragam bahasa dengan contoh-contoh yang begitu menarik. Menurut Arba'ie (2010), ragam bahasa merujuk kepada ciri gaya penceritaan dan penggunaannya mempunyai tujuan tertentu. Manakala Hassan (2000) telah meninjau ragam bahasa dari sudut yang lain. Beliau menyatakan Malaysia ialah negara pelbagai bahasa dan pelbagai dialek dan ragam bahasa. Dalam keadaan kepelbagaian bahasa itu, beliau telah menyenaraikan tiga pola penggunaan bahasa iaitu multilingualisme, diglosia, dan bahasa rojak. Beliau telah menghuraikan ketiga-tiga perkara ini yang berkaitan dengan ragam bahasa. Selain itu, beliau juga menyentuh penggunaan ragam bahasa dalam pentadbiran dan fenomena yang dihadapi. Oleh itu, ragam bahasa boleh dilihat dari pelbagai perspektif mengikut kesesuaian dan konteks kajian yang ingin di kaji.

3. METODOLOGI

Kajian ini bertujuan menganalisis penggunaan ragam bahasa yang digunakan oleh juri dalam memberikan pandangan dan kritikan dalam rancangan realiti TV *Mentor Legend*. Kebanyakan rancangan realiti TV hari ini menggunakan pendekatan budaya mengemukakan pandangan

atau kritikan ketika sesi siaran rancangan berlangsung. Oleh yang demikian, penggunaan ragam bahasa dalam menyampaikan kritikan dan pandangan adalah penting agar maklumat yang ingin disampaikan benar-benar sampai kepada pendengar. Oleh itu, pemilihan ragam bahasa oleh penutur ketika berkomunikasi adalah penting dan secara tidak langsung ia melambangkan keperibadian seseorang penutur itu. Oleh itu kajian ini memberi fokus kepada penilaian penggunaan ragam bahasa yang digunakan oleh juri dalam rancangan TV *Mentor Legend*. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan reka bentuk kajian kes (*case study*). Kaedah kajian kes bertujuan bagi memberikan maklumat serta penambahan pemahaman pengkaji pada sesuatu konteks yang dikaji. Yin (2009) berpendapat bahawa pendekatan kajian kes ini boleh menggambarkan dan menjelaskan sesuatu fenomena melalui hubungan sebab dan akibat. Manakala Robert (2013:18) menjelaskan bahawa satu kajian kes adalah "... suatu siasatan empirikal yang menyiasat: 1) satu fenomena kontemporari secara mendalam dan dalam konteks kehidupan sebenar, 2) apabila hubungan antara fenomena dan konteks tidak jelas terbukti". Oleh hal yang demikian, bagi mendapatkan gambaran lengkap tentang sesuatu fenomena, pendekatan kajian kes merupakan pendekatan yang sesuai bagi pengumpulan data melalui pelbagai sumber supaya kajian dapat memahami secara menyeluruh konteks kajian yang di kaji (Burn, 2000).

Oleh itu, pengumpulan data adalah melalui kaedah pemerhatian tidak turut serta dan kaedah rakaman audio-visual. Mohd Majid (1990) menjelaskan bahawa kaedah pemerhatian sesuai digunakan oleh seseorang pengkaji yang ingin mengkaji perkembangan tingkah laku sesuatu perkara. Dalam konteks kajian ini, pemerhatian tidak turut digunakan bagi meneliti rakaman audio-visual dengan memberi fokus kepada gaya penyampaian kritikan dan pendapat oleh juri ketika program sedang berlangsung. Data diperoleh melalui rancangan realiti TV *Mentor Legend 2014-2015*. *Mentor Legend 2014-2015* telah disiarkan sebanyak sembilan episod bermula pada 16 November 2014 dan berakhir pada 22 Februari 2015. Dalam konteks kajian ini, pengkaji hanya memfokuskan kepada lima episod terakhir *Mentor Legend 2014-2015* sahaja, iaitu episod 5, 6, 7, 8 dan 9. Oleh hal yang demikian, ujaran juri semasa memberi pandangan atau kritikan dalam lima episod terakhir *Mentor Legend 2014-2015* telah dirakam dan ditranskripsi ke dalam bentuk teks perbualan sebagai data kajian.

Analisis kandungan teks telah digunakan dalam menganalisis data yang diperolehi berpandukan kepada kerangka konsep ragam bahasa Za'ba (2002) bagi membincangkan penggunaan ragam bahasa oleh juri *Mentor Legend*. Analisis kandungan teks mempunyai kelebihan dalam meneliti transkripsi berdasarkan konteks dan proses. Aspek konteks dilihat melalui isi kandungan utama secara tersirat (*latent content*) manakala aspek proses melibatkan proses interpretasi teks yang dijalankan secara teliti dan berulang-ulang kali. Justeru, melalui analisis ini, membantu pengkaji menginterpretasi makna secara mendalam dan menentukan ragam bahasa yang digunakan semasa kritikan dan memberi pandangan dalam program tersebut.

4. ANALISIS DAPATAN KAJIAN

Berdasarkan analisis yang telah di buat, pengkaji telah mengenal pasti 64 pernyataan juri yang bercirikan dua belas jenis ragam bahasa Za'ba (2002). Namun begitu, dalam makalah ini hanya membincangkan enam jenis sahaja ragam bahasa daripada dua belas jenis ragam bahasa yang dijumpai dalam pernyataan juri ketika memberi pandangan atau kritikan. Enam jenis ini merupakan jenis ragam bahasa yang dominan berdasarkan kepada analisis yang telah

dibuat. Enam jenis ragam bahasa yang dimaksudkan merupakan ragam bahasa melampau, bahasa naik, bahasa menggiat, bahasa berulang, bahasa sindiran, dan bahasa bertimbal.

4.1 Bahasa Melampau

Ragam bahasa Za'ba menyatakan bahawa bahasa melampau merupakan ragam bahasa yang menyatakan "sesuatu perkara itu secara diperbesar-besarkan daripada perkara yang sebenar, namun orang yang mendengarnya memahami maksud sebenar kenyataan itu". Berikut merupakan dua pernyataan juri yang menggambarkan ragam bahasa melampau seperti mana yang dinyatakan di bawah:

- a. "... *I think* Sarah, persembahan yang anda buat malam ini adalah pada saya, persembahan yang ***it is dah macam award winning*** punya persembahan".
- b. "...sebenarnya, apa yang saya lihat *effort* daripada keenam-enam mentor **setaraf dengan *Grammy Award*** punya *performance*".

Berdasarkan pernyataan di atas, ia menggambarkan suatu pernyataan yang diujarkan secara berlebih-lebihan daripada situasi sebenar. Hal ini dapat dibuktikan melalui penggunaan kata-kata tertentu oleh juri yang menunjukkan bahawa persembahan peserta program menyamai dengan sesuatu perkara yang tarafnya jauh lebih baik dan hebat daripada apa yang dipersembahkan oleh mereka. Penggunaan kata 'macam' dan 'setaraf' jelas menunjukkan bahawa juri mengemukakan suatu pernyataan yang menyamakan persembahan peserta program dengan sesuatu perkara yang lain. Perkataan susulan selepas kata-kata 'macam' dan 'setaraf' iaitu '*award winning*' dan '*Grammy Award*' merupakan dua perkara yang disamakan oleh juri terhadap persembahan peserta program. Walaupun juri menggunakan bahasa Inggeris sebagai contoh perumpamaan untuk membandingkan apa-apa yang dinilai, namun makna perkataan '*award winning*' dalam bahasa melayu merujuk kepada suatu anugerah yang sangat hebat dan '*Grammy Award*' pula merupakan satu penghormatan yang dianugerahkan oleh *National Academy of Recording Arts and Sciences* (NARAS), Amerika Syarikat untuk mengiktiraf pencapaian cemerlang para artis dalam industri muzik.

Oleh itu, berdasarkan kepada analisis yang dilakukan, ia jelas menunjukkan bahawa pernyataan juri tersebut bercirikan ragam bahasa melampau. Hal ini demikian kerana, pernyataan juri tersebut menggambarkan satu situasi bahawa persembahan peserta program adalah sangat hebat. Persembahan peserta program disamakan dengan suatu persembahan yang layak memenangi anugerah dan setaraf dengan pemenang Anugerah Grammy (*Grammy Award*). Umum mengetahui bahawa peserta program *Mentor Legend* merupakan individu yang baru berjinak-jinak dalam dunia nyanyian, malah pengalaman mereka dalam bidang nyanyian juga masih kurang. Namun begitu, pernyataan juri ini menunjukkan bahawa persembahan peserta program seolah-olah mereka sudah lama berada dalam bidang nyanyian dan layak untuk disamakan dengan sesuatu yang tarafnya jauh lebih baik dan hebat daripada apa yang dipersembahkan oleh mereka. Justeru, penggunaan ragam bahasa melampau merupakan salah satu cara juri *Mentor Legend* mengemukakan pujian kepada peserta program dengan menyatakan pujiannya itu secara tidak langsung, tetapi mentor dan protege memahami akan maksud yang ingin disampaikan oleh barisan juri.

4.2 Bahasa Naik

Ragam bahasa naik ialah “penggunaan bahasa yang menggambarkan perihai dari perkara yang paling rendah, yang kemudiannya menaik secara perlahan-lahan sehinggalah mencapai satu titik puncak ujaran” (Zainal Abidin, 2002:216). Ragam bahasa naik digunakan untuk menguatkan tujuan kata. Berikut merupakan pernyataan yang menggambarkan bahasa naik:

“...saya melihat awak sebagai satu *talent* muda yang mempunyai banyak potensi. Awak seorang yang profesional sebab awak seorang pramugara. Awak dah berdepan dengan banyak situasi yang meletakkan anda sebagai seorang yang efisien dan saya bercakap ini secara objektif dengan anda. Kalau anda ingin menceburkan diri anda dalam bidang kesenian dan hiburan di Malaysia, saya nampak ada banyak kotak yang anda boleh isi: *acting*, *modeling* dan...”.

Berdasarkan pernyataan di atas, analisis yang dapat dibuat adalah pernyataan juri bermula dari satu situasi yang paling rendah yang kemudiannya menaik secara perlahan-lahan dan akhirnya, mencapai satu titik puncak ujaran. Secara ringkasnya, pernyataan juri bermula dari perkara yang paling asas atau rendah apabila juri menyatakan soal kebolehan dan potensi yang dimiliki oleh peserta program yang kemudiannya juri mengaitkannya dengan pengalaman hidup peserta program sekali gus memperlihatkan bahawa pernyataan juri itu semakin meningkat secara perlahan-lahan. Hal ini dapat dibuktikan melalui pernyataan juri “...saya melihat awak sebagai satu *talent* muda yang mempunyai banyak potensi...” yang kemudiannya meningkat secara perlahan-lahan melalui pernyataan “...awak seorang yang profesional...” dan terus meningkat melalui pernyataan “...awak dah berdepan dengan banyak situasi... dan ...meletakkan anda sebagai seorang yang efisien...”.

Seterusnya, titik puncak ujaran dapat dilihat apabila juri menggunakan kata keterangan ‘kalau’ ketika memberi kritikan. Juri mengaitkan pernyataannya dengan situasi semasa yang kemudiannya juri memberi saranan kepada peserta program setelah terlibat dalam bidang kesenian dan hiburan. Hal ini dapat dilihat melalui pernyataan juri “...kalau anda ingin menceburkan diri anda dalam bidang kesenian dan hiburan di Malaysia, saya nampak ada banyak kotak yang anda boleh isi...”.

Lawan bagi ragam bahasa naik ialah ragam bahasa turun. Ragam bahasa turun ialah “penggunaan bahasa yang menggambarkan perihai dari perkara yang paling tinggi atau tegang, yang kemudiannya menurun perlahan-lahan sehinggalah ke dataran yang paling rendah atau kendur” (Zainal Abidin, 2002:216). Berikut merupakan antara pernyataan ragam bahasa turun yang diujarkan oleh juri *Mentor Legend* ketika menyampaikan pandangan atau kritikan:

- a. “...kalau anda ingin menceburkan diri anda dalam bidang kesenian dan hiburan di Malaysia, saya nampak ada banyak kotak yang anda boleh isi: *acting*, *modeling* dan ... saya rasa in syaa Allah. **Tapi** kalau saya nak cakap tentang awak punya kekuatan nyanyian, kalau saya *comparekan* bukan untuk awak aje, malah *comparekan* dengan apa yang ada. Mungkin saya boleh anggap nyanyian awak atau kemampuan awak itu belum matang lagi...”.
- b. “Untuk persembahan kedua ini, saya ada banyak persoalan sebab saya rasa, *maybe* dari segi konsepnya agak *intelligent* dan sesuatu yang *adventurous*. **Tapi**, dari segi

kepuasan melihat anda di atas pentas, keupayaan dan kebolehan anda, anda boleh *conquer* persembahan ini ke tidak dengan lagu ini, saya rasa ia merudum, Mas...”.

- c. “... *Some of you have a great potential*. Potensi yang amat besar sebagai artis di luar sana. **But**, *sad to say*, ada yang buat *mistake*. Itu terpaksa diturunkan markah...”

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, analisis yang dapat dibuat adalah, bermula dengan satu titik ujaran yang paling tinggi atau tegang; Za’ba (2002) menggunakan istilah “dataran yang tegang yang kemudiannya menurun secara perlahan-lahan sehinggalah ke dataran yang paling rendah atau kendur”. Justeru, ragam bahasa turun ini memperlihatkan satu bentuk ujaran yang menggambarkan sesuatu perihal yang serius atau penting yang kemudiannya beransur-ansur tenang dan diakhiri dengan sebab dan akibat.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, analisis yang dapat dibuat adalah kenyataan juri dimulakan dengan suatu kenyataan yang serius, iaitu “...*some of you have a great potential*...”, “...untuk persembahan kedua ini, saya ada banyak persoalan...” dan “...kalau anda ingin menceburkan diri anda dalam bidang kesenian dan hiburan di Malaysia...” yang kemudiannya beransur-ansur tenang atau menurun secara perlahan-lahan dan diakhiri dengan sebab dan akibat. Dalam pada itu, penggunaan kata hubung ‘tapi’ dalam kenyataan juri menguatkan lagi ciri-ciri bahasa turun. Penggunaan kata hubung ‘tapi’ disusuli dengan pernyataan sebab dan akibat yang secara jelas memperlihatkan bahawa ia menurun ke tahap yang semakin rendah. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pernyataan seperti berikut:

- a. “...kalau anda ingin menceburkan diri anda...**tapi**...mungkin saya boleh anggap nyanyian awak atau kemampuan awak itu belum matang lagi...”.
- b. “Untuk persembahan kedua ini, saya ada banyak persoalan...**tapi**...saya rasa ia merudum, Mas...”.
- c. “...*some of you have a great potential*...**But**, *sad to say*, ada yang buat *mistake*. Itu terpaksa diturunkan markah...”

Dalam pada itu, penggunaan ragam bahasa naik dan turun oleh juri *Mentor Legend* pada hemah pengkaji merupakan salah satu barisan juri mengemukakan teguran, pujian dan saranan kepada peserta program. Hasil analisis mendapati bahawa penggunaan ragam bahasa naik yang digunakan oleh juri lebih bersifat memberi pujian dan saranan, manakala ragam bahasa turun lebih bersifat memberi teguran kerana ia diakhiri dengan sebab dan akibat. Pengkaji juga mendapati bahawa ragam bahasa naik dan turun berupaya untuk menaikkan dan menurunkan motivasi pendengar kerana penggunaannya seiring dengan kata-kata yang mengandungi unsur yang positif dan negatif.

4.3 Bahasa Sindiran

Ragam bahasa Za’ba menyatakan bahawa ragam bahasa sindirin ialah “suatu pernyataan yang ditujukan oleh penutur kepada seseorang yang mengandungi sesuatu perkataan yang maksud perkataan itu tidak dinyatakan dengan tepat atau jelas, malah penutur hanya mengias-giaskan kepada perkara lain” (Zainal Abidin, 2002:211). Penyindir kebiasaannya akan menggunakan bahasa yang “umum sifatnya, bersifat kiasan dan juga menyatakan sesuatu secara tergantung,

iaitu tidak lengkap perkataannya” (Zainal Abidin, 2002:212). Hasil analisis menemui beberapa pernyataan ragam bahasa sindiran yang diujarkan oleh juri ketika menyampaikan pandangan atau kritiknya. Berikut merupakan pernyataan ragam bahasa sindiran yang diujarkan oleh juri:

“...kadang-kadang bila *move* rok (*rock*) tarik badan ke belakang sedikit. **Jangan hangat-hangat tahi ayam. Jangan separuh matang...**”.

Berdasarkan pernyataan di atas, penggunaan peribahasa “...jangan hangat-hangat tahi ayam...”, malah diikuti dengan pernyataan “...jangan separuh matang...” jelas memaparkan ciri-ciri ragam bahasa sindiran seperti mana yang dikemukakan oleh ragam bahasa Za’ba bahawa penyindir (juri) menggunakan bahasa kiasan dan juga menyatakan sesuatu secara tergantung, iaitu tidak lengkap perkataannya. Abdullah dan Ainon (2011) menjelaskan bahawa “peribahasa ‘hangat-hangat tahi ayam’ merujuk kepada perlakuan melakukan sesuatu pekerjaan dengan tidak serius”. Dalam erti kata lain, ia merujuk kepada suatu usaha yang pada awalnya dilakukan dengan penuh keyakinan dan semangat, tetapi pada akhirnya, ia dilakukan secara ala kadar. Oleh hal yang demikian, berdasarkan pernyataan ragam bahasa sindiran di atas, pengkaji mendapati bahawa juri ingin menegur protege agar melakukan persembahan dengan lebih serius dan bersungguh-sungguh tetapi tidak dinyatakan secara jelas dan berterus terang. Juri hanya mengiaskannya dengan menggunakan peribahasa ‘hangat-hangat tahi ayam’, malah ditegaskan dengan penggunaan kata perintah ‘jangan’. Kesimpulannya, penggunaan ragam bahasa sindiran dalam kalangan juri *Mentor Legend* adalah bersifat memberi teguran dengan menyatakan teguran itu secara berkias atau tergantung sifatnya.

4.4 Bahasa Menggiat

Ragam bahasa Za’ba menjelaskan bahawa ragam bahasa menggiat merujuk kepada “bahasa yang tidak tepat seakan-akan bahasa sindiran, tetapi tidak berisi bahasa kiasan” (Zainal Abidin, 2002:212). Penggunaan bahasa menggiat hanya sekadar untuk “mengusik, bergurau-senda dan adakalanya boleh menerbitkan perasaan malu pada pendengar” (Zainal Abidin, 2002:212). Berikut merupakan antara pernyataan ragam bahasa menggiat dalam pernyataan juri:

“...tidak ada masalah. **Tidak ada bongkok.** Dah ok dah! *Steady*, **dah letak besi kat tulang belakang...**”

Berdasarkan pernyataan di atas, analisis yang dapat dibuat adalah juri menggunakan bahasa menggiat perbuatan peserta program yang ‘bongkok’ ketika membuat persembahan. Pada persembahan sebelumnya, juri ada membuat teguran kepada peserta terbabit bahawa, semasa beliau membuat persembahan, badannya kelihatan agak bongkok. Namun begitu, pada persembahan kedua, juri memberi kritikan positif dengan menyatakan bahawa persembahan peserta terbabit tidak lagi bongkok, tetapi juri menggiatnya dengan besi. Umum mengetahui bahawa besi merupakan sejenis logam yang keras dan kebiasaannya berbentuk lurus. Dalam konteks pernyataan juri ini, pengkaji mendapati bahawa kata ‘besi’ itu dikonotasikan dengan suatu perihal yang tegak, iaitu badan yang tegak. Oleh hal yang demikian, penggunaan bahasa menggiat oleh juri hanya sekadar untuk mengusik dan bersenda-senda sahaja, di samping memberi peringatan dan teguran kepada peserta program supaya membuat persembahan dengan sehabis baik.

4.5 Bahasa Bertimbal

Ragam bahasa bertimbal merupakan bahasa yang “memperlihatkan dua perkara yang seolah-olah bertentangan tetapi dinyatakan dalam satu ayat yang sama” (Zainal Abidin, 2002:219). Dalam konteks kajian ini, ragam bahasa bertimbal merupakan penggunaan dua kata seolah-olah berlawanan antara satu sama lain yang digunakan oleh juri ketika mengemukakan pandangan atau kritiknya. Oleh hal yang demikian, dalam sesi kritikan program *Mentor Legend*, pengkaji telah menemukan beberapa pernyataan juri yang berbentuk ragam bahasa bertimbal. Kebanyakannya ditemui pada kata-kata terakhir juri sewaktu juri memberi pandangan atau kritikan. Antaranya ialah:

- a. “...hayati lirik, **jangan lirik itu sedih kita senyum**”.
- b. “...saya rasa **tidak sukar untuk saya memilih empat, tetapi sukar untuk memilih tiga**”.

Berdasarkan dua pernyataan di atas, ia secara jelas menggambarkan ragam bahasa bertimbal kerana terdapat penggunaan kata-kata yang bertentangan sifatnya dalam kenyataan juri. Kata ‘sedih’ dan ‘senyum’ dan kata ‘empat’ dan ‘tiga’ menunjukkan bahawa ia merupakan dua perkara yang bertimbal antara satu sama lain. Oleh itu, analisis mendapati bahawa penggunaan ragam bahasa bertimbal oleh juri *Mentor Legend* adalah untuk menguatkan lagi tujuan kata supaya ia mudah difahami oleh peserta program.

Walaupun kenyataan juri, iaitu “...hayati lirik, jangan lirik itu sedih kita senyum” menunjukkan bahawa frasa ‘hayati lirik’ telah pun menggambarkan maksud sebenar akan kenyataan juri, justeru penggunaan kata bertimbal selepas itu adalah untuk menguatkan lagi keberkesanan kenyataan juri. Kata ‘sedih’ yang diikuti dengan kata ‘senyum’ dalam frasa “...jangan lirik itu sedih kita senyum” jelas menunjukkan bahawa kata-kata tersebut merupakan kata yang bertimbal antara satu sama lain. Kata ‘sedih’ dan kata ‘senyum’ merupakan dua perihal tingkah laku yang berbeza. Berdasarkan kenyataan tersebut, analisis mendapati bahawa juri menasihati peserta program supaya menghayati lirik nyanyian apabila membuat persembahan dengan menyatakan sesuatu perbandingan yang berlawanan supaya difahami oleh peserta program dengan menggunakan kata ‘sedih’ dan ‘senyum’. Dalam erti kata lain, juri mengingatkan peserta program bahawa, jika lirik memerlukan penghayatan yang sedih, tunjukkan mimik muka yang sedih dan janganlah pula menunjukkan penghayatan yang sebaliknya dengan menguntumkan senyuman. Secara keseluruhannya, analisis yang dapat dibuat adalah penggunaan bahasa bertimbal dalam kalangan juri *Mentor Legend* lebih bersifat untuk menasihati dan menyatakan pujian secara tidak langsung.

4.6 Bahasa Berulang

Ragam bahasa Za’ba menjelaskan bahawa ragam bahasa berulang merupakan bahasa yang “digunakan semata-mata untuk mengulang sesuatu perkataan atau ayat bagi tujuan hendak menguatkan maksudnya” (Zainal Abidin, 2002:218). Hasil daripada analisis mendapati bahawa terdapat beberapa kaedah penggunaan ragam bahasa berulang oleh juri, antaranya ialah pengulangan sebahagian atau keseluruhan kata, frasa atau ayat pada awal ujaran; pengulangan sebahagian atau keseluruhan kata, frasa atau ayat pada pertengahan ujaran; pengulangan sebahagian atau keseluruhan kata, frasa atau ayat pada akhir ujaran; dan

pengulangan sebahagian atau keseluruhan kata, frasa atau ayat pada awal dan akhir ujaran. Hal ini dapat dibuktikan melalui pernyataan berikut:

- a. “...**you will improve. I am sure you will improve...**”
- b. “...saya harap **keputusan akan menyebelahi awak...harap-harapnya benda itu akan menyebelahi pada awaklah...**”
- c. “**Dahsyat. Dahsyat. Dahsyat** la...”
- d. “...daripada lemah, **merangkak, merangkak, merangkak** sampai boleh setanding dengan Aina dan juga Sarah...”

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan di atas, pengkaji mendapati bahawa pernyataan juri “...*you will improve. I am sure you will improve...*” merupakan contoh pengulangan sebahagian atau keseluruhan kata, frasa atau ayat pada akhir ujaran. Hal ini dapat dibuktikan melalui pengulangan frasa ‘*you will improve*’ pada akhir pernyataan juri. Bagi pernyataan juri “...saya harap keputusan akan menyebelahi awak...harap-harapnya benda itu akan menyebelahi pada awaklah...”, ia merupakan contoh pengulangan sebahagian atau keseluruhan kata, frasa atau ayat pada awal dan akhir ujaran dengan pengulangan frasa “...keputusan akan menyebelahi awak...”. Seterusnya, contoh pengulangan sebahagian atau keseluruhan kata, frasa atau ayat pada awal ujaran dapat dilihat melalui pengulangan kata ‘dahsyat’ dalam kenyataan “Dahsyat. Dahsyat. Dahsyat la...”. Contoh bagi pengulangan sebahagian atau keseluruhan kata, frasa atau ayat pada pertengahan ujaran dapat dibuktikan melalui pengulangan kata ‘merangkak’ dalam kenyataan “...daripada lemah, merangkak, merangkak, merangkak sampai boleh setanding dengan Aina dan juga Sarah...”.

Analisis yang dapat dibuat adalah, juri *Mentor Legend* telah mevariasikan penggunaan ragam bahasa berulang ketika mengemukakan kritikan terhadap persembahan peserta program. Penggunaan ragam bahasa berulang dalam kalangan juri adalah untuk menguatkan tujuan sesuatu pernyataan, di samping menegaskan sesuatu perkara. Hasil analisis mendapati bahawa penggunaan ragam bahasa berulang lebih bersifat untuk memberi pujian. Hal ini demikian kerana penggunaan kata-kata atau frasa yang berulang, pada hemah pengkaji merupakan kata-kata atau frasa yang berupaya meningkatkan motivasi dan keyakinan peserta program.

5. KESIMPULAN

Budaya mengemukakan pandangan atau kritikan sudah menjadi amalan bagi sebahagian besar masyarakat pada hari ini. Oleh yang demikian, pemilihan ragam bahasa oleh penutur ketika berkomunikasi akan menentukan keberkesanan terhadap maklumat yang ingin disampaikan kepada pendengar. Penggunaan ragam bahasa yang tepat memperlihatkan ciri santun berbahasa dalam berkomunikasi, malah secara tidak langsung ia melambangkan keperibadian seseorang penutur itu. Secara kesimpulannya, juri dalam rancangan *Mentor Legend* telah menggunakan pelbagai ragam bahasa berdasarkan kepada analisis yang berpandukan kerangka ragam bahasa yang dipelopori oleh Za’ba. Ragam bahasa juri ketika mengemukakan pandangan atau kritikannya mempunyai fungsinya yang tersendiri. Besar kemungkinan juri sendiri tidak menyedari akan ragam bahasa yang digunakan ketika mengemukakan kritikan, namun hasil kajian ini mendapati bahawa juri menggunakan ragam bahasa yang bersesuaian ketika mengemukakan kritikannya sama ada ingin memuji, menasihati, memberi teguran dan

juga memberi saranan. Oleh itu, setiap individu perlu mengetahui akan variasi dan ragam bahasa yang perlu digunakan apabila menyampaikan sesuatu ujaran. Hal ini demikian kerana, pemilihan variasi dan ragam bahasa yang tepat dapat membantu pendengar untuk memahami mesej yang ingin disampaikan oleh penutur. Oleh itu, pengkaji menyarankan agar pihak penganjur menyediakan satu garis panduan kepada para juri ketika mengemukakan pandangan atau kritikan. Penyediaan garis panduan ini amat penting bagi memastikan juri Mentor Legend terus berpegang kepada adat dan budaya masyarakat Melayu ketika mengemukakan pandangan atau kritikan.

RUJUKAN

- Abdullah, H. (2006). *Kamus istimewa peribahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Abdullah, H., & Ainon, M. (2011). *Kamus peribahasa kontemporari* (3rd ed.). Batu Caves: PTS Professional.
- Ahmad Mahmood, M. (2008). Kesopanan dalam perbualan mengikut budaya masyarakat Melayu. In Cendekia (Ed.), *Kumpulan Esei Bahasa, Sastera dan Budaya Melayu* (pp. 53-61). Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Arba'ie, S. (2010). Perpaduan masyarakat dalam genre sastera dari perspektif sosio-stilistik. In Y. Mohd Sharifudin, S. Arba'ie & H. Zaitul Azma Zainon (Eds.), *Penyelidikan Linguistik Bahasa dan Budaya: Pemupukan Perpaduan* (pp. 402-411). Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Asmah, O. (1992). *Kajian dan perkembangan Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah, O. (2007). *Kesantunan bahasa dalam pengurusan pentadbiran dan media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Burn, B. R. (2000). *Introduction to research methods*. London: Sage Publication.
- Goay, T. C., Choo, S. T., & Zainuddin, A. (2006). *Teks Pra-U Bahasa Melayu STPM : Kertas 1*. Petaling Jaya: Pearson Malaysia.
- Hafidzoh, S. S. (2013). Kesantunan berbahasa dalam komunikasi tulisan: Analisis kajian guru-guru Bahasa Melayu. *Perkongsian Profesional Bagi Guru-Guru Permulaan* (pp. 36-61).
- Hassan, A. (2000, Julai 7). Ragam Bahasa Melayu. *Utusan Malaysia*.
- Jamaliah Mohd. Ali. (2000). *Verbal communication: A study of Malaysian speakers*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Jyh, W. S. (2009). *Semiotik persembahan wacana*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.

- Lutfi, A. (1995). *Kritikan karya sastera: Keindahan ragam-ragam bahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Marlyna, M., & Mohd Baharin, M. (2011). Jenis dan fungsi sapaan serta persepsi kesantunan dalam interaksi di kaunter pertanyaan. *Jurnal Bahasa*, 11(2), 219-234.
- Mat Isa, Y. (1978). *Ragam gaya bahasa dalam penulisan*. Universiti Nasional Bandung: Fakulti Sastera Indonesia.
- Mohd Majid, K. (1990). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Roslan, R. (2015). *Rights and recognition of indigenous language in Malaysian education system: The case of orang asli*. Paper presented at the 3rd International Conference on Language, Education and Innovation (ICLEI), Bali, Indonesia.
- Mohd Roslan, R. & Sara, C. (2015). Discourse of indigenous education policy: The Malaysian case. *International Journal for Innovation Education and Research*, 3(10), 126-140.
- Nasihah, H., & Indirawati, Z. (2013). Strategi dan struktur kesantunan: Kritikan karyawan seni dalam rancangan realiti televisyen. In Z. H. Zaitul Azma, Y. Nor Azuwan, C. S. Norizan, M. H. Ahmad Fuad, & S. Arba'ie (Eds.), *Prosiding Seminar Antarabangsa Linguistik dan Pembudayaan Bahasa Melayu VIII 2013* (pp. 153-162). Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Nasrul, M. (2009). Kritik mengkritik. In *Medik 2* (Ed.). (pp. 38-39).
- Robert, K. Y. (2013). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). London: Sage Publication.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods* (4th ed.). Los Angeles, CA: Sage.
- Zainal Abidin, A. (2002). *Ilmu mengarang Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Zaini, O. (2006). Demokrasi di negara sedang membangun: Pengalaman Asia Tenggara. In M. Ghazali, H. Jamaie, D. Sity, & O. Zaini (Eds.), *Demokrasi kepimpinan dan keselamatan dalam politik Malaysia* (pp. 26-49). Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Zaitul Azma, Z. H., & Ahmad Fuad, M. H. (2010). Kekerasan verbal dalam komunikasi remaja: Satu pelanggaran maksim kesantunan. In Y. Mohd Sharifudin, S. Arba'ie, & Z. H. Zaitul Azma (Eds.), *Penyelidikan Linguistik Bahasa dan Budaya: Pemupukan Perpaduan* (pp. 386-391). Serdang: Universiti Putra Malaysia.