

# KOMUNIKASI BERKESAN: ANALISIS STRUKTUR PENGENALAN SOAL JAWAB TV3

Indirawati Zahid  
Universiti Malaya  
[indirawati@um.edu.my](mailto:indirawati@um.edu.my)

## ABSTRAK

Tujuan berkomunikasi adalah untuk berinteraksi, iaitu pertukaran maklumat antara pemeran. Semasa pertukaran maklumat berlaku, pelbagai usaha dilakukan untuk memahami pemeran dalam komunikasi yang berlangsung. Ini bertujuan untuk menjayakan sesuatu komunikasi dan menghasilkan komunikasi yang berkesan. Banyak faktor yang menentukan keberkesanan komunikasi. Salah satu perkara yang dititikberatkan ialah hubungan kerjasama yang perlu ada di antara para pemeran komunikasi. Dalam hal ini Grice (1975) mengesyorkan pemeran komunikasi mematuhi Prinsip Kerjasama bagi memastikan komunikasi dapat berlangsung dengan jaya. Prinsip Kerjasama ini mempunyai empat maksim perbualan, iaitu maksim kuantiti, kualiti, hubungan dan cara. Analisis telah dilakukan pada struktur pengenalan *Soal Jawab TV3* yang bertemakan PraBajet 2018. Antara metod yang digunakan dalam analisis ialah muat turun, transkripsi dan analisis teks. Dapatan analisis memperlihatkan bahawa keempat-empat maksim Grice (1975) telah dipatuhi oleh kedua-dua moderator rancangan ini. Pematuhan kepada maksim ini ditentukan oleh tiga faktor utama, iaitu prosedur penerbitan rancangan, latar belakang serta jawatan yang disandang dan kemahiran berbahasa moderator. Tiga faktor ini telah mempengaruhi pematuhan maksim yang diusulkan oleh Grice (1975). Pematuhan kepada maksim ini telah memudahkan proses pemahaman kandungan rancangan kepada khalayak dan dapat dilabelkan sebagai komunikasi berkesan.

Kata kunci: komunikasi; maksim; Prinsip Kerjasama; moderator; komunikasi berkesan

## Pendahuluan

Komunikasi dalam kalangan pengguna bahasa bertujuan untuk interaksi dengan maksud sosialisasi, iaitu secara umumnya untuk pertukaran maklumat. Sehubungan itu, komunikasi boleh berlaku dalam banyak cara, sama ada dengan menggunakan kata, gambar, simbol, grafik, suara, nada, ekspresi muka, pakaian dan bahasa badan. Kejayaan komunikasi bergantung pada kemampuan individu untuk memahami individu yang lain. Dan dalam usaha memahami individu yang lain dalam komunikasi yang berlangsung, proses ini dapat dikatakan sebagai satu tugas yang mencabar.

Komunikasi merupakan proses dua hala yang berlaku di antara pengguna bahasa dan akan hanya dianggap berjaya apabila kesemua pihak (pemeran) yang terlibat dalam komunikasi tersebut mempunyai kefahaman yang sama tentang apa yang dikomunikasikan. Lanjutan itu, dalam usaha mengurangkan kesalahfahaman semasa komunikasi berlangsung, Grice (1975) telah mengesyorkan Prinsip Kerjasama (PK) yang mempunyai sembilan komponen sebagai garis panduan semasa berkomunikasi. Sembilan komponen ini kemudiannya dikumpulkan menjadi empat kategori yang dinamakan maksim perbualan. Menurut Finch (2000, hlm. 159) "*Grice's principle assumes that people cooperate in the process of communication in order to reduce misunderstanding*".

## Prinsip Kerjasama Grice

Grice berpendapat kerjasama berlaku dalam pertukaran perbualan yang rasional dan ini dikawal oleh Prinsip Kerjasama (PK), iaitu maksim perbualan. Dalam PK ini Grice mengemukakan empat kategori maksim perbualan, iaitu: i. maksim kualiti (kebenaran) ii. maksim kuantiti (informatif) iii. maksim hubungan (relevan) dan iv. maksim cara (kejelasan). PK diringkaskan seperti Jadual 1 yang berikut:

JADUAL 1. Prinsip Kerjasama – Maksim Perbualan

Maksim Kualiti (kebenaran)	Maksim Kuantiti (informatif)	Maksim Hubungan (relevan)	Maksim Cara (kejelasan)
a. Jangan bercakap sesuatu yang palsu /tidak benar.	a. Pastikan sum-bangan anda bersifat infor-matif seperti yang diperlukan.	a. P a s t i k a n berkaitan / r e l e v a n .	a. E l a k k a n keka b u r a n .
b. Jangan bercakap sesuatu yang kurang bukti.	b. Jangan jadikan sumbangan anda lebih informa-tif daripada apa yang diperlukan.		b. E l a k k a n k e t a k s a a n .
			c. R i n g k a s (elakkan lewah).
			d. Pastikan teratur.

### Objektif

Kajian ini mempunyai objektif untuk mengenal pasti serta mengklasifikasikan Prinsip Kerjasama, iaitu maksim perbualan yang digunakan dalam struktur pengenalan *Soal Jawab TV3* dan membincangkan faktor yang mempengaruhi keberkesanan komunikasi yang berlaku.

### Bahan Kajian

Kajian yang dilakukan ini menggunakan data rancangan *Soal Jawab TV3* yang dimuat naik di *YouTube* oleh DM Analytics pada 27 Oktober 2017. Rancangan ini merupakan rancangan yang disiarkan oleh TV3, iaitu rangkaian televisyen swasta di Malaysia yang dimiliki oleh syarikat Media Prima Berhad. Durasi keseluruhan rancangan ini ialah selama 1 jam. Tajuk rancangan *Soal Jawab TV3* ini ialah Pra-Bajet 2018. Rancangan ini mempunyai dua orang moderator dan dua orang tetamu undangan. Fokus analisis hanya pada struktur pengenalan yang berdurasi 2 minit 17 saat.

### Batasan Kajian

Analisis hanya dilakukan pada kesemua ujaran dalam struktur pengenalan rancangan *Soal Jawab TV3*, iaitu yang hanya melibatkan dialog kedua-dua orang moderator sahaja. Analisis tidak dilakukan pada komunikasi tak verbal.

### Metod

Kajian ini mengaplikasikan kaedah kualitatif mencakupi beberapa metod, iaitu kajian pustaka, muat turun, pemerhatian yang merangkumi – menonton, mengulang dengar dan mencatat untuk penyediaan transkripsi dan analisis teks. Data kemudiannya disisihkan mengikut konteks perbualan pemeran komunikasi yang terlibat, iaitu dua orang moderator dan dua orang tetamu undangan. Analisis dilakukan dengan memecahkan data pada konteks perbualan (KP) yang setiap satunya mewakili pemeran komunikasi. KP akan disusun mengikut susunan kronologi data perbualan ini seperti seadanya dan dilabelkan mengikut urutan nombor KP 1, yang bermaksud Konteks Perbualan 1, KP 2, merujuk kepada Konteks Perbualan 2 dan seterusnya. Moderator dilabelkan sebagai M1 dan M2 yang masing-masingnya merujuk pada Moderator 1 dan Moderator 2. Dua tetamu undangan dalam rancangan ini yang dirujuk sebagai pemerhati ekonomi dilabelkan sebagai PE1 dan PE2.

### Dapatan Analisis

Dipaparkan dalam bentuk Jadual seperti berikut:

JADUAL 2. Analisis KP1 dan KP2 : Moderator 1 dan 2 Struktur Pengenalan

KP	Ujaran	Implikatur	Maksim
1	[M1] Assalamualaikum dan salam sejahtera. Anda bersama saya Izwan Azir Salleh.	Memaklumkan kepada khalayak penonton dan pendengar: 1. Tentang siapa dirinya. 2. Pengendali rancangan	Kuantiti: lengkap berinformatif Cara: ringkas dan tidak taksa, tidak kabur, dan teratur.
2	[M2] Dan saya Norzie Pak Wan Chik bersama anda selama sejam dalam satu lagi episod <i>Soal Jawab</i> . Jumaat ini, Perdana Menteri Datuk Seri Mohd Najib Tun Razak yang juga Menteri Kewangan akan membentangkan Bajet 2018. Dan perkara paling utama yang diharapkan rakyat Malaysia ialah bagaimana bajet ini mampu menjamin kesejahteraan mereka berdepan dengan kos sara hidup yang semakin meningkat.	Memaklumkan kepada khalayak penonton dan pendengar: 1. Tentang siapa dirinya. 2. Pengendali rancangan. 3. Terdapat dua orang pengendali dalam rancangan ini. 4. Tempoh masa yang ditetapkan, iaitu tidak akan lebih ataupun kurang. 5. Terdapat episod Soal Jawab yang lain sebelum ini. 6. Peristiwa yang akan berlaku – Jumaat akan datang ada sesuatu yang penting akan berlaku melibatkan Perdana Menteri= Menteri Kewangan akan bentangkan bajet 2018, iaitu perancangan masa depan negara. 7. Isu: harapan rakyat, iaitu sejauh mana bajet dapat memastikan kesejahteraan rakyat dalam keadaan ekonomi yang sukar sekarang	Kualiti: maklumat benar. Kuantiti : lengkap berinformatif Hubungan: relevan- topik ekonomi. Cara: ringkas, tidak taksa, tidak kabur dan teratur.

Dapatan analisis memperlihatkan bahawa M1 dan M2 mematuhi PK Grice.

JADUAL 3. Analisis KP3, KP4 dan KP5: Moderator 1 dan 2 Struktur Pengenalan

KP	Ujaran	Implikatur	Maksim
3	[M1] Bertemakan Negaraku Membentuk Masa Depan, bajet kali ini turut dijangka memperkasakan upaya dan peluang rakyat untuk menceburi bidang keusahawanan selain mencarta hala tuju negara bagi mencapai aspirasi Transformasi Nasional 2050 atau TN50. Malam ini kita akan melihat sejauh mana bajet 2016 dan 2017 terutamanya telah berjaya memacu ekonomi negara dalam senario ekonomi global yang perlahan di samping memenuhi tuntutan dan keperluan hidup rakyat.	Memaklumkan kepada khalayak penonton dan pendengar: 1. Tema bajet 2018, iaitu gambaran misi dan visi negara. 2. Intipati rancangan: i. Andaian kesan bajet 2018: peningkatan usaha membuka peluang rakyat dalam bidang yang spesifik, iaitu bidang keusahawanan dan hala tuju untuk mencapai TN50. ii. <i>Flashback</i> : perbandingan pencapaian yang berlaku bagi 2 tahun yang berbeza, iaitu kejayaan dan kegagalan yang berlaku.	Kualiti: maklumat benar. Kuantiti: lengkap berinformatif. Hubungan: relevan- topik ekonomi. Cara: ringkas tidak taksa, tidak kabur, dan teratur
4	[M2] Juga memandang ke hadapan apakah cabaran kerajaan dalam mengimbangi antara keperluan dan kehendak rakyat dan pada masa yang sama merangsang pertumbuhan ekonomi.	Memaklumkan kepada khalayak penonton dan pendengar: sambungan intipati: iii. Cabaran - usaha yang boleh dilakukan oleh kerajaan untuk mengimbangi keperluan dan kehendak rakyat dan mengatasi kemungkinan masalah yang berlaku. iv. Merangsang pertumbuhan ekonomi dan mengatur strategi tertentu.	Kualiti: maklumat benar. Kuantiti lengkap berinformatif. Hubungan: relevan- topik ekonomi. Cara: ringkas, tidak taksa, tidak kabur, dan teratur.
5	[M1] Kesemua ini berlatarbelakangkan aspirasi untuk mengekalkan disiplin fiskal serta mengurangkan defisit negara sehingga memperoleh belanjawan seimbang dalam jangka masa 3 tahun. ...	Memaklumkan kepada khalayak penonton dan pendengar: i. Perbincangan bertitik tolak daripada cita-cita: ii. Kekalkan disiplin fiskal; mengurangkan defisit – belanjawan seimbang dalam tempoh 3 tahun, iaitu pelan jangka panjang.	Kualiti: maklumat benar. Kuantiti : lengkap berinformatif. Hubungan: relevan. Cara: ringkas, tidak taksa, tidak kabur, dan teratur. Kualiti: benar dan ada bukti. Kuantiti: lengkap berinformatif Hubungan: relevan-topik ekonomi.

Komunikasi yang berlaku masih berkisar tentang pengenalan rancangan dan hanya melibatkan M1 dan M2 sahaja.

JADUAL 4. Analisis KP5 dan KP6: Moderator 1 dan 2 Struktur Pengenalan

KP	Ujaran	Implikatur	Maksim
6	[M1] ... Bagi membincangkan persoalan ini, kami bawakan 2 pemerhati ekonomi. Yang pertama Datuk Abdul Aziz Abu Bakar. Beliau adalah Presiden Persatuan Akauntan Percukaian Malaysia atau MATA.	Memaklumkan kepada khalayak penonton dan pendengar: 1. Ada 2 individu yang diundang, diberikan latar belakang seorang daripadanya. Pemberian maklumat latar belakang ini menggambarkan wibawa PE dalam rancangan ini.	K u a l i t i : maklumat benar. Kuantiti : lengkap berinformatif. Hubungan: relevan. Cara: ringkas, tidak taksa, tidak kabur, dan teratur.
7	[M2] Dan juga Dr Muhammed Abdul Khalid, Pengarah Urusan dan Ketua Ekonomi DM Analytics Malaysia. Dr. Muhammed berkelayakan Ijazah Doktor Falsafah Ekonomi dari sebuah universiti di Perancis. Juga bekas Pengarah Penyelidikan di Institut Penyelidikan Khazanah, bekas Ketua Ekonomi di Suruhanjaya Security Malaysia serta Penasihat Teknikal Kanan untuk Program Pembangunan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, UNDP Malaysia dan pada kedua-duanya selamat datang ke <i>Soal Jawab</i> .	Memaklumkan kepada khalayak penonton dan pendengar: 1. Memperkenalkan individu kedua yang diundang dan diberi latar belakang. Maklumat ini memberikan gambaran wibawa PE. 2. Mengalu-alukan kedatangan tetamu undangan, iaitu meraikan kehadiran kedua-dua PE untuk berdiskusi.	K u a l i t i : maklumat benar. Kuantiti : lengkap berinformatif. Hubungan: relevan-topik ekonomi. Cara: ringkas dan tidak taksa.

Komunikasi yang berlaku masih berkisar tentang pengenalan rancangan dan hanya melibatkan M1 dan M2 yang kemudiannya mengalu-alukan kedatangan tetamu rancangan, iaitu pemerhati ekonomi, PE1 dan PE2.

### Kesimpulan

Analisis yang dilakukan telah memperlihatkan bahawa struktur pengenalan *Soal Jawab TV3* telah mematuhi maksim Grice (1975). Dan sebagai pengguna bahasa yang kompeten, ujaran moderator dapat difahami maksudnya dengan jelas. Ini sekali gus membuktikan bahawa komunikasi berkesan berlaku pada struktur pengenalan *Soal Jawab TV3*.

Pematuhan ini disebabkan oleh tiga faktor, iaitu:

1. penerbitan sesebuah rancangan perlu melalui prosedur tertentu dan ini melibatkan perancangan yang rapi sebelum keputusan penerbitan sesuatu rancangan tersebut dapat diterima. Rancangan televisyen yang telah dikenal pasti akan penerbitannya perlu dirancang terlebih dahulu melalui rangka kerja yang dinamakan papan cerita (*storyboard*) - *scripted*.
2. moderator dalam *Soal Jawab TV3* bukan sahaja bertindak sebagai moderator dalam rancangan tetapi dalam masa yang sama merupakan wartawan penyiaran (*broadcast journalist*) yang berperanan menyampaikan maklumat kepada khalayak - jawatan ini mempunyai tugas antara lainnya melakukan penyelidikan dengan pemantauan minimum, merentas kepelbagaian berita dan isu semasa, menulis skrip untuk TV, radio serta dalam talian dan beberapa keperluan kelayakan yang agak mencabar bagi jawatan ini. Ini memperlihatkan bahawa wartawan penyiaran merupakan wartawan yang secara umumnya mempunyai pengalaman yang luas dalam pelbagai medium media.
3. kemahiran berbahasa juga merupakan sesuatu yang dititikberatkan dalam kalangan para wartawan.

### Penghargaan:

Terima kasih kepada Nur Habibah Ahmad Suhimi, pelajar Jabatan Bahasa Melayu, Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya atas bantuan pengumpulan data dan transkripsi yang dilakukan.

### RUJUKAN UTAMA

Grice, H.P. 1975. Logic and Conversation. In P.Cole & J.Morgan (Eds.). *Syntax & Semantics 3: Speech Acts*. 41-58. New York: Academic Press

*Soal Jawab TV3* Prabajet 2018. Retrieved February 28, 2018 from <https://www.youtube.com/>