

# KOMUNIKASI PEMUJUKAN DALAM PENGURUSAN EMOSI WATAK MENERUSI *HIKAYAT NAKHODA MUDA*

*(Communication of Persuasion in the Management of Character  
Emotions through Hikayat Nakhoda Muda)*

Nadiatul Shakinah Abdul Rahman  
nadiatulshakinah@usm.my

Bahagian Kesusasteraan, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan,  
Universiti Sains Malaysia.

To cite this article (*Rujukan artikel ini*): Nadiatul Shakinah Abdul Rahman. (2022). Komunikasi pemujukan dalam pengurusan emosi watak menerusi *Hikayat Nakhoda Muda*. *Malay Literature*, 35(1), 109–126. [http://doi.org.10.37052/ml35\(1\)no6](http://doi.org.10.37052/ml35(1)no6)

Received: Peroleh:	15/3/2022	Revised: Semakan	12/4/2022	Accepted: Terima:	23/5/2022	Published online: Terbit dalam talian:	5/6/2022
-----------------------	-----------	---------------------	-----------	----------------------	-----------	---	----------

## Abstrak

Emosi berperanan penting dalam kehidupan manusia kerana emosi mempengaruhi sebahagian besar kehidupan. Emosi merupakan anugerah Tuhan kepada manusia yang akan memberikan pelbagai reaksi, tindak balas dan tingkah laku. Emosi akan memandu dan mewarnai jalan hidup manusia. Pembentukan emosi positif dan negatif bergantung pada penerimaan dan pentafsiran individu terhadap sesuatu peristiwa yang dialami. Emosi positif mendorong kepada kehidupan dan fikiran yang positif. Emosi negatif pula memandu ke arah kehidupan yang berliku, tidak terurus, tiada kawalan emosi dan mendorong kepada perlakuan di luar batasan. Sekiranya manusia beremosi negatif, dirinya akan mengalami gangguan emosi. Gangguan emosi perlu dikawal dan diuruskan dengan segera agar tidak berlarutan dan berpanjangan. Komunikasi pemujukan merupakan salah satu langkah yang tepat untuk menangani permasalahan emosi. Sehubungan dengan itu, kajian ini menganalisis strategi komunikasi pemujukan dalam pengurusan emosi watak menerusi *Hikayat*

*Nakhoda Muda* yang digunakan sebagai data kajian. Kajian ini juga turut menggunakan Teori Pertimbangan Sosial bagi mengukuhkan hujahan perbincangan. Hasil dapatan kajian mendapati bahawa strategi komunikasi pemujukan terbahagi kepada dua, iaitu pemujukan komunikasi lisan dan pemujukan komunikasi bukan lisan. Oleh itu, kajian ini membuktikan bahawa pelaksanaan komunikasi pemujukan berhasil untuk mengawal dan menguruskan emosi yang terganggu dan tidak stabil.

Kata kunci: komunikasi pemujukan, lisan, bukan lisan, kinesik, Teori Pertimbangan Sosial, emosi

### ***Abstract***

*Emotions play an essential role in human life because they affect a large part of life. Emotions are God's gift to humans as they provide a variety of reactions, responses, and behaviours. They guide and colour the path of human life. The shaping of positive and negative emotions depends on the acceptance and interpretation of an individual towards an event experienced. Positive emotions will lead to a positive life and thoughts. Meanwhile, negative emotions will lead to a winding and unmanageable life with no emotional control, and lead to unruly behaviour. If an individual is emotionally negative, he will have an emotional disorder. Emotional disorder needs to be controlled and dealt with promptly without being protracted and prolonged. Communication is one of the precise steps in dealing with emotional problems. In this regard, this study analyses the persuasive communication strategy in managing character emotions, with Hikayat Nakhoda Muda used as the study data. The research also used the Social Judgement Theory to strengthen the arguments of the discussion. The results found that the persuasive communication strategy is divided into two: persuasive verbal communication and persuasive non-verbal communication. Therefore, this study proves that the implementation of persuasive communication can successfully control and manage distressed and unstable emotions.*

*Keywords: communication of persuasion, verbal, non-verbal, kinesic, Social Judgement Theory, emotion*

## **PENGENALAN**

Emosi ialah anugerah yang dikurniakan oleh Tuhan kepada makhluk ciptaan-Nya, iaitu manusia. Manusia membentuk pelbagai tindak balas, reaksi dan tingkah laku. Emosi juga memainkan peranan penting dalam

hidup manusia yang membezakan manusia dengan makhluk lain ciptaan Tuhan. Selain itu, emosi memainkan peranan penting dalam kehidupan manusia kerana emosi mempengaruhi sebahagian besar kehidupan, bermula dari saat seseorang dilahirkan sehinggalah ke akhir hayatnya. Tiada satu pun manusia yang lahir tanpa emosi dan sering kali emosinya terserlah sebelum kebolehan seseorang berfikir dapat dipamerkan (Azlena Zainal, 2007:25).

Keentingan emosi dalam diri manusia memainkan peranan yang besar dalam kehidupan manusia itu sendiri. Emosi yang positif mendorong kepada hal atau peristiwa yang positif. Sebaliknya, emosi yang negatif mendorong kepada hal atau peristiwa yang negatif. Sehubungan itu, Ismail (2006:21) berpendapat bahawa kehidupan manusia juga tidak akan lengkap sekiranya manusia tidak memiliki perasaan. Terdapat pelbagai perasaan yang dialami oleh manusia setiap hari. Antaranya termasuklah perasaan yang membantu ke arah perkara positif dan juga perasaan yang membawa kepada perkara negatif.

Lantaran itu, pembentukan emosi positif dan negatif bergantung pada penerimaan dan pentafsiran individu itu sendiri. Misalnya, apabila manusia berhadapan dengan masalah atau peristiwa yang kurang menyenangkan, kesulitan atau kesukaran tersebut dapat mendorong kepada emosi positif mahu pun negatif. Keadaan ini berkait rapat dengan pemikiran individu tersebut terhadap peristiwa atau masalah yang dihadapi. Jika individu itu berfikiran positif maka emosinya akan tetap positif dan dapat mengawal keadaan tersebut. Namun begitu, jika individu tersebut berfikiran negatif, maka emosinya akan menjadi negatif dan sukar untuk dikawal. Dalam hal ini, Mohd. Saleh (1999:49) menjelaskan bahawa individu yang mempunyai emosi yang baik dan tenang dengan mudahnya dapat mengawal emosi tersebut. Namun begitu, terdapat sesetengah individu yang sukar untuk mengawal emosi jika menghadapi sesuatu masalah.

Emosi negatif seperti sedih, marah, kecewa, duka, benci dan takut ialah emosi yang mendorong kepada perilaku, tingkah laku dan tindak balas yang negatif. Emosi negatif juga mengundang kepada perilaku di luar batasan dan boleh menyebabkan keadaan menjadi tidak terkawal. Menurut Zahir dan Ahmad Hakimi (2005:558), emosi negatif bertentangan dengan emosi positif. Emosi boleh disamakan dengan perasaan. Jika seseorang itu terganggu maka individu itu akan terdorong untuk melakukan sesuatu di luar batasan atau kawalan akal fikiran. Oleh itu, maka terjadilah perlakuan seperti amukan.

Hal ini bermaksud emosi negatif juga disamakan dengan gangguan emosi. Gangguan emosi merujuk keadaan seseorang yang menyebabkan munculnya gangguan emosi dalam diri individu. Keadaan tersebut menyebabkan individu itu berasa kurang selesa. Gangguan emosi menjadi penyebab utama kepada perubahan sikap, tingkah laku dan fikiran manusia. Hal ini bermaksud seseorang itu juga boleh bersikap dan berfikiran negatif serta bertindak secara agresif. Menurut Aini (2006:103), jika diamati secara mendalam, gangguan emosi memperlihatkan perilaku individu tersebut yang berlebihan jika dibandingkan dengan individu normal. Gangguan emosi akan berlanjutan sekiranya tidak dirawat dan diuruskan dengan segera.

Oleh yang demikian, pengurusan dan pengawalan emosi perlu dilaksanakan segera dengan sebaik mungkin bagi mengelakkan berlakunya kemudaratan emosi dan mental individu. Kajian ini memperlihatkan bagaimana emosi dapat dikawal dan diuruskan melalui komunikasi pemujukan seperti yang tercermin dalam teks.

## **KOMUNIKASI PEMUJUKAN DALAM PENGURUSAN EMOSI**

Salah satu kaedah menguruskan gangguan emosi adalah menerusi komunikasi pemujukan. Secara umumnya, setiap hari manusia berkomunikasi antara satu sama lain, sama ada secara lisan atau bukan lisan. Komunikasi dua hala melibatkan seorang individu dengan individu lain atau melibatkan komunikasi secara berkumpulan. Manusia saling berkomunikasi untuk memberitahu atau menyampaikan pesanan, bertukar idea, menerima pandangan, meluahkan emosi dan dapat mengenali serta memahami antara satu sama lain. Selain itu, proses interaksi juga berlaku melalui simbol bertulis, bunyi-bunyian atau pertuturan yang disampaikan secara bersemuka mahupun menggunakan media massa (Azlina Kamaruddin, 2015:3).

Menurut Mohd Baharudin dan Mohd Khairie (2015:2-3), takrifan komunikasi terbahagi kepada 10 aspek utama meliputi konsep simbol (pertukaran lisan sesuatu idea dan pemikiran), pemahaman (proses memahami antara satu sama lain), interaksi (interaksi yang membolehkan manusia mencapai pemahaman yang sama), pengurangan ketidakpastian (keperluan untuk mengurangkan keraguan bagi membolehkan sesuatu mesej lebih afektif dan menguatkan keyakinan diri), proses (transmisi informasi, idea, emosi, kemahiran dengan penggunaan simbol seperti gambar), replikasi memori (proses menarik perhatian individu lain untuk tujuan pengingatan semula), perubahan sikap (proses penapisan mesej oleh penerima), rangsangan (transmisi informasi yang mengandungi diskriminasi rangsangan daripada sumber kepada penerima), niat dan kuasa.

Salah satu daripada fungsi komunikasi ialah pemujukan. Pemujukan bertujuan mempengaruhi sikap dan tingkah laku seseorang. Menurut Azlina Kamaruddin (2015:3), memujuk ialah kebolehpupayaan untuk membuat orang lain mempercayai atau membuat sesuatu tindakan seperti yang diinginkan oleh sumber. Pemujukan juga boleh difahami sebagai proses komunikasi yang bermatlamat untuk mengubah kepercayaan, sikap, tindakan, perlakuan seseorang atau sekelompok individu sasaran. Jika diaplikasikan dalam situasi antara individu, pemujukan merupakan aspek komunikasi antara manusia dengan sekurang-kurangnya satu pihak yang berhasrat untuk mengubah pemikiran, perasaan, sikap atau perlakuan sekurang-kurangnya satu pihak yang lain. Proses ini melibatkan perlakuan yang terancang, bukan spontan untuk mengubah pihak yang satu lagi. Perlakuan terancang ini juga disebut sebagai strategi (Abdul Mua'ti@Zamri, 2016:71–72).

Selain itu, Samsuddin (1997:10) menjelaskan bahawa dalam mendapatkan kesan pemujukan seperti keinginan mengubah sikap dan tingkah laku, penggunaan komunikasi tidak terhad kepada menyebarkan maklumat sahaja tetapi mestilah dapat menembusi perasaan dan emosi individu atau kumpulan yang menjadi sasaran maklumat itu. Keberkesanan komunikasi pemujukan bergantung pada keupayaannya untuk mempengaruhi atau menukar sikap atau tingkah laku individu lain.

Dalam konteks kajian ini, komunikasi pemujukan menjadi salah satu kaedah dalam pengurusan emosi. Hal ini berlaku ketika seseorang individu sedang mengalami gangguan emosi dan individu lain berusaha untuk berkomunikasi dengannya secara memujuk agar dapat menstabilkan emosinya. Pemujukan merupakan satu kaedah yang berkesan dalam membantu mengurus dan mengawal emosi manusia.

Oleh itu, kajian ini memfokuskan pada komunikasi pemujukan dalam pengurusan emosi menerusi *Hikayat Nakhoda Muda* sebagai data kajian. Kajian ini juga akan memperlihatkan beberapa teknik dan strategi yang digunakan bagi mempengaruhi dan mengubah persepsi individu yang mengalami gangguan emosi.

## **LATAR BELAKANG DAN SINOPSIS *HIKAYAT NAKHODA MUDA***

*Hikayat Nakhoda Muda* yang diselenggara oleh Wahyunah Abd. Ghani telah diterbitkan oleh Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP) pada tahun 2004. *Hikayat Nakhoda Muda* merupakan naskhah yang telah ditransliterasikan

berdasarkan manuskrip ADD 3800 koleksi Pusat Dokumentasi Melayu, Dewan Bahasa dan Pustaka yang tergolong dalam sastera hikayat zaman peralihan kerana mengandungi kedua-dua unsur Hindu dan Islam.

Naskhah ini menumpukan kepada dua watak adik-beradik, iaitu Maharaja Johan Syah dan Tuan Puteri Ratna Kemala. Setelah kemangkatan ayahandanya, Maharaja Johan Syah telah menaiki takhta dan memerintah negeri Maha Khairan Langkawi. Seberapa lama kemudian, Maharaja Johan Syah berhajat ingin berlayar melihat temasya dan negeri asing. Namun begitu, berlaku peristiwa yang tidak terduga apabila baginda kalah bertaruh dan akhirnya telah dijadikan sebagai pengembala. Peristiwa tersebut telah menyebabkan Tuan Puteri Ratna Kemala tidak menerima langsung khabar daripada kakandanya sehingga menyebabkan dirinya bertindak untuk keluar dari istana mencari baginda. Namun begitu, usaha tuan puteri itu telah dihalang oleh mamanda Perdana Menteri. Hal ini disebabkan tuan puteri ialah golongan wanita yang dilarang untuk keluar dari istana kerana dikhuatiri akan mengaibkan keluarga dan negeri. Larangan itu mengakibatkan tuan puteri hilang pertimbangan dan membuat percubaan membunuh diri namun, dapat dihalang oleh mamanda Perdana Menteri yang akhirnya, akur dengan kehendak tuan puteri.

Maka bermulalah pengembaraan dan pelayaran tuan puteri mencari kakandanya Maharaja Johan Syah sehinggalah sampai ke sebuah tempat yang dipenuhi pohon rumbia yang menjadi penyebab kepada kekalahan Maharaja Johan Syah dalam pertaruhan itu. Setelah sampai ke negeri Berantah Indera yang dipimpin oleh Maharaja Digar Alam dan anakandanya Raja Bikrama Indera, tuan puteri yang menyamar sebagai seorang nakhoda bergelar Nakhoda Muda telah mengarahkan seekor bayan untuk mencari kakandanya. Luluh hatinya apabila mendapat tahu bahawa kakandanya telah dijadikan sebagai pengembala. Berlakulah beberapa peristiwa sepanjang tuan puteri berada di situ sebelum berjaya mendapatkan kakandanya untuk dibawa pulang. Tuan puteri juga telah diuji dengan pelbagai cara oleh Raja Bikrama Indera, namun dapat diselesaikan dengan baik tanpa terbongkar identiti sebenarnya.

Tidak lama kemudian selepas berjaya menyelamatkan Maharaja Johan Syah, akhirnya Raja Bikrama Indera mengetahui identiti sebenar nakhoda, iaitu Tuan Puteri Ratna Kemala. Raja Bikrama Indera dan ayahandanya menyesal dengan perbuatan mereka terhadap Maharaja Johan Syah. Lalu, mereka berangkat dan mengadap Maharaja Johan Syah untuk memohon maaf atas kekhilafan dan layanan mereka terhadapnya sewaktu menjadi pengembala di negeri Berantah Indera. Tuan Puteri Ratna Kemala juga

turut memohon maaf kerana telah memperdaya mereka. Akhirnya, Raja Bikrama Indera berkahwin dengan Tuan Puteri Ratna Kemala. Tidak lama kemudian, berlakulah peperangan antara Raja Bikrama Indera dengan anak-anak raja yang ingin merampas Tuan Puteri Ratna Kemala. Setelah selesai peperangan, maka mereka semua kembali ke negeri masing-masing dan saling mengutus surat dan berkasih-kasihan.

## SOROTAN LITERATUR

Salmah Jan Noor Muhammad (2019) menjelaskan bahawa strategi pemujukan dianggap sebagai salah satu cara untuk menyelesaikan masalah yang timbul semasa zaman pemerintahan kesultanan Melayu. Pemerhatian terhadap naskah dan warkah kesultanan Melayu telah memperlihatkan beberapa tatacara dalam strategi pemujukan, iaitu prapemujukan, proses pemujukan dan pascapemujukan. Berdasarkan naskah *Sulalat al-Salatin*, strategi pemujukan dilakukan ketika Melaka mengalami konflik dengan Siam. Pada awalnya, Melaka mengambil pendekatan dengan menghantar utusan dan mengutus warkah diplomatik. Siam telah menyambut baik dan menunjukkan kesan positif hasil pertemuan pertama itu. Namun begitu, sewaktu proses pemujukan ini, Paduka Bubunya juga turut menawarkan perundingan diplomatik dengan mengajukan beberapa soalan untuk menguji minda utusan Melaka. Hasilnya, strategi pemujukan tersebut telah berjaya dan membawa kepada hubungan yang baik dan menamatkan konflik antara Melaka dengan Siam.

Selain itu, Kedah juga menerima ancaman dan menghadapi konflik dengan Aceh. Sultan Sulaiman Shah telah mengambil pendekatan untuk memujuk pihak Aceh daripada berperang. Antara langkah yang diambil oleh Kedah untuk memujuk Aceh daripada berperang dan menakluk Kedah adalah dengan membuat persiapan ketika menyambut tetamu, mempertemukan Sultan Aceh dengan Sultan Kedah, menyediakan hidangan santapan mewah Diraja dan mempersiapkan tempat beradu. Proses pemujukan ini telah memberikan hasil yang baik kerana telah berjaya mengubah niat Aceh yang ingin berperang dan menakluk Kedah. Oleh itu, kajian ini memperlihatkan beberapa strategi pemujukan yang digunakan oleh pemerintah ketika berhadapan dengan konflik daripada negara luar.

Strategi pemujukan turut digunakan dalam kegiatan dakwah terutamanya terhadap golongan orang asli. Menurut Nur Uswah dan Zulkefli (2017), pendakwah perlu bijak dalam usaha menyampaikan dakwah untuk membina kepercayaan sasaran dengan penggunaan kaedah tertentu. Hal ini bertujuan agar dapat menimbulkan kesan dakwah melalui perubahan tingkah laku dan

sikap sasaran terhadap dakwah yang disampaikan itu. Pengkaji berpendapat bahawa aktiviti dakwah terhadap orang asli khususnya perlu diberikan perhatian terutamanya berkaitan dengan teknik penyampaian dakwah. Sehubungan dengan itu, pendekatan pemujukan perlu dilaksanakan oleh pendakwah ketika berkomunikasi dengan orang asli untuk menyampaikan dakwah mereka. Kajian mereka ini telah memperlihatkan bahawa dalam usaha menyampaikan dakwah, pendakwah perlu menggunakan kaedah komunikasi secara pemujukan agar dapat menarik minat orang asli dalam mengenali dan menghayati agama Islam. Apabila berkomunikasi, beberapa perkara perlu diambil kira bagi memastikan strategi pemujukan berhasil dilaksanakan. Antaranya termasuklah pendakwah haruslah berkebolehan untuk menyampaikan dakwah dengan jelas, bijaksana dan berkesan serta memiliki ilmu pengetahuan dalam agama dan keperibadian yang baik.

Kajian komunikasi pemujukan terhadap orang asli memperlihatkan kesinambungan kajian yang berterusan. Zulkefli, *et. al.* (2018), memperlihatkan bentuk komunikasi pemujukan yang diamalkan oleh pendakwah terhadap Orang Asli khususnya di Selangor. Beberapa strategi perlu dilaksanakan agar proses pemujukan ketika berdakwah berjalan dengan lancar. Dalam konteks ini, seorang pendakwah haruslah memiliki personaliti yang baik, bijak dalam menyampaikan mesej dan menepati keadaan psikologi serta penerimaan sasaran dakwah. Kajian tersebut mendapati bahawa bentuk komunikasi pemujukan yang digunakan oleh pendakwah ialah *bi al-hal*, interpersonal, kelompok dan media massa. Gabungan bentuk komunikasi pemujukan ini dapat membantu meningkatkan kefahaman dan pengalaman Orang Asli terhadap ajaran Islam.

Sehubungan dengan itu, berdasarkan kajian lepas, didapati bahawa kajian mereka lebih tertumpu kepada strategi pemujukan dalam pentadbiran kerajaan dan hubungan diplomatik seperti kajian oleh Salmah Jan Noor Muhammad (2019) dan strategi dakwah kepada golongan Orang Asli sebagaimana kajian oleh Nur Uswah dan Zulkefli (2017) serta Zulkefli, *et. al.* (2018). Oleh yang demikian, terdapat kelompongan dalam kajian tersebut yang telah mendorong kepada kajian ini mengenai strategi komunikasi pemujukan dalam pengurusan emosi menerusi *Hikayat Nakhoda Muda*.

## **METODOLOGI**

Metode atau kaedah yang digunakan dalam kajian ini merupakan tatacara memperoleh, mengumpul dan menganalisis data kajian. Pemerolehan dan pengumpulan maklumat serta data berdasarkan sumber primer dan sekunder berbentuk buku, artikel jurnal dan esei yang berkaitan dengan



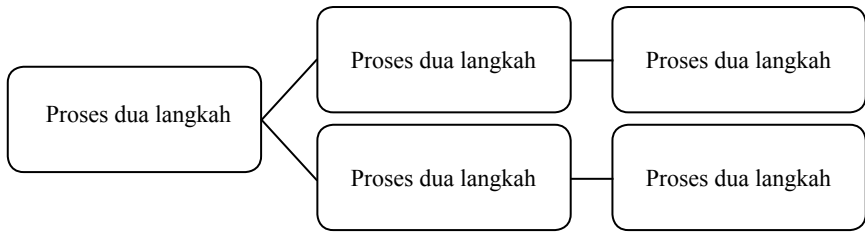
kajian ini. Seterusnya, penganalisan data kajian dijalankan menerusi teks *Hikayat Nakhoda Muda* yang merupakan sumber utama perolehan data kajian. Kajian ini juga turut menggunakan Teori Pertimbangan Sosial (*Social Judgement Theory*) yang sesuai digunakan untuk komunikasi pemujukan untuk mengukuhkan hujahan kajian ini.

## TEORI PERTIMBANGAN SOSIAL

Teori Pertimbangan Sosial (*Social Judgement Theory*) dipelopori oleh Sherif dan Hovland pada tahun 1961. Menurut Sherif dan Hovland dalam Abdul Mua'ti @ Zamri (2016:75) menyatakan bahawa teori ini berlandaskan andaian bahawa seseorang itu mengetahui sikap mereka dan mampu menentukan bentuk perubahan sikap yang sedia untuk diterima atau ditolak. Teori ini mengusulkan bahawa seseorang itu sentiasa mengambil kira pengetahuannya dan sikap yang sedia dipegangnya ketika melakukan penilaian terhadap sebarang komunikasi pemujukan yang dihadapinya. Oleh itu, apabila seseorang menerima maklumat baharu yang dianggapnya sebagai pemujukan, maka individu tersebut akan membandingkan maklumat baharu yang diterimanya itu dengan sikap yang sedia dipegangnya. Jika individu tersebut percaya bahawa maklumat baharu itu hampir atau menyamai sikap yang sedang dipegangnya, maka perubahan sikap akan lebih mudah berlaku. Sebaliknya, jika maklumat baharu tersebut terlalu bertentangan dengan sikap semasanya, kecenderungan individu tersebut untuk menolak perubahan berkenaan adalah tinggi. Dengan itu, tidak mungkin perubahan sikap yang diharapkan akan berlaku.

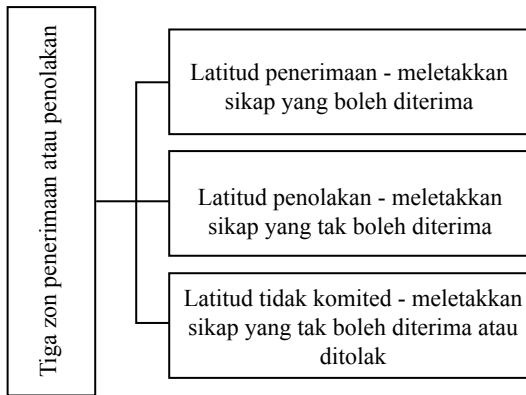
Secara ringkasnya, teori ini lebih menumpukan pada penerimaan atau penolakan individu terhadap sesuatu mesej. Mesej yang dimaksudkan ialah mesej dalam memujuk seseorang. Mesej itu akan dinilai sama ada diterima atau ditolak berdasarkan pegangan individu itu. Hal ini bermakna penerimaan dan penolakan mesej bergantung pada individu itu sendiri.

Oleh yang demikian, teori ini mencadangkan bahawa pemujukan ialah proses dua langkah. Langkah pertama melibatkan individu yang mendengar atau membaca mesej dan segera menilai tempat mesej itu berada dalam kedudukan mereka sendiri. Langkah kedua melibatkan individu menyesuaikan sikap tertentu mereka sama ada ke arah mesej atau jauh daripada mesej yang mereka dengar. Secara mudahnya, proses ini dapat dilihat menerusi Rajah 1.



**Rajah 1** Proses dua langkah berdasarkan Teori Pertimbangan Sosial.

Teori ini juga memperlihatkan bahawa individu mempunyai tiga zon, sama ada mereka menerima atau menolak mesej atau sikap tertentu. Latitud zon penerimaan adalah apabila individu meletakkan sikap yang mereka anggap boleh diterima. Latitud zon penolakan adalah apabila individu meletakkan sikap yang mereka anggap tidak boleh diterima atau tidak menyenangkan. Latitud tidak komited pula adalah apabila individu meletakkan sikap yang mereka dapati tidak boleh diterima atau ditolak. Hal ini dapat diteliti menerusi rajah 2.



**Rajah 2** Tiga Zon Penerimaan Atau Penolakan Sikap berdasarkan Teori Pertimbangan Sosial

### **Strategi Pemujukan dalam Pengurusan Emosi Menerusi *Hikayat Nakhoda Muda***

Pemujukan merupakan salah satu daripada kaedah yang dapat mengurus atau mengawal emosi manusia. Menurut Harjuma dan Oinas-kukkonen

dalam Wan Nooraishya dan Nazlena (2020), pujukan merupakan satu bentuk pengaruh, iaitu teknik untuk mencuba menyakinkan orang yang dipujuk (*persuadee*) terhadap sesuatu. Dalam konteks kajian ini, strategi pemujukan yang akan diketengahkan ialah pemujukan interpersonal. Pemujukan interpersonal atau dikenali juga sebagai komunikasi bersemuka digambarkan sebagai hubungan antara manusia sama ada secara lisan atau bukan lisan dengan niat untuk mengubah sikap atau tingkah laku seseorang (Wan Nooraishya dan Nazlena, 2020). Oleh itu, kajian ini menganalisis strategi komunikasi pemujukan, iaitu pemujukan komunikasi lisan dan bukan lisan.

## **PEMUJUKAN KOMUNIKASI LISAN**

Komunikasi lisan merupakan pengucapan (penggunaan bahasa dalam bentuk pertuturan dan penulisan) yang disampaikan kepada individu lain dengan tujuan perkongsian makna. Komunikasi lisan boleh mengukuhkan sesuatu maklumat yang disampaikan bertujuan menegaskan tentang sesuatu perkara (Mohd Baharudin dan Mohd Khairie, 2015:52–52). Bahasa yang digunakan untuk memujuk bertujuan mempengaruhi individu dalam usaha mengubah sikap dan tingkah laku seseorang. Dalam konteks kajian ini, pemujukan komunikasi lisan merujuk pengucapan atau kata-kata yang dituturkan oleh seseorang individu untuk menyampaikan sesuatu mesej yang berbentuk pemujukan yang dapat mempengaruhi perasaan dan emosi individu lain atau kumpulan sasaran.

Pemujukan lisan bermaksud pemujukan menggunakan kata-kata yang indah, lemah lembut, pujuk rayu, menarik dan bahasa yang halus demi memikat dan mempengaruhi orang lain yakni mempengaruhi fikiran dan emosinya. Keberkesanan komunikasi yang menekankan pemujukan lebih mudah diukur dengan melihat keberkesanannya yang berupaya mempengaruhi atau menukar sikap atau tingkah laku individu lain (Samsuddin, 1997:16).

Strategi pemujukan lisan terbukti dapat mengubah emosi dan perilaku manusia, terutamanya yang disasarkan kepada golongan wanita. Hal ini disebabkan golongan wanita memiliki sifat yang lemah, sensitif, mudah tersentuh, beremosi dan lebih mudah untuk dipujuk rayu. Penggunaan kata-kata yang manis dan lemah lembut dalam memujuk rayu dapat menyentuh hati dan mempengaruhi emosi dan fikiran wanita dan berupaya mengubah sikap dalam menerima pujukan. Menurut Naimah (2019), ayat kemaafan yang paling indah perlu digunakan dalam memujuk kerana

wanita memiliki hati yang lembut. Pengucapan kata pemujukan yang indah perlulah menggunakan nada yang jelas dan yakin. *Hikayat Nakhoda Muda* memperlihatkan beberapa peristiwa pemujukan komunikasi lisan yang mensasarkan kepada golongan wanita terutamanya watak Tuan Puteri Ratna Kemala.

Syahadan maka dengan beberapa **pujuk** oleh paduka kakanda baginda dengan **kata-kata yang manis-manis akan melembutkan hati** adinda baginda itu, serta kata baginda, “**Diamlah tuan, jangan menangis juga kerana pergi ini tiada akan lama.**” Maka tuan puteri pun diamlah... (*Hikayat Nakhoda Muda*, 2004:5)

Petikan ini memerihalkan pemujukan komunikasi lisan yang dilakukan oleh Maharaja Johan Syah ketika baginda berhajat untuk keluar mengembara. Keinginan baginda itu telah menyebabkan Tuan Puteri Ratna Kemala bertambah sedih sementelah mereka berdua menjadi yatim piatu akibat kemangkatan ayahanda dan bonda. Kemudian, terpaksa berpisah pula dengan baginda. Oleh sebab itu, tuan puteri bersedih kerana akan tinggal bersendirian. Baginda berusaha sedaya upaya untuk memujuk tuan puteri agar emosinya dapat dikawal seperti yang digambarkan dalam petikan tersebut. Perilaku baginda yang memujuk dengan kata-kata yang manis untuk melembutkan hati tuan puteri itu berhasil mengubah sikap tuan puteri yang menerima pemujukan baginda. Hal ini terbukti apabila tuan puteri menunjukkan perilaku berdiam daripada menangis.

Menurut Azlina Kamaruddin (2015:20), penggunaan bahasa dalam proses pemujukan mempunyai kuasa dalam menasihati seseorang. Ternyata kata-kata yang digunakan oleh Maharaja Johan Syah mempunyai kuasa memujuk dan menasihati tuan puteri agar tidak bersedih hati. Oleh itu, dapatan kajian ini juga amat bertepatan dengan Teori Pertimbangan Sosial, apabila watak tuan puteri yang menangis kerana bersedih namun telah berubah sikap dan tingkah laku kepada berdiam. Keadaan ini juga membuktikan bahawa tuan puteri menerima pujukan baginda sehingga berupaya mengubah sikap dan tingkah lakunya.

Selain itu, terdapat juga peristiwa pemujukan komunikasi lisan yang berlaku antara mamanda Perdana Menteri dan Tuan Puteri Ratna Kemala. Peristiwa berlaku ketika tuan puteri ingin mencederakan diri dan membunuh diri, lalu mamanda Perdana Menteri telah bertindak dengan memujuk tuan puteri. Keadaan tersebut berlaku apabila tuan puteri ingin mencari saudaranya Maharaja Johan Syah yang tidak pulang ke istana selama hampir

tujuh tahun dan tiada sebarang khabar mengenai keberadaannya itu. Namun begitu, hasrat tuan puteri telah dihalang oleh mamanda Perdana Menteri. Oleh yang demikian, halangan mamanda Perdana Menteri telah mendorong tuan puteri berkelakuan agresif. Bagi meredakan keadaan, mamanda Perdana Menteri telah berusaha memujuk tuan puteri dengan kata-kata yang meyakinkan agar emosi tuan puteri dapat diurus dan dikawal.

Setelah dilihat oleh Perdana Menteri dan segala inang pengasuhnya sekalian itu pun menangislah seraya katanya, **“Sudahlah tuanku, jangan menangis. Biarlah mamanda suruh berlengkap orang akan mengerjakan bahtera itu. Manakala tuanku akan berangkat.”** Syahadan maka **tuan puteri pun diamlah** seraya **melemparkan gunting...**(*Hikayat Nakhoda Muda*, 2004:11)

Mamanda Perdana Menteri telah memujuk tuan puteri dengan meyakinkan bahawa bahtera akan dibaiki untuk tuan puteri berangkat. Setelah mendengar kata-kata mamanda tuan puteri itu, maka tuan puteri diam daripada menangis serta mencampakkan gunting yang dipegangnya. Kata-kata mamanda Perdana Menteri itu telah berjaya memujuk dan menyakinkan tuan puteri. Hal ini bertepatan dengan Teori Pertimbangan Sosial apabila individu yang menerima mesej pujukan itu mengubah sikap dan tingkah lakunya daripada perilaku negatif kepada perilaku positif. Pada masa yang sama, mamanda Perdana Menteri juga telah menunjukkan rasa empatinya kepada tuan puteri yang bersungguh-sungguh ingin mencari saudaranya.

Dalam hal ini, Azlina Kamaruddin (2015:68) menyatakan bahawa salah satu teknik pemujukan ialah teknik memberikan maklum balas empati. Empati merupakan keadaan yang membolehkan seseorang turut merasai emosi dan perasaan orang lain. Ketika berlakunya komunikasi dalam sesebuah perhubungan, pendengar perlu memahami, menyambut dan mengemukakan perkara yang difahaminya. Pendengaran empati berlaku apabila pendengar memahami perasaan dan situasi orang lain dengan sepenuhnya dan secara mendalam, dan memberikan respons yang sewajarnya.

## **PEMUJUKAN KOMUNIKASI BUKAN LISAN**

Komunikasi bukan lisan dikenali juga sebagai komunikasi tanpa perkataan. Komunikasi jenis ini merupakan satu bentuk mesej komunikasi yang penting dapat menafsir emosi, personaliti, tujuan dan juga status

sosial seseorang. Di samping itu, komunikasi bukan lisan juga dapat meningkatkan keberkesanan penyampaian sesuatu mesej serta berfungsi sebagai pelengkap kepada komunikasi lisan (Mohd Baharudin dan Mohd Khairie, 2015:58–59). Komunikasi bukan lisan dapat dilihat melalui pelbagai bentuk seperti proksemik, kinesik, paralinguistik dan kronemik. Berdasarkan konteks kajian ini, pemujukan komunikasi bukan lisan lebih tertumpu pada pemujukan sentuhan, iaitu satu daripada bentuk kinesik. Menurut Mohd Baharudin dan Mohd Khairie (2015:66), kinesik merujuk penggunaan gerakan anggota badan manusia semasa berkomunikasi. Kinesik amat penting untuk menggambarkan emosi, kemesraan, tingkah laku dan hubungan antara individu.

*Hikayat Nakhoda Muda* memperlihatkan peristiwa pemujukan komunikasi bukan lisan secara sentuhan. Sentuhan anggota badan khususnya tangan dapat menggambarkan hubungan antara individu seperti berpelukan dan berpimpin tangan. Sentuhan dapat mentafsirkan emosi seseorang dan menggambarkan kemesraan, kasih sayang dan pengharapan (Mohd Baharudin dan Mohd Khairie, 2015:68). Contohnya:

Setelah ia berbicara itu maka Raja Bikrama Indera itu pun masuklah ke dalam kurung mendapatkan isterinya lalu ia duduk dekat Tuan Puteri Rakna Kemala seraya katanya, “Tinggallah tuan nyawa kakanda baik-baik. Abang hendak bermohon ke luar berperang kerana tunangan mengambat kakanda kerana ia hendak mengambil tuan daripada kakanda. Jikalau kakanda telah mati kelak tuan bersuamilah dengan segala anak raja-raja itu dan tuan kenangkanlah kelakuan jahat kakanda.” Maka tuan puteri pun menangislah terlalu sangat seraya fikir dalam hatinya, “Jikalau kakanda ini mati sekalipun masakan aku mahu berlakikan segala raja-raja!” Maka mangkin sangatlah tuan puteri itu menangis.

Setelah dilihat oleh Maharaja Bikrama Indera tuan puteri sangat menangis maka lalu disambutnyalah isterinya seraya **dipeluk dan diciumnya sambil menyapu air mata** isterinya... (*Hikayat Nakhoda Muda*, 2004:121)

Pemujukan komunikasi bukan lisan secara sentuhan lazimnya melibatkan hubungan yang rapat dan mesra seperti hubungan suami isteri, hubungan ibu bapa dan anak, hubungan persahabatan mahupun hubungan profesional. Pergaduhan, perselisihan faham dan konflik dalam hubungan akan menyebabkan ketegangan emosi. Lantaran itu, bagi meredakan keadaan tersebut suami atau isteri perlu mengalah dan memujuk pasangan yang sedang merajuk atau dilanda emosi. Menurut Hariyati (2013:107–

108), pujuk rayu dan kata-kata manis serta tutur kata yang lembut dan baik dapat mengekalkan keharmonian rumah tangga. Kasih sayang dalam rumah tangga antara suami dan isteri dapat dizahirkan melalui perkataan dan perbuatan yang menyenangkan kedua-duanya. Tambahan pula, sifat seorang isteri yang beremosi amat memerlukan belaian suami dan pujuk rayu sebagai makanan jiwa.

Peristiwa ini seperti yang digambarkan dalam petikan yang memerihalkan adegan memujuk rayu sang suami, iaitu Maharaja Bikrama Indera dengan isterinya, Tuan Puteri Ratna Kemala. Pemujukan sentuhan itu dapat dilihat melalui sentuhan seperti pelukan dan ciuman. Pemujukan sentuhan itu bertujuan mengawal emosi tuan puteri yang menangis apabila Maharaja Bikrama Indera mencadangkan supaya isterinya mencari pengganti jika baginda mati di medan perang. Situasi tersebut sudah tentu memberikan kesan emosi kepada tuan puteri. Oleh sebab itu, baginda memujuk tuan puteri dengan sentuhan berbentuk pelukan dan ciuman. Sentuhan tersebut telah berjaya mengawal emosi tuan puteri yang berhenti daripada menangis. Berdasarkan Teori Pertimbangan Sosial memperlihatkan bahawa watak tuan puteri menerima mesej pujukan suaminya, Maharaja Bikrama Indera dengan mengubah sikap dan tingkah lakunya yang negatif kepada positif. Hal ini membuktikan bahawa pujukan sentuhan dapat mengawal dan menguruskan emosi seseorang.

Selain itu, terdapat juga peristiwa komunikasi pemujukan melalui sentuhan antara Maharaja Johan Syah dengan Tuan Puteri Ratna Kemala. Ketika baginda bersiap dan sudah berleengkap untuk memulakan pelayaran, tuan puteri menangis dan memohon untuk mengikuti baginda kerana tidak mahu berpisah dengan kakandanya. Baginda memujuk dan mencium kepala adindanya seperti yang diperlihatkan menerusi contoh berikut:

Setelah tuan puteri melihat paduka kakanda baginda itu datang sudah memakai dengan selengkapnya maka tuan puteri itu pun sujud pada kaki kakanda baginda sambil menangis seraya katanya, "Oh kakanda, bawalah adinda ini barang ke mana kakanda pergi, tiadalah adinda mau tinggal." Syahadan setelah baginda mendengar kata paduka adinda baginda itu maka lalu baginda **cium kepala** adinda baginda tuan puteri seraya kata baginda, "Diamlah tuan jangan menangis. Rasa hati kakanda baginda tiada mahu bercerai dengan tuan. Jikalau kakanda membawa tuan tiadalah baik dilihat orang kerana tuan sudah besar. Adapun kakanda berlayar ini hendak mencarikan permainan tuan juga dan inilah ganti kakanda mamanda Perdana Menteri, barang apa katanya janganlah tuan lalu." Maka lalu **diciumnya pula oleh**

**baginda kepala paduka adinda** itu seraya kata baginda “Tinggallah tuan baik-baik.”... (*Hikayat Nakhoda Muda*, 2004:6)

Penelitian terhadap petikan ini menunjukkan bahawa berlakunya proses komunikasi pemujukan bukan lisan menerusi sentuhan, iaitu ciuman. Maharaja Johan Syah memujuk Tuan Puteri Ratna Kemala yang menangis kerana mahu mengikutnya belayar melihat temasya dan negeri asing. Hubungan kekeluargaan yang mempunyai ikatan kasih sayang yang kuat telah menyebabkan tuan puteri menangis kerana enggan berpisah dengan kakandanya. Menurut Tri Agus Subekti (2014:37), tangisan kerana kasih sayang akan membuatkan seseorang menangis kerana sayangkan orang lain seperti yang digambarkan menerusi perilaku menangis tuan puteri. Berdasarkan Teori Pertimbangan Sosial, tuan puteri menerima mesej pemujukan Maharaja Johan Syah yang memujuknya dengan ciuman dan kata-kata yang manis supaya berhenti menangis. Sehubungan dengan itu, penerimaan pemujukan tersebut telah mengubah sikap dan emosi tuan puteri daripada negatif kepada positif. Jelaslah bahawa komunikasi pemujukan sentuhan ini telah berhasil mengubah sikap dan emosi individu.

## KESIMPULAN

Individu yang berada dalam keadaan yang tidak stabil dari segi emosi dapat diurus dan dikawal dengan baik melalui komunikasi pemujukan. Perbincangan mengenai komunikasi pemujukan dalam pengurusan emosi dapat diperlihatkan menerusi pemujukan komunikasi lisan dan pemujukan komunikasi bukan lisan seperti yang digambarkan dalam *Hikayat Nakhoda Muda*. Pemujukan komunikasi lisan yang dilihat melalui penggunaan kata-kata yang indah, jelas dan menyakinkan, manakala pemujukan komunikasi bukan lisan pula diperlihatkan melalui perbuatan sentuhan. Perbincangan kajian mengenai komunikasi pemujukan ini juga bertepatan dengan Teori Pertimbangan Sosial yang dikemukakan oleh Sherif dan Hovland pada tahun 1961.

Oleh itu, komunikasi pemujukan merupakan salah satu daripada teknik dan langkah yang dapat membantu ke arah pengurusan dan pengawalan emosi. Individu yang mengalami gangguan emosi seharusnya dibantu dan diberikan perhatian sepenuhnya agar emosi mereka tidak berlarutan, dapat dikawal dan diuruskan dengan baik. Sehubungan dengan itu, setiap individu wajar mempelajari teknik yang berkesan dalam pemujukan bagi membantu mereka yang terganggu dari segi emosi.



**RUJUKAN**

- Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad. (2016). *Psikologi dalam komunikasi*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Aini Mahabbati. (2006). Identifikasi anak dengan gangguan emosi dan perilaku di sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan Kasus*, 2(2), 101–105.
- Azlina Zainal. (2007). Berfikir dan emosi. Dlm. Azlena Zainal dan Munir Shuib. (Eds.). *Meningkatkan potensi minda*. PTS Profesional Publishing Sdn. Bhd. 25–42.
- Azlina Kamaruddin. (2015). *Komunikasi dan seni pemujukan*. Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Hariyati Ariffin. (2013). Strategi pujuk rayu dalam perkahwinan: Tanggapan dan pengalaman lelaki Melayu dalam konteks komunikasi interpersonal. Dlm. Rozi Malim, Ghazali Daimin, Mat @ Muhammad bin Yusoff, Haji Juwahir Ali, Hasan Abdullah, Fairul Nazmie bin Osman, & Norhayati Hussin. (Eds.), *Prosiding Seminar Penyelidikan Pemikiran dan Kepimpinan Melayu 2013*. 107–118.
- Ismail Zain. (2006). *Anda bestari: Rahsia keajaiban diri*. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Mohd Baharudin Othman & Mohd Khairie Ahmad. (2015). *Pengantar komunikasi*. Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Mohd. Saleh Lebar. (1999). *Memahami psikologi*. Thinker's Library.
- Naimah Muhammad. (2019, 11 Mac). Cara berkesan memujuk pasangan merajuk. *Sinar Harian*. <https://www.sinarharian.com.my/article/17397/LIFESTYLE/Oh!-Lelaki/Cara-berkesan-memujuk-pasangan-merajuk>
- Nur Uswah Ahmad Fauzi & Zulkefli Aini. (2017). Strategi pemujukan dalam komunikasi dakwah masyarakat orang asli. *Fikiran Masyarakat*, 5(2), 80–86.
- Salmah Jan Noor Muhammad. (2019, 24–25 April). Strategi pemujukan pemeritah kesultanan Melayu dalam komunikasi diplomatik. Dlm. *e-Prosiding Persidangan Antarabangsa Sains Sosial dan Kemanusiaan*. Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. [http://conference.kuis.edu.my/pasak4/images/kk/politik/038-KK\\_SALMAH\\_JAN.pdf](http://conference.kuis.edu.my/pasak4/images/kk/politik/038-KK_SALMAH_JAN.pdf)
- Samsuddin A. Rahim. (1997). *Komunikasi asas*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Tri Agus Subekti. (2014). *Menangis sebagai metode dalam kesehatan mental* (Ijazah Sarjana Muda tidak diterbitkan). Universiti Islam Negeri Sunan Kalijaga]. <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/11636/>
- Wahyunah Abd. Ghani. (2004). *Hikayat Nakhoda Muda*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Wan Nooraishya Wan Ahmad & Nazlena Mohamad Ali. (2020). *Teknologi pemujukan dalam konsepsi kepercayaan berasaskan emosi*. Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia. (e-book)

- Zahir Ahmad & Ahmad Hakimi Khairuddin. (2005). Ikut rasa binasa, ikut nafsu lesu dan ikut kata hati mati: Fenomena jatuhnya beberapa kerajaan Melayu lama. Dlm. Hashim Awang, Zahir Ahmad, Noor Hasnoor Mohamad Nor, Nor Hisham Osman, Md. Erman Md. Yasin. (Eds.), *Emosi Melayu*. Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya. 558-568.
- Zulkefli Aini, Abdul Ghafar Don, Ahmad Irdha' Mokhtar & Nur Uswah Ahmad Fauzi. (2018). Pengamalan bentuk komunikasi pemujukan dalam kalangan pendakwah masyarakat Orang Asli di Selangor. *Jurnal Pengajian Islam*, 11(2), 63-79.