
JOURNAL OF COMMUNICATION, LANGUAGE AND CULTURE

Proses Pembelajaran dalam Talian dari Perspektif Strategi Komunikasi dan Kesopanan

(Online Learning Process from the Perspective of Communication Strategy and Politeness)

Rohaidah Binti Mashudi^{1*}

¹Faculty of Applied Communication, Multimedia University, Cyberjaya, Selangor, Malaysia

*Corresponding author: idah@mmu.edu.my; ORCID iD: 0000-0002-3055-1570

ABSTRACT

Today, online teaching and learning is widely accepted in institutions of higher learning. Although there were various problems in the beginning, all parties were receptive to this learning approach after many improvements were made to ensure that students could follow the online teaching learning activities even during the lockdowns. The objective of the study was to identify the elements of communication strategy and politeness factors and describe the use of these elements during online learning. This study was conducted through observation and recorded sessions of Google Meet (chat room). The respondents of the study consisted of 35 students of various races who took a Malay language course (MPU3201 National Language A) for one semester at Multimedia University, Melaka campus. Data recordings were analysed according to the approach of Asmah Omar and Hymes where the use of language through direct communication strategies is often expressed in the form of statements and direct questions. In addition, communication strategies that mark politeness are examined based on the factors of adherence to social rules and factors in maintaining face. The results show the importance of selecting effective communication strategies even in a formal but friendly atmosphere during teaching and learning as this can build harmonious relationships. Therefore, it is highly recommended that instructors or lecturers use communication strategies, especially in the aspect of opening expressions and appropriate language behaviour expressions by emphasizing the politeness factor so that the formal teaching and learning sessions in a formal atmosphere is appealing to students.

Keyword: online, speech act, communication strategy, phatic communion, politeness

Received: 1 September 2021, **Accepted:** 15 December 2021, **Published:** 30 January 2022

ABSTRAK

Hari ini, pengajaran dan pembelajaran dalam talian sudah tidak asing lagi bagi kita semua. Dalam tempoh perintah kawalan pergerakan, pembelajaran dalam talian telah melalui beberapa fasa perubahan. Banyak pihak yang tampil memberi pandangan dan membuat perubahan agar keperluan pembelajaran dalam talian ini mencapai sasarannya. Objektif kajian adalah untuk mengenal pasti elemen strategi komunikasi dan faktor kesopanan dan menghuraikan penggunaan strategi komunikasi dan kesopanan semasa pembelajaran dalam talian. Kajian ini dilakukan melalui kaedah pemerhatian dan rakaman google meet (ruang sembang). Responden kajian terdiri daripada pelajar pelbagai kaum sebanyak 5 orang yang mengambil kursus bahasa Melayu (MPU3201 bahasa Kebangsaan A) selama satu semester di Universiti Multimedia kampus Melaka. Rakaman data dianalisis mengikut pendekatan Asmah Omar dan Hymes dengan membuat penelitian dalam penggunaan bahasa melalui strategi komunikasi kaedah langsung yang sering diujarkan dalam bentuk pernyataan dan pertanyaan secara langsung. Manakala strategi komunikasi yang menandai kesopanan diteliti berdasarkan faktor kepatuhan kepada peraturan sosial dan faktor dalam menjaga air muka. Hasil kajian menunjukkan kepentingan pemilihan strategi komunikasi yang berkesan walaupun dalam suasana formal tetapi mesra semasa pengajaran dan pembelajaran kerana ini dapat membina hubungan harmoni. Justeru, amat disarankan agar pengajar atau pensyarah mempunyai strategi komunikasi terutamanya dalam aspek ungkapan pembuka komunikasi dan ungkapan lakuan bahasa yang sesuai dengan memberi penekanan terhadap faktor kesopanan agar suasana pengajaran dan pembelajaran dalam suasana formal yang tidak membosankan pelajar.

Kata kunci: dalam talian, lakuan bahasa, strategi komunikasi, pembuka komunikasi, kesopanan

Pendahuluan

Pengajaran dan pembelajaran (PdP) dalam talian sudah tidak asing lagi bagi kita semua pada waktu ini. Serangan virus COVID-19 di seluruh dunia telah mengubah corak pembelajaran sama ada di peringkat sekolah mahupun di institusi pengajian tinggi. Justeru, terdapat banyak pendekatan yang telah digunakan oleh para pengajar dalam menyampaikan pengajaran secara dalam talian kepada para pelajar. Mengikut Kok dan Perumale (2016) pembelajaran dalam talian merupakan penyediaan peluang pendidikan yang fleksibel dari segi akses dan pelbagai cara pemerolehan pengetahuan. Bahkan akibat daripada pandemik COVID-19 sistem pendidikan pada hari ini telah mengalami perubahan yang besar iaitu dengan tidak meletakkan pembelajaran dalam talian ini sebagai suatu yang statik dalam satu platform tetapi kepada yang dinamik agar dapat diikuti oleh semua pelajar. Walaupun terdapat pelbagai masalah pada permulaannya, namun semua pihak berlapang dada dalam menerima pendekatan pembelajaran yang ada setelah banyak penambah baik diberikan demi memastikan pelajar dapat mengikuti pembelajaran walaupun dalam tempoh perintah kawalan pergerakan (PKP). Ini kerana telah banyak kemudahan dan pembaharuan yang telah diberikan oleh pihak yang terlibat demi memastikan proses pembelajaran dalam talian ini dapat dilaksanakan dengan jayanya sebagai memenuhi tanggungjawab kepada masyarakat terutamanya pelajar. Kini proses PdP dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan menerusi platform seperti *Google Classroom*, *Skype*, *Instagram*, *Microsoft Team*, *Google Meet*, *Zoom*, *Telegram*, *Whatsapp* dan sebagainya. Walaupun pada peringkat awal Kementerian Pendidikan sendiri mendapati bahawa PdP dalam talian dan belajar di rumah kurang memberi kesan berbanding melalui pendekatan konvensional secara bersemuka (Berita Harian, 1 Julai 2020). Malah para pengajar juga telah memahami dan mahir untuk menyediakan bahan mengajar secara dalam talian melalui aplikasi yang ada seperti *kahoot*, *quizziz*, *padlet*, *liveworksheet*, *google form* dan sebagainya.

Strategi komunikasi yang digunakan semasa pengendalian PdP dalam talian sangat penting untuk memudahkan kedua-dua pihak sama ada pengajar dan pelajar dapat memahami kandungan mesej yang disampaikan semasa kelas sedang berlangsung. Menurut Asmah Omar (2010b) strategi komunikasi adalah cara-cara yang digunakan oleh pemeran-pemeran (participant) untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu peristiwa bahasa. Justeru, PdP dalam talian memerlukan strategi komunikasi yang berterusan untuk memastikan pelajar dapat mengikuti proses pembelajaran dengan berkesan dan begitu juga pengajar. Hal ini demikian kerana penggunaan strategi komunikasi semasa PdP dalam talian memerlukan kerjasama antara dua-dua pihak iaitu pengajar dan pelajar atau penutur dan pendengar agar matlamat dapat dicapai. Melalui strategi komunikasi suatu matlamat dapat dicapai dengan adanya usaha

kerjasama antara penutur dan pendengar (Tarone, 1980). Terdapat pelbagai pendekatan dalam strategi komunikasi, Omar (2010b) menekankan kaedah langsung dan tak langsung dalam hubungan dengan lakuan bahasa sebagai strategi komunikasi yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Bahkan strategi komunikasi semasa PdP dalam talian juga perlu diberikan penekanan dalam aspek kesopanan

Sorotan Literatur

Kajian Aladdin (2012) terhadap pelajar tingkatan 6 atas menunjukkan bahawa melalui strategi komunikasi dapat membantu pelajar dalam menambahkan leksikal semasa bertutur. Menurut beliau melalui strategi ini walaupun pelajar mempunyai pengetahuan linguistik yang terhad dalam bahasa sasaran iaitu bahasa Arab namun ini dapat membantu pelajar meningkatkan pencapaian komunikatif mereka. Ini menunjukkan bahawa penyesuaian penggunaan strategi komunikasi dalam kalangan pelajar yang mempelajari bahasa ke-2 dapat membantu mencapai tujuan komunikasi, dan juga memperluaskan perbendaharaan kata pelajar. Ini juga turut dibincangkan oleh Elisdawati et al., (2018) bahawa strategi komunikasi kesantunan yang bersesuaian dapat memberi motivasi kepada pelajar dalam menguasai bahasa ke-2. Bahkan dalam kajian Mesiono (2021) menunjukkan kepelbagaian penggunaan strategi komunikasi oleh guru semasa pembelajaran dalam talian sebagai suatu cara menarik minat pelajar agar sentiasa mengikuti pembelajaran tanpa sebarang masalah.

Manakala dalam kajian yang dilakukan oleh Hamid et al., (2015) dalam kalangan pelajar sekolah pula menunjukkan bahawa penggunaan kata ganti nama diri yang tepat dan sesuai semasa berkomunikasi dapat mengekalkan keharmonian. Bahkan penguasaan dalam penggunaan ganti nama diri ini seharusnya tidak hanya dipelajari sebagai sebahagian aspek bahasa sahaja tetapi perlu diperluaskan kepada satu bentuk strategi kesantunan semasa berkomunikasi. Kesantunan melalui penyesuaian penggunaan kata ganti nama juga merupakan satu cara dalam memastikan setiap pemeran yang terlibat dalam suatu komunikasi memahami dan mematuhi peraturan sosial yang secara langsung dapat membantu dalam mencapai tujuan komunikasi tersebut. Ini juga turut dibincangkan dalam kajian Ryabova (2015) mengenai kesesuaian strategi komunikasi kesantunan dalam aktiviti kehidupan seharian yang dapat ditentukan mengikut status dan kelas pemeran.

Dalam suatu peristiwa bahasa atau peristiwa komunikatif sering juga berlaku situasi kritikan yang bersifat negatif dan positif. Justeru, kajian oleh Zahid dan Hashim (2018) telah menekankan kritikan dalam budaya Melayu yang disampaikan melalui penggunaan strategi dan struktur tertentu untuk mencapai suatu objektif. Tumpuan kajian terhadap penyampaian kritikan melalui strategi kesantunan ini membuktikan bahawa dalam budaya masyarakat Melayu masih menitikberatkan kesantunan dalam komunikasi. Bahkan ini tidak menghalang dan membantu masyarakat dalam memberi kritikan kerana kritikan yang disampaikan melalui strategi komunikasi kesantunan dapat memastikan tidak ada pihak yang berkecil hati apabila menerima kritikan. Begitu juga kajian yang dilakukan oleh Hieda et al., (2021) yang meletakkan kepatuhan kesantunan dari aspek penolakan ajakan sebagai strategi komunikasi dalam kalangan penutur asli bahasa Melayu dengan penutur asli bahasa Jepun. Ini juga adalah untuk membuktikan daya keterbukaan masyarakat Melayu apabila berkomunikasi dalam konteks antara budaya.

Strategi komunikasi tidak hanya berlaku dalam interaksi secara bersemuka atau lisan, malah strategi komunikasi juga perlu ditekankan dalam penulisan. Ini seperti yang dibincangkan oleh Beden (2019) dalam memperkatakan strategi kesantunan berbahasa melalui analisis teks. Strategi kesantunan dalam penulisan ini diteliti dari aspek penggunaan dan pemilihan kata, frasa, dan ayat yang gramatis. Oleh demikian, dalam bentuk penulisan seorang penulis tidak hanya perlu mematuhi peraturan penulisan, malah perlu juga memberi tumpuan terhadap pematuhan strategi kesantunan berbahasa. Ini kerana dengan menitikberatkan strategi komunikasi ini tujuan seorang penulis itu menulis dapat mencapai matlamatnya dalam menyampaikan mesej kepada pembaca. Begitu juga dalam perbincangan Omar (2009) bahawa kesesuaian dalam penulisan sama ada teks linear atau bukan linear perlu mengikut bidang. Secara tidak langsung ada strategi komunikasi yang digunakan oleh penulis untuk memastikan pembaca dapat memahami makna yang disampaikan dalam suatu penulisan.

Penggunaan strategi komunikasi bukan sahaja dalam situasi formal, malah dalam situasi tidak formal juga perlu ada penekanan dalam aspek strategi komunikasi. Dalam sebuah filem animasi kanak-

kanak, misalnya, seperti yang diperkatakan oleh Mohamad Nor et al., (2019), strategi komunikasi melalui aspek kesopanan ini amat perlu kerana akan mempengaruhi penonton terutamanya generasi muda. Penelitian terhadap bentuk kesopanan asas dan kesopanan kendala berdasarkan konteks penggunaan dapat menunjukkan kepatuhan dalam peraturan sosial yang bergantung kepada faktor pemeran, latar, judul, sebab, dan cara komunikasi. Justeru, strategi komunikasi yang digunakan dalam sesebuah filem bukan sahaja dapat mempengaruhi penonton, malah memudahkan penonton memahami kandungan mesej yang disampaikan. Penggunaan strategi komunikasi kesantunan dalam situasi tidak formal turut dibincangkan dalam kajian Mulyono et al., (2019) yang mengambil situasi perbualan dalam WhatsApp antara guru dan pelajar. Dapatan kajian menunjukkan bahawa pelajar kekal menggunakan strategi komunikasi perbualan dengan guru walaupun dalam situasi tidak formal kerana mengambil aspek umur dan status sosial guru tersebut.

Penyataan Masalah

Proses PdP konvensional iaitu secara bersemuka lebih mudah untuk membentuk sahsiah pelajar iaitu melalui aktiviti dalam kelas atau luar kelas. Justeru, PdP dalam talian seharusnya mempunyai pendekatan yang lebih efisien dan efektif demi memastikan pada akhir pembelajaran selain mendapat ilmu pengetahuan, pelajar juga dapat membentuk keperibadian yang mulia. Kebimbangan masyarakat terhadap akan lahirnya ‘generasi yang hilang’ (lost generation) iaitu generasi yang kurang dari segi ilmu dan adab seperti yang diperkatakan oleh Azami Sidek (Melaka Hari Ini, 2 Februari 2021) akibat daripada kelalaian pihak tertentu sepanjang PdP dalam talian dijalankan memerlukan tindakan yang sewajarnya. Ini adalah untuk memastikan agar PdP dalam talian dalam tempoh negara dilanda pandemik COVID-19 ini dapat memberi keberkesanan seperti yang dikehendaki oleh masyarakat dan negara. Selain permasalahan dalam capaian internet, data dan alat peranti dalam kalangan pelajar, terdapat masalah lain yang perlu diambil perhatian seperti kedatangan pelajar, motivasi diri dan disiplin pelajar, suasana pembelajaran yang tidak kondusif dan tumpuan pelajar sepanjang PdP dalam talian dijalankan dan sebagainya. Permasalahan PdP dalam talian turut dialami oleh pengajar terutamanya dalam menarik perhatian pelajar agar pelajar dapat memberi perhatian penuh semasa PdP dijalankan. Oleh demikian, pengajar seharusnya memberi tumpuan dalam penggunaan ungkapan atau ujaran yang sesuai untuk memastikan terdapat komunikasi yang berterusan dalam tempoh PdP dalam talian dilaksanakan.

Pembelajaran dan pengajaran dalam talian memberi banyak cabaran kepada pengajar dan juga pelajar. Hal ini demikian kerana terdapat pelajar didapati tidak mempunyai disiplin untuk mengikuti pembelajaran kerana lambat bangun, atau pergi menolong ibu bapa bekerja, terdapat masalah dalam capaian internet, tidak mempunyai telefon, dan ini menyebabkan pengajar sukar untuk berkomunikasi dengan pelajar semasa proses pembelajaran berlaku serta menyumbang kepada komunikasi yang kurang efektif (Mesiono, 2021). Keberkesanan suatu komunikasi memerlukan penglibatan pemeran dengan mematuhi peraturan komunikasi dan penekanan terhadap kesopanan. Oleh demikian, kegagalan pemeran dalam menggunakan kata ganti yang tepat juga menyumbang kepada ketidakberkesanan komunikasi yang berlaku dalam suatu peristiwa bahasa dan menjadi salah satu punca kepada tergugatnya keharmonian dalam hubungan antara etnik (Hamid et al., 2015). Penggunaan kata ganti nama dengan tepat dan bersesuaian mengikut taraf pemeran menjadi sebahagian daripada faktor kesopanan yang perlu ada dalam suatu peristiwa bahasa.

Objektif

Kajian ini menjurus kepada dua objektif iaitu;

- i. Untuk mengenal pasti elemen strategi komunikasi dan faktor kesopanan yang diungkapkan semasa pembelajaran dalam talian
- ii. Untuk menghuraikan penggunaan strategi komunikasi dan kesopanan semasa pembelajaran dalam talian.

Metodologi

Penelitian terhadap penggunaan bahasa mengikut konteks menjadi asas kepada pendekatan kajian ini. Kajian ini merupakan kajian kualitatif deskriptif. Responden kajian adalah terdiri daripada kalangan pelajar yang mengambil kursus bahasa Melayu (MPU3201 bahasa Kebangsaan A) selama satu semester

di Universiti Multimedia kampus Melaka. Pelajar ini merupakan pelajar tempatan daripada dua kelas yang berbeza iaitu pelajar peringkat diploma dan pelajar peringkat ijazah. Jumlah keseluruhan responden adalah 35 orang pelajar yang terdiri daripada pelbagai bangsa iaitu terdiri daripada 3 orang pelajar Melayu, 2 orang pelajar India dan 30 orang pelajar Cina. Data kajian diperolehi daripada rakaman google meet setiap kali kelas dalam talian dijalankan. Pelajar juga telah sedia maklum tentang penglibatan mereka dalam kajian ini kerana telah dimaklumkan pada setiap awal kelas dalam talian dijalankan dan telah mendapat persetujuan semua pelajar berdasarkan maklum balas yang diterima melalui ruangan sembang dan melalui lisan.

Di samping itu, kaedah pemerhatian dengan turut serta turut dilakukan dalam kajian ini iaitu semasa pelajar membuat perbincangan secara berkumpulan dalam *breakup room*. Rakaman data daripada ruangan chat google meet dianalisis melalui pendekatan Asmah Omar (2000) dan Hymes (1977). Aspek yang diteliti adalah dari segi penggunaan bahasa melalui kaedah langsung yang sering diujarkan dalam bentuk pernyataan dan pertanyaan secara langsung. Bentuk pernyataan dan pertanyaan ini dilihat melalui pemilihan penggunaan lakuan bahasa. Manakala strategi komunikasi yang menandai kesopanan juga akan diteliti berdasarkan faktor kepatuhan kepada peraturan sosial dan faktor dalam menjaga air muka. Kajian ini telah mendapat kelulusan dari Lembaga Etika MMU (*Ethical Board of MMU*) dengan nombor kelulusan: EA3322021.

Huraian dan Perbincangan

Strategi komunikasi dan kesopanan mempengaruhi pembelajaran pelajar secara dalam talian. Pemilihan ungkapan yang sesuai sebagai strategi kesopanan bukan sahaja dapat membantu dalam mengawal kelas malah dapat membina hubungan yang baik antara pengajar dan pelajar (Heriyawati et al., 2019). Penggunaan sebarang ungkapan yang tidak menyenangkan daripada kedua-dua pihak sama ada pengajar dan pelajar akan memberi kesan kepada perjalanan suatu pembelajaran. Dalam strategi komunikasi yang dikaitkan dengan kesopanan terdapat beberapa faktor yang perlu diambil berat dari segi elemen kesopanan iaitu dalam aspek tingkah laku dan tutur kata yang sopan. Malah dalam strategi komunikasi itu sendiri perlu dilihat juga dari segi kaedah yang digunakan sama ada langsung atau tak langsung dengan menekankan dari segi pemilihan lakuan bahasa yang menjadi aspek utama dalam meneliti suatu strategi tersebut. Justeru, lakuan bahasa ini dilihat berdasarkan ujaran daripada pensyarah dan pelajar yang memberi pernyataan dan pertanyaan melalui kaedah langsung yang diujarkan bersesuaian mengikut latar suasana. Kaedah langsung ini dapat diperhatikan melalui lakuan bahasa pembuka komunikasi yang diujarkan oleh pensyarah kepada pelajar agar dapat membina hubungan yang positif antara pensyarah dengan pelajar. Di samping itu, strategi yang menandai kesopanan turut melibatkan aspek kepada kepatuhan dalam penggunaan peraturan sosial dan aspek dalam menjaga air muka yang dapat diperhatikan berdasarkan ungkapan yang diujarkan oleh pengajar dan pelajar. Kepatuhan kepada aspek peraturan sosial dan aspek menjaga air muka dapat menunjukkan rasa hormat antara kedua-dua pihak iaitu pengajar dan pelajar. Perhatikan contoh berikut dari segi penggunaan strategi komunikasi melalui pemilihan lakuan bahasa.

Lakuan Bahasa Pembuka Komunikasi

Pembuka komunikasi (*phatic communion*) yang dipelopori oleh Malinowski (1923) merujuk kepada bentuk ungkapan yang diujarkan sebagai permulaan untuk membina hubungan sosial dalam suatu perbualan atau perbincangan. Menurut Omar (2010a) ungkapan pembuka komunikasi ini wujudnya adalah untuk mendekatkan hubungan antara pihak yang terlibat dalam suatu peristiwa bahasa dan melancarkan perjalanan peristiwa interaktif tersebut. Ungkapan pembuka komunikasi ini merupakan ungkapan kesopanan yang turut diikuti dengan cakap-cakap (*small talk*) yang kadangkala diujarkan sebelum kelas dalam talian bermula. Lihat contoh di bawah;

Situasi 1

Pensyarah: Assalamualaikum dan salam sejahtera. Apa khabar semua pagi ni?

Pelajar 1: Baik. Puan apa khabar?

Pelajar 2: Waalaikumsalam madam

Pelajar 3: Salam sejahtera cikgu.

Pelajar 4: Cikgu cantik la hari ni.

Dalam situasi 1, sebelum kelas melalui *google meet* dijalankan jelas terdapat ungkapan pembuka komunikasi iaitu **Assalamualaikum dan salam sejahtera** yang diujarkan sebagai suatu cara untuk bertegur sapa dengan pelajar dari pelbagai bangsa di dalam ruang sembang (chat space). Malah ungkapan pembuka komunikasi ini juga turut disertai dengan cakap-cakap seperti ujaran bertanya khabar iaitu **Apa khabar ...** yang merupakan ungkapan yang tidak wajib dalam latar suasana PdP. Namun ungkapan pembuka komunikasi ini menjadi suatu strategi komunikasi antara pengajar dan pelajar sebelum memulakan kelas agar pelajar dapat memberi perhatian. Ini kerana melalui ungkapan ini selain dapat menarik perhatian pelajar, ungkapan cakap-cakap ini juga dapat membentuk etiket bahasa dalam kalangan masyarakat Malaysia.

Di samping itu, respons daripada pelajar iaitu **Baik. Puan apa kabar?, Waalaikumsalam madam dan Salam sejahtera cikgu**, jelas menunjukkan pelajar memahami cakap-cakap yang disampaikan oleh pengajar. Walaupun ujaran pengajar tidak mewajibkan pelajar untuk memberi respons tetapi dalam budaya masyarakat di negara ini adalah menjadi suatu tanggungjawab untuk menghormati orang yang lebih tua atau pengajar iaitu dengan memberi respons atas pertanyaan yang diajukan. Ini adalah merupakan kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi dan secara tidak langsung menjadi sebahagian daripada strategi komunikasi melalui ungkapan pembuka komunikasi. Malah ungkapan pujian **Cikgu cantik la hari ni** yang merupakan ungkapan cakap-cakap yang diujarkan oleh pelajar hanya bertujuan untuk memulakan perbualan sebelum kelas bermula.

Situasi 2

Pensyarah: Anda sarapan apa hari ini? Ada sesiapa yang belum makan?

: makan pau. (*kedengaran ada suara*)

Pensyarah: Siapa tu? Mak awak?

Pelajar 1: Ya cikgu hhihihi...

Pelajar 2: belum makan

Pelajar 3: makan lepas kelas mdm.

Selain bertanya khabar sebagai cakap-cakap yang diselitkan dalam pembuka komunikasi terdapat cakap-cakap lain yang menjadi strategi komunikasi sebelum memulakan pembelajaran. Berdasarkan situasi 2 di atas, melalui latar formal PdP dalam pembuka komunikasi ungkapan yang diujarkan oleh pemeran iaitu antara pengajar dan pelajar kadangkala turut disertai pemeran yang tidak sepatutnya berada dalam kelas tetapi turut serta. Ini dapat diperhatikan dalam situasi 2 di atas penglibatan pemeran **mak** adalah secara tidak sengaja. Ini kerana seperti yang telah sedia maklum pembelajaran dalam talian tidak menghadkan pergerakan atau tempat pelajar untuk mengikuti proses PdP. Kelas yang dimulakan pada waktu pagi cakap-cakap dengan pertanyaan **Anda sarapan apa hari ini?** selain untuk mendapatkan perhatian pelajar, pertanyaan ini juga adalah untuk memastikan pelajar benar-benar bersedia memulakan kelas pada hari tersebut. Ini kerana ungkapan cakap-cakap ini walaupun merupakan pertanyaan, namun pertanyaan ini bukanlah meminta maklumat atau jawapan daripada pelajar. Oleh yang demikian pelajar boleh sekiranya tidak memberi jawapan kepada pertanyaan pensyarah tersebut. Bahkan pelajar juga boleh menjawab apa sahaja dengan memberi jawapan yang sopan. Ini dapat diperhatikan daripada jawapan pelajar dalam situasi 2 iaitu **belum makan dan makan lepas kelas mdm**. Ini kerana ucapan pembuka komunikasi ini berlaku kerana kehendak sosial (Asmah Omar, 2010b).

Situasi 3

Pensyarah: Assalamualaikum dan selamat pagi semua.

Pensyarah: Ada sesiapa yang belum dapat vaksin?

Pelajar 1: selamat pagi puan.

Pelajar 1: Baru satu dos.

Pelajar 2: Esok di MMU.

Pelajar 3: dah dapat satu

Pelajar 4: Petang ni first dos... takut...

Dalam situasi 3 di atas, dapat diperhatikan pembuka komunikasi dengan ujaran oleh pensyarah **Assalamualaikum dan selamat pagi** diikuti dengan cakap-cakap dalam bentuk pertanyaan iaitu **Ada sesiapa yang belum dapat vaksin?** Ungkapan pertanyaan ini diujarkan dalam bentuk langsung agar mudah difahami oleh para pelajar. Bahkan pertanyaan ini hanya sekadar untuk mendapatkan bertegur sapa sebelum kelas bermula dan pertanyaan tersebut juga tidak ada perkaitan dengan topik yang disampaikan dalam sesi pembelajaran. Ini kerana maksud pertanyaan tersebut sebenarnya tidak bertujuan untuk mendapatkan jawapan daripada pelajar. Namun demikian, melalui pertanyaan yang diujarkan oleh pensyarah dapat diperhatikan bahawa pelajar memberi pelbagai ungkapan respons atau balasan seperti **Baru satu dos, Esok di MMU, dah dapat satu dan Petang ni first dos... takut.** Walaupun pelajar tidak wajib untuk memberi respons namun adalah janggal dan tidak sopan untuk pelajar tidak memberi sebarang respons. Walaupun bahagian cakap-cakap ini tidak wajib diujarkan pada permulaan sesi pembelajaran namun situasi ini dapat menimbulkan kemesraan antara pensyarah dan pelajar.

Faktor Kepatuhan Kepada Peraturan Sosial

Dalam strategi komunikasi, faktor kepatuhan kepada peraturan sosial melihat tentang adanya kesedaran adanya perbezaan taraf sosial antara pensyarah dengan pelajar. Perhatikan situasi 4 di bawah;

Situasi 4

Pensyarah: Assalamualaikum dan salam sejahtera semua.

Pelajar 1: selamat petang **puan**.

Pelajar 2: salam sejahtera **madam**

Pelajar 3: wasalam **dr**.

Pelajar 4: selamat petang **miss**.

Pelajar 5: hi **pn**.

Berdasarkan situasi 4 di atas dapat dilihat penggunaan kata panggilan atau kata sapaan yang diujarkan oleh pelajar kepada pensyarah. Melalui konteks perkaitan sosial jelas pelajar amat memahami dalam menggunakan kata sapaan formal iaitu seperti **puan, madam, dr, miss** dan **mis**. Walaupun kata sapaan yang diujarkan terdapat dalam bahasa Melayu dan bahasa Inggeris namun penyesuaiannya sangat bertepatan dengan suasana formal. Oleh demikian, dapat diperhatikan bahawa faktor usia tidak membenarkan pelajar untuk menggunakan kata sapaan seperti mak cik atau kakak dalam suasana formal seperti PdP dalam talian ini. Ini kerana menurut Asmah Omar (2010a) peraturan bahasa tanpa pertimbangan sosial dan budaya akan menjadikan kita tidak sopan kerana melanggar peraturan sosial dan budaya yang ada.

Faktor Menjaga Air Muka

Konsep air muka dalam masyarakat Melayu dan budaya masyarakat Malaysia sangat mendalam dan luas pengertiannya. Ini berbeza dengan pengertian muka yang diberikan oleh Brown dan Levinson (1987) yang menunjukkan penyempitan maksud dan tidak membayangkan budaya Melayu kerana hanya berasaskan kepada keinginan mencapai suatu tujuan. Justeru, dalam berkomunikasi tutur kata perlu dijaga dan berhati-hati untuk memastikan tidak menjatuhkan air muka kedua-dua pihak. Oleh demikian, ungkapan yang diujarkan mestilah sopan iaitu tidak ada kata-kata kesat, carut-mencarut, memaki-maki dan seumpamanya agar dapat menjaga maruah semua pihak. Ini kerana dalam budaya masyarakat Melayu dan masyarakat Malaysia itu sendiri anak-anak sejak kecil telah menerima didikan daripada ibu bapa supaya pandai menjaga maruah diri dan keluarga. Bahkan ini secara tidak langsung dapat memastikan maruah komuniti dan negara dapat dijaga agar tidak melanggar tatasusila.

Berdasarkan pemerhatian pelajar sangat menjaga air muka semasa PdP dalam talian dilaksanakan. Walaupun bergurau dengan pensyarah dan dengan rakan sekelas didapati pelajar tidak menggunakan tutur kata yang sembrono. Ini dapat diperhatikan dalam situasi 5 di bawah;

Situasi 5

Pelajar 4: *miss* lapar la.

Pensyarah: makan la

Pelajar 4: sedang tunggu *cod* miss.

Pensyarah: PC awak makan apa hari ni?

Pelajar 5 (PC): mee.

Pensyarah: hari ni siapa masak pula?

Pelajar 5 (PC): hihhi abang masak.

Pelajar 6: belanja *miss*?

Pensyarah: boleh...nanti bila kita boleh masuk MMU jumpa saya.

Pelajar 6: *cod* miss

Pelajar 7: awak la belanja *mis*

Pelajar 6: hhahaha

*PC adalah singkatan nama salah seorang pelajar.

Perbualan dalam situasi 5 di atas berlaku semasa kelas berehat 5 minit. Dapat diperhatikan perbualan pelajar yang bercakap tentang isu yang tiada kaitan dengan topik yang diajar. Justeru, cakap-cakap ini timbul apabila terdapat ruang untuk mereka bersembang dan juga ada juga ungkapan yang membawa maksud pemberitahuan iaitu **miss lapar la** dan **sedang tunggu cod miss**, menunjukkan pelajar ingin memaklumkan bahawa dia belum makan dan sedang menunggu penghantaran makanannya. Ungkapan pemberitahuan pelajar 4 ini telah membawa kepada cakap-cakap yang berlanjutan tentang berkaitan topik yang sama. Ini dapat dilihat dari ungkapan pertanyaan pensyarah kepada pelajar bernama PC iaitu **PC awak makan apa hari ni?** dan pertanyaan tersebut telah dibalas dengan memberitahu makan mee. Perbualan tersebut diteruskan dengan pertanyaan **hari ni siapa masak pula?** yang menunjukkan pertanyaan ini berlaku kerana lanjutan daripada perbualan yang berlaku sebelum ini dalam kelas pada hari yang berlainan. Jawapan **hihihi abang masak** menunjukkan pelajar tersebut masih ingat lagi tentang perkongsian maklumat dalam kelas sebelum ini.

Perbualan tersebut turut menarik perhatian pelajar 6 dengan mengungkapkan permintaan **belanja miss?**, yang dibalas oleh pensyarah **boleh...nanti bila kita boleh masuk MMU jumpa saya.**

Perbualan tersebut berterusan apabila pelajar 6 bergurau agar dibuat penghantaran *cod miss* dan gurauan tersebut disambung oleh pelajar 7 meminta agar pelajar 6 yang sepatutnya membelanja pensyarah dengan ungkapan *awak la belanja mis*. Ini menunjukkan bahawa cakap-cakap antara pensyarah dan pelajar masih dalam lingkungan menjaga air muka kerana tidak ada ungkapan yang tidak sopan walaupun pelajar bergurau meminta pensyarah untuk membelanja mereka makan.

Kesimpulan

Hasil kajian dapat diperhatikan bahawa dalam PdP, strategi komunikasi dan kesopanan dapat membantu untuk menarik perhatian pelajar agar terlibat secara langsung dalam suatu perbincangan. Justeru, penggunaan strategi komunikasi iaitu melalui kaedah langsung dengan menekankan aspek pemilihan lakuan bahasa yang sesuai mengikut faktor kesopanan seperti kepatuhan dalam penggunaan peraturan sosial dan menjaga air muka dapat membuka ruang luas untuk mencapai komunikasi berkesan dalam suatu proses pembelajaran. Kaedah langsung digunakan sebagai strategi komunikasi kerana pertanyaan dan pernyataan diujarkan tanpa berselindung atau diujarkan secara terus terang. Melalui kaedah ini jelas menunjukkan bahawa pelajar mudah faham dan dapat mengujarkan suatu respons dengan jelas berdasarkan pertanyaan yang diajukan.

Di samping itu, PdP memerlukan suatu strategi komunikasi yang memudahkan pelajar untuk turut serta dalam aktiviti semasa proses pembelajaran berjalan. Justeru, melalui ujaran lakuan bahasa yang sesuai dalam pembuka komunikasi menjadi permulaan kepada pelajar untuk terlibat dengan aktif dalam kelas. Dalam pembuka komunikasi walaupun hanya ujaran yang menunjukkan cara seorang pensyarah bertegur sapa dalam talian namun ujaran ini amat memberi kesan kepada suasana pembelajaran, kerana ini dapat memastikan pelajar memang benar-benar telah bersedia untuk mengikuti pembelajaran. Pertanyaan daripada pensyarah walaupun hanya merupakan cakap-cakap yang tidak ada kaitan dengan topik pembelajaran tetapi pelajar menunjukkan respons yang positif. Ini kerana menurut Omar (2010b) ungkapan cakap-cakap ini walaupun tidak wajib namun dapat menimbulkan suasana mesra.

Manakala faktor kesopanan memperkukuhkan lagi strategi komunikasi dalam PdP. Kepatuhan kepada peraturan sosial dapat mengekalkan hubungan yang harmoni tidak sahaja antara pensyarah dan pelajar, malah hubungan antara semasa pelajar. Ini turut dipengaruhi dengan faktor menjaga air muka yang boleh diperhatikan berdasarkan penggunaan kata-kata yang sopan dalam kalangan pelajar. Bahkan menurut Sariyan (2007) melalui bahasa juga, persefahaman, perpaduan dan semangat kekitaan serta keharmonian dalam masyarakat dapat dibentuk. Oleh demikian, penggunaan bahasa yang sopan perlu diberi penekanan semasa PdP sebagai strategi komunikasi dengan diperkukuhkan melalui faktor kesopanan. Hasilnya sebagai pengajar kita dapat melahirkan pelajar cemerlang dalam pendidikan dan cemerlang dalam berbudi Bahasa.

Acknowledgement

The author would like to extend her heartfelt gratitude to the reviewers.

Conflict of Interest

The author has declared that no competing interests exist.

Author Contribution Statement

The author was responsible for the conception, design, writing, and revision of the manuscript.

Funding

This research received no external funding.

Ethics Statements

This article adheres to the ethical standards set by the Committee on Publication Ethics (COPE).

References

- Aladdin, A. (2012). Analisis penggunaan strategi komunikasi dalam komunikasi lisan bahasa Arab. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 12(2), 645–666
- Beden, S. (2019). Prinsip dan strategi kesantunan penulisan dalam artikel ruangan Agenda Bahasa. *Issues in Language Studies*, 8(1), 105–129. <https://doi.org/10.33736/ils.1405.2019>
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Elisdawati, Y., Husein, R., & Setia, E. (2018). Teachers' politeness strategies in motivating students to learn English. In *The 1st Annual International Conference on Language and Literature*. KnE Social Sciences, 964–975. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i4.2004>
- Hamid, Z., Abu, N. Z., & Zulkifley, A. (2015). Strategi komunikasi dalam kalangan murid pelbagai etnik. *Jurnal Komunikasi Malaysian Journal of Communication*, 31(1), 171–186.
- Heriyawati, D. F., Siba, S. Y., & Sulisty, T. (2019). Lecturers' politeness strategies in EFL classroom with multicultural background. *Litera*, 18(3), November.
- Hieda, N., Jalaluddin, N. H., & Jaafar, M. F. (2021). Penolakan ajakan dalam bahasa Jepun oleh informan Melayu: Analisis strategi dan kesan kesantunan. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 21(1), February. <https://doi.org/10.17576/gema-2021-2101-09>
- Hymes, D. (1977). *Foundations in sociolinguistics: An ethnographic approach*. Tavistock Publications Limited.
- Kok, B. S., & Perumale, S. R. (2016). Sistem pembelajaran atas talian untuk pelajar dalam perkhidmatan. *Jurnal Penyelidikan Kent*, 1(1).
- Malinowski, B. (1923). The problem of meaning in primitive languages. In C. K. Ogden & I. A. Richards (Eds.), *The meaning of meaning* (pp. 296-336). Routledge & Kegan Paul.
- Mesiono, W. S. (2021). Strategi Komunikasi Guru Dalam Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di SMA Negeri 2 Tanjungbalai. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 1-10.
- Mulyono, H., Amalia, D. R., & Suryoputro, G. (2019). Politeness strategies in teacher-student WhatsApp communication. *PASAA: Journal of Language Teaching and Learning in Thailand*, 58, 295–318. <https://doi.org/10.58837/CHULA.PASAA.58.1.11>
- Nor, N. H. M., Hussain, E. M., & Abdullah, A. R. (2019). Kesopanan dalam Komunikasi Menerusi Filem Animasi Kanak-Kanak Tempatan. *Journal Komunikasi*, 35(4).
- Omar, A. H. (2000). *Wacana perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Omar, A. H. (2009). *Panduan wacana akademik teori dan penerapan*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Omar, A. H. (2010a). *Kajian dan perkembangan bahasa Melayu*. Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Omar, A. H. (2010b). *Wacana temuduga dan wawancara* (Edisi ke-2). Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ryabova, M. (2015). Politeness strategy in everyday communication. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 206, 90–95.
- Sariyan, A. (2007). *Santun berbahasa*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Tarone, E. (1980). Communication strategies, foreigner talk, and repair in interlanguage. *Language Learning*, 30, 417–431.
- Zahid, I., & Hashim, N. (2018). Strategi dan struktur kesantunan Melayu dalam kritikan mentor: Rancangan realiti televisyen. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 18(2), May. <https://doi.org/10.17576/gema-2018-1802-10>