

# KESANTUNAN BERBAHASA ORANG MELAYU MENERUSI GAYA PENGURUSAN AIR MUKA DALAM *SAGA*: APLIKASI TEORI TING-TOOMEY

*Norazlina Hj. Mohd. Kiram*  
noraz@putra.upm.edu

*Raja Masittah Raja Ariffin*  
rajamasittah@putra.upm.edu.my

Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia

## Abstrak

Kajian ini bertujuan mengenal pasti peristiwa yang membabitkan ketidaksantunan seseorang itu dari segi perlakuan dan pertuturan yang boleh menjejaskan air muka seseorang dalam pelbagai konteks, dan menganalisis gaya pengurusan air muka orang Melayu berdasarkan peristiwa malu yang terdapat dalam novel *Saga* karya Abdul Talib Mohd. Hassan (2004). Sebanyak 21 peristiwa malu telah dianalisis dengan menerapkan Teori Pengurusan Air Muka oleh Stella Ting-Toomey (1988). Teori ini mengemukakan empat jenis gaya pengurusan air muka, iaitu baik pulih air muka, jaga air muka, tuntutan air muka dan beri muka. Dapatan kajian menunjukkan kategori tuntutan air muka paling tinggi kekerapannya, iaitu sebanyak 16 peristiwa berbanding dengan kategori yang lain. Kajian juga mendapati bahawa orang Melayu boleh berlembut dalam banyak perkara tetapi tidak dalam hal-hal yang melibatkan harga diri, status dan maruah.

Kata kunci: kesantunan berbahasa, air muka orang Melayu, pengurusan air muka, *Saga*, teori Ting-Toomey

*Abstract*

*This study aims to identify events of impoliteness in terms of behaviour and speech that can affect “face” in various contexts and analyse how “face” is managed among Malays, based on the shame-evoking events in the novel Saga written by Abdul Talib Mohd. Hassan (2004). 21 events related to the concept have been analysed by applying Face Negotiation Theory introduced by Stella Ting-Toomey (1988). This theory present four styles of face negotiation: face restoration, face saving, face assertion and face giving. The findings reveal that the category of face assertion is the highest frequency of 16 events compared to other categories. The study also shows that the Malays could be lenient in many ways but not cases involving self-esteem, status and dignity.*

*Keywords: politeness in interaction, face expression of the Malays, face negotiation, Saga, Ting-Toomey theory*

## **PENDAHULUAN**

Kesantunan dalam berbahasa dan perilaku yang baik ketika berinteraksi amat dipentingkan dalam masyarakat Melayu. Setiap ujaran yang dikemukakan harus tidak menjejaskan air muka orang lain, khususnya orang yang dilawan bercakap. Hal ini dikatakan demikian kerana penjagaan air muka berperanan bukan setakat semasa berlakunya komunikasi malah menjangkau ruang lingkup yang lebih jauh daripada itu. Keadaan ini bukan sahaja melibatkan nama baik individu yang berkenaan sahaja, tetapi juga melambangkan didikan yang diperoleh daripada ibu bapa, guru dan keluarga. Nama baik dan maruah seseorang lazimnya turut melibatkan nama baik ibu bapa dan kaum keluarganya. Oleh itu, setiap orang perlu berhati-hati ketika berkomunikasi, baik secara bersemuka atau bertulis supaya tidak menjatuhkan air muka pihak yang diajak berkomunikasi mahupun yang dijadikan subjek komunikasi (Asmah Haji Omar, 2007:8). Dalam hubungan ini, kesantunan bahasa amat perlu sebagai agen membentuk keperibadian diri dan keharmonian hidup bermasyarakat. Dengan mengamalkan kesantunan dalam berbahasa, seseorang itu dapat mengelakkan kegusaran, kemarahan dan rasa tersinggung pihak pendengar. Orang Melayu berpegang pada peribahasa, “terlangsung perahu boleh balik, terlangsung cakap tidak boleh balik” yang mengingatkan

kita supaya berfikir dahulu sebelum mengeluarkan kata-kata. Jika sudah terlanjur, kata-kata yang diujarkan itu tidak dapat ditarik semula (Ainon Mohd. & Abdullah Hassan, 2006:186). Atas kesedaran inilah, orang Melayu mengambil sikap “keras dalam lembut” sebagai upaya dan cara mendidik apabila berhadapan dengan konflik dalam masyarakat. Fenomena seumpama ini menyebabkan terbitnya bahasa kiasan seperti peribahasa, bidalan dan pepatah yang memainkan peranan penting dalam sistem komunikasi orang Melayu. Melalui bahasa kiasan, air muka dan perasaan individu lain lebih diutamakan berbanding dengan hasrat yang ingin disampaikan (Maniyamin Ibrahim, 1998:388).

Secara realiti, bahasa mencerminkan minda bangsa. Perkataan “mencerminkan” ini merujuk proses pembentukan realiti sosial atau, *the construction of social reality* yang berlaku dalam sesebuah masyarakat melalui penggunaan bahasa (Hassan Ahmad, 2004:43). Oleh itu, kesantunan bahasa menjadi perkara penting untuk difahami dan diamalkan oleh setiap anggota masyarakat. Ungkapan “budi bahasa” yang diwarisi melalui khazanah bangsa yang diturunkan oleh nenek moyang kita merupakan hasil daripada pemerhatian mereka terhadap cara manusia berbahasa dan bertingkah laku. Dalam konteks percakapan, budi ialah kebijaksanaan, iaitu cara yang paling bijak ketika mengeluarkan kata-kata. Jika keadaan tersebut memerlukan penutur mengujarkan kata-kata tertentu dan meletakkannya pada tempat yang betul dalam ujaran, maka itulah yang dikatakan gaya berbudi bahasa (Arbak, 2006:10-11). Peraturan percakapan ini harus dipatuhi untuk memelihara hubungan baik anggota masyarakat sesuai dengan amalan budaya masyarakat Melayu. Dalam apa-apa jua pertimbangan, perasaan sendiri tidak menjadi keutamaan tetapi perasaan orang lain menjadi pengukur dalam membuat keputusan. Sebarang tindakan yang diambil akan mengutamakan pandangan dan penerimaan masyarakat sekelilingnya (Noriati A. Rashid, 2007:23). Dalam hal ini, “air muka” merupakan teras penting bagi mengharmonikan hubungan sesama anggota masyarakat.

Konsep mempertahankan “air muka” ternyata berbeza-beza mengikut budaya masyarakat masing-masing. Menurut Brown dan Levinson (1987), *face* atau “air muka” merujuk nilai diri (*self-worth*) atau imej diri (*self image*) yang dimiliki individu. Imej atau kendiri tersebut perlu dijaga dan dikawal pada setiap masa, sama ada di hadapan khalayak ataupun bersifat peribadi. Konsep “muka” dalam amalan masyarakat Melayu adalah sangat luas dan mempunyai perkaitannya dengan Allah SWT. Setelah mampu menjaga muka dengan Allah SWT, barulah manusia mampu menjaga

mukanya dengan manusia lain, bermakna, setiap perlakuan manusia yang santun merupakan ibadah (Sanat Md Nasir, 1998:116). Dalam konteks makalah ini, “air muka” orang Melayu dilihat berasaskan peristiwa malu yang dicetuskan melalui tutur kata dan tingkah laku individu dalam novel *Saga*.

Kajian ini bertujuan mengenal pasti peristiwa yang boleh menjejaskan air muka orang Melayu dalam pelbagai konteks; dan menganalisis gaya pengurusan air muka orang Melayu berdasarkan peristiwa malu dalam novel *Saga*.

## **METODOLOGI KAJIAN**

Novel karya Abdul Talib Mohd. Hassan ini dimanfaatkan sebagai sumber utama kajian. Sebanyak 21 peristiwa malu telah dikenal pasti dan data tersebut dianalisis dengan menggunakan Teori Pengurusan Air Muka (*Face Negotiation Theory*) oleh Stella Ting-Toomey. Berasaskan teori ini, data dikategorikan kepada empat jenis gaya pengurusan air muka, iaitu baik pulih air muka (*face restoration*), jaga air muka (*face saving*), tuntutan air muka (*face assertion*) dan beri muka (*face giving*). Semua data tersebut dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

### **Teori Pengurusan Air Muka (*Face Negotiation Theory*)**

Konsep penting yang terdapat dalam Teori Pengurusan Air Muka ialah faktor air muka. Menurut Ting-Toomey, air muka merupakan imej sendiri yang ditonjolkan kepada umum, selain memberikan gambaran imej dalaman tentang diri seseorang, dan berkait rapat dengan konsep, seperti harga diri, status dan maruah. Lazimnya, individu yang mengalami peristiwa malu akan menunjukkan pelbagai reaksi sama ada secara langsung atau tidak langsung. Reaksi ini ditunjukkan melalui perbuatan, tindakan, tutur kata, bahasa badan, perubahan air muka dan sebagainya. Dalam konteks kajian ini, air muka seseorang itu akan terjejas sama ada sedikit atau banyak bergantung pada peristiwa malu yang dialaminya. Walau bagaimanapun, air muka yang ditonjolkan oleh setiap individu berbeza mengikut situasi tertentu. Pada masa yang sama, bentuk ini juga bergantung pada cara seseorang menguruskan air muka. Keadaan ini berasaskan pandangan tentang kebimbangan air muka (*face concern*)

dan keperluan air muka (*face need*). Dengan kata lain, air muka siapakah yang dibimbangi dan ingin dilindungi semasa berinteraksi? Adakah air muka penutur itu sendiri atau air muka orang lain? Secara tidak langsung, persoalan ini juga merujuk cara seseorang itu melihat keperluan dalam diri sendiri. Adakah penutur tersebut memerlukan situasi yang bersifat autonomi yang merujuk “air muka negatif” atau mementingkan kumpulan yang merujuk “air muka positif”? Dalam hubungan ini, “air muka negatif” dikaitkan dengan budaya konteks rendah, iaitu keperluan kepada ruang peribadi dan pendirian untuk tidak campur tangan dalam urusan orang lain. “Air muka positif” pula dikaitkan dengan budaya konteks tinggi, iaitu keperluan untuk lebih dihormati, dihargai dan diterima sebagai anggota kumpulan dalam masyarakat. Jawapan kepada persoalan ini dapat dirungkaikan melalui gaya pengurusan air muka dan gaya pengurusan konflik yang dipilih oleh penutur dalam novel *Saga*.

### **Gaya Pengurusan Air Muka**

Berdasarkan keutamaan dalam keperluan air muka dan keseimbangan air muka, Ting-Toomey telah mengkategorikan empat jenis gaya pengurusan air muka yang membandingkan budaya konteks tinggi dan budaya konteks rendah, iaitu:

1. Baik pulih air muka  
Baik pulih air muka merujuk kaedah rundingan dalam budaya konteks rendah. Hal ini dikatakan demikian kerana orang Barat dikatakan lebih mengutamakan air muka sendiri berbanding dengan air muka kumpulannya.
2. Jaga air muka  
Jaga air muka berlaku apabila seseorang itu menghormati keperluan orang lain untuk bebas, dan mengadakan ruang berbicara serta tidak terlibat dengan anggota kumpulan.
3. Tuntutan air muka  
Tuntutan air muka merujuk tindakan mempertahankan dan melindungi air muka dan juga untuk keperluan sendiri.

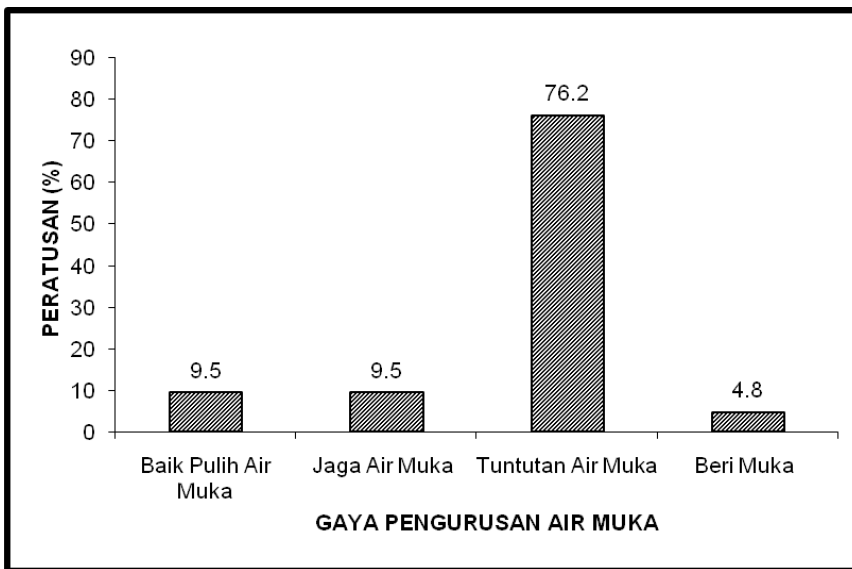
4. Beri muka

Beri muka merujuk tindakan mempertahankan dan menyokong keperluan orang lain. Tindakan ini bertujuan menjaga air muka individu tersebut supaya tidak dimalukan di khalayak ramai. Gaya ini sering digunakan dalam rundingan budaya konteks tinggi yang mementingkan keputusan kumpulan berbanding dengan keputusan peribadi.

### DAPATAN KAJIAN

Hasil kajian menunjukkan terdapat 21 peristiwa malu dalam novel *Saga* yang mempunyai gaya pengurusan air muka seperti yang ditunjukkan dalam lampiran. Kesemua peristiwa malu melibatkan keempat-empat gaya. Analisis gaya pengurusan air muka dalam peristiwa malu adalah seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1 di bawah.

Rajah 1 menunjukkan empat jenis gaya pengurusan air muka dan hubungannya dengan 21 peristiwa malu yang terdapat dalam novel *Saga*. Hasil analisis menunjukkan bahawa gaya pengurusan air muka yang mendominasi kajian ialah “tuntutan air muka”, iaitu sebanyak 16 peristiwa malu, 76.2 peratus, manakala gaya pengurusan “baik pulih air muka” 9.5



Rajah 1 Gaya pengurusan air muka dalam peristiwa malu.

peratus, “jaga air muka” 9.5 peratus dan gaya “beri muka” 4.8 peratus, iaitu yang paling sedikit. Analisis juga menunjukkan bahawa setiap peristiwa malu hanya melibatkan satu gaya pengurusan air muka. Pada dasarnya, gaya pengurusan air muka yang dipilih oleh seseorang itu tidak dilakukan dengan sewenang-wenangnya. Sebaliknya, peristiwa tersebut bergantung pada niat dan tujuan seseorang itu, sama ada ingin melindungi air mukanya sendiri atau lebih mengutamakan air muka orang lain. Dalam hubungan ini, gaya pengurusan air muka yang dipilih itu juga mempunyai kaitan dengan konflik yang dihadapi setelah mengalami peristiwa malu.

### **Gaya Tuntutan Air Muka**

Dapatan kajian menunjukkan, gaya “tuntutan air muka” lebih banyak digunakan dalam peristiwa malu disebabkan keperluan individu tersebut untuk melindungi dan mempertahankan air mukanya daripada terjejas. Peristiwa 1, misalnya, menunjukkan sikap Seman, yang sudah lama tidak bertemu Rahmat, berasa malu untuk menegur Rahmat kerana bimbang Rahmat tidak lagi mengenalnya atau sudah tidak semesra dahulu. Oleh itu, Seman mengambil keputusan mendingkan diri dan tidak menegur Rahmat. Seman bimbang jika tegurannya tidak disambut dengan baik dan akan menjejaskan air mukanya sendiri. Hal ini dapat diperhatikan apabila Seman menyatakan:

“Aku **seган**lah... Maklumlah... Takut aku nak mengaku kawan sebelum kau sendiri mengakunya. **Malulah** aku,”

Peristiwa 5 pula memperlihatkan bagaimana Hisyam berasa malu terhadap sikapnya sendiri apabila memikirkan kemungkinan perbuatannya yang asyik merenung Salwa telah diperhatikan oleh Rahmat. Emosi malu ini dapat diperhatikan melalui kenyataan Hisyam:

“Bagaikan terpancut air kencing, aku terkejut, **malu**. **Malu** kalau-kalau kelakuanku diketahui”. Aku bangun. Senyum berat.

Kajian menunjukkan Hisyam memilih gaya tuntutan air muka bagi melindungi air mukanya daripada terjejas. Hisyam berpura-pura memberikan reaksi positif semasa berbual dengan Rahmat dan Pak Ngah Baki. Interaksi yang berikut memaparkan keadaan tersebut.

Aku mengangguk. Perlahan-lahan diriku dapat dikawal kembali. Sumpah hatiku tidak putus-putus kerana keadaanku sebelumnya. Kalau orang itu tahu, alah mak, **malunya** aku!

Tindakan Hisham ini merupakan strategi berbentuk perlarian, iaitu cubaan Hisyam untuk mengalihkan perhatian Rahmat daripada peristiwa yang telah berlaku.

Dalam peristiwa 2, Munirah berasa sangat malu dan segan apabila pertama kalinya dipertemukan dengan ayah mentuanya. Perasaan ini semakin kuat apabila dia mencari-cari cara yang terbaik untuk menzahirkan rasa hormat terhadap ayah mentuanya. Dalam hal ini, Munirah tidak mahu dia dipandang tidak beradab hanya kerana perbezaan budaya. Dengan kata lain, Munirah tidak mahu nama baik ibu bapa dan keturunannya dipersalahkan sekali gus mendapat malu. Oleh itu, Munirah berusaha mempertahankan dan melindungi keperluan air mukanya daripada terjejas. Usaha Munirah ini dapat diperhatikan melalui komunikasi intrapersonel dalam diri Munirah:

Bagaimanakah caranya untukku menghormatinya? Masakan aku berbuat seperti adat orang-orang Barat. Adat kedua ibu bapaku. Ya Allah, berikanlah aku petunjuk. Rahmat, tolonglah bisikkan satu cara yang paling baik!

“Ini isteri saya ayah. Munirah,” tiba-tiba sahaja “Munirah” menikam hatiku. Masakan Munirah tak tahu adat sopan. Tiba-tiba sahaja aku mendapat ilham. Bersalaman dan ciumilah tangannya. Ya!

Hakikatnya, perbuatan Munirah bersalaman itu merupakan sebahagian daripada cara hidup orang Melayu sekali gus lambang ketinggian adab dan sopan budaya Melayu.

Faktor maruah dan harga diri juga menyebabkan orang Melayu memilih gaya “tuntutan air muka”. Dalam peristiwa 17 misalnya, Hisyam dikatakan sanggup mempertahankan “air mukanya” sehingga ke titisan darah yang terakhir, namun tidak akan sekali-kali membenarkan orang lain memandang rendah terhadap keturunannya. Keadaan ini dapat dilihat apabila beliau menyatakan:



“Apa aku peduli. Kalau Rahmat mencabar, aku tak silu-silu menerima cabarannya ketika itu.”

### **Gaya Baik Pulih Air Muka**

Gaya “baik pulih air muka yang melibatkan dua peristiwa, iaitu 9.5 peratus. Individu yang memilih gaya “baik pulih air muka” didapati sangat mementingkan maruah dan harga diri. Mereka tidak akan berdiam diri apabila diri difitnah atau dikhianati orang lain. Dalam peristiwa 9 misalnya, Munirah berjuang menegakkan kebenaran demi membersihkan semula namanya yang telah terjejas. Dia tidak peduli dengan tanggapan masyarakat terhadap dirinya. Bagi Munirah, air muka sendiri adalah sangat penting untuk dijaga apatah lagi dalam keadaan dirinya yang difitnah itu. Oleh itu, Munirah berusaha menjelaskan hal yang sebenar kepada keluarga mentuanya.

“Saya sedar diri saya. Saya sedar dari mana saya datang. Saya sedar saya berdagang dan menumpang di sini... Tetapi saya juga mempunyai maruah emak... ayah”.

Dalam peristiwa 21 pula, Batin Uda berasa sangat marah kepada Rauf kerana menodai anak gadisnya sehingga mengaibkan dia dan keluarganya. Perbuatan Rauf telah menyebabkan Batin Uda dan keluarganya menanggung malu. Sebagai tindak balas, Batin Uda telah mengambil tindakan yang keras terhadap Rauf dan para pengikutnya.

“Sekarang, kamu pergi semuak. Tangkap menghekek. Jangan biarkan lari. Kalau lari, bunuh,” perintah Batin Uda.

Reaksi agresif yang ditunjukkan oleh Munirah dan Batin Uda ini menggambarkan bahawa kedua-duanya sangat mementingkan air muka. Dengan kata lain, mereka akan berjuang habis-habisan untuk memperbaiki semula air muka yang telah tercemar itu.

### **Gaya Jaga Air Muka**

Dalam peristiwa 4 dan 7 pula, gaya “jaga air muka” menjadi pilihan Hamilah, Masita dan Munirah. Secara prinsipnya, mereka bukan sahaja mementingkan air muka sendiri tetapi pada masa yang sama sangat menjaga

air muka pihak lain. Peristiwa 4 misalnya memperlihatkan Hamilah berasa malu terhadap Hisyam, iaitu rakan kepada abangnya. Perkenalan yang baru bermula itu membuatkan Hamilah berasa kekok untuk berhadapan dan berinteraksi dengan Hisyam. Perasaan malu itu sedikit sebanyak telah menjejaskan air muka beliau. Oleh itu, Hamilah bertindak melarikan diri ke dalam rumah sebaik sahaja mengetahui Hisyam telah pun mendengar nyanyiannya. Hal ini dinyatakan seperti berikut:

Apabila selesai nyanyian Hamilah, Hisyam bertepuk tangan. Hamilah tersedar, berlari ke dalam, kesipuan.

Masita juga turut memberikan reaksi yang sama. Hal ini menggambarkan anak gadis zaman dahulu sangat menjaga perilaku terutamanya apabila melibatkan orang yang luar daripada ikatan kekeluargaan. Dalam peristiwa 7 pula, Munirah berusaha menjaga air muka masyarakat kampung daripada terjejas. Dalam hubungan ini, Munirah dapat merasakan keinginan kuat masyarakat kampung untuk meneroka sesuatu teknologi yang baru seperti televisyen. Namun, perasaan malu dan segan masih menghambat diri mereka. Hal ini dapat diperhatikan oleh Munirah apabila mendapati ada antara mereka yang tersipu-sipu malu apabila bertentangan mata dengannya. Oleh itu, Munirah sedaya upaya memberi ruang kepada masyarakat kampung untuk bergerak bebas dan berbicara sesama mereka. Atas dasar menjaga air muka jugalah, dia tidak mahu melibatkan diri dalam kelompok tersebut. Munirah percaya, jika dia turut serta dalam kumpulan itu, pasti mereka akan berasa malu dan tidak mendapat kebebasan yang sepenuhnya untuk meneroka pengalaman baru tersebut.

## **Gaya Beri Muka**

Gaya “beri muka” pula memperlihatkan sikap individu yang telah sedar akan kesilapannya terhadap orang lain. Oleh itu, individu tersebut berusaha menebus kembali kesilapannya dengan pelbagai cara. Keadaan ini dapat diperhatikan dalam peristiwa 16 seperti yang dinyatakan oleh Hisyam:

“Pak Ngah Baki yang kulihat pertama kalinya dulu jauh berbeza. Dia tidak lagi begitu mesra atau begitu mudah untuk berbual. Kedapatan sesuatu yang tawar dalam percakapannya dan gerak-gerinya. Mungkin dia malu dan kesal akan tindakannya baru-baru ini bersangkutan dengan jawatan ketua kampung yang disandang oleh Utih Rahman itu”.

Dalam hubungan ini, Pak Ngah Baki telah menabur cerita yang tidak benar tentang Utih Rahman supaya masyarakat kampung tidak memilih Utih Rahman sebagai ketua kampung. Walau bagaimanapun, cubaan Pak Ngah Baki itu tidak berjaya, sebaliknya Utih Rahman tetap dipilih sebagai ketua. Akhirnya, Pak Ngah Baki berasa kesal dan malu atas perbuatannya itu. Oleh itu, beliau membuat keputusan menyokong cadangan Rahmat untuk membina jalan baharu dan bersedia memberikan kerjasama. Tindakan Pak Ngah Baki ini secara tidak langsung menunjukkan bahawa dia berusaha memberi muka atau peluang kepada Rahmat dengan harapan kesalahannya dahulu dapat ditebus kembali. Sikap positif Pak Ngah Baki ini membawa banyak manfaat kepada masyarakat kampung.

## KESIMPULAN

Masyarakat timur terkenal dengan budi bahasa dan amalan murni yang dipandang tinggi oleh anggota masyarakatnya. Dalam konteks masyarakat Melayu, budi pekerti dan kesantunan bahasa mendapat perhatian dalam kalangan anggota masyarakatnya. Nilai tersebut menentukan cara seseorang itu bertindak dan berinteraksi antara satu sama lain. Amalan kesantunan bahasa dapat dilihat dalam pertuturan atau bahasa lisan, tingkah laku dan pegangan sikap penutur. Dalam tingkah laku, antara perkara yang amat dititikberatkan ialah penjagaan dan pengurusan air muka yang dihubungkan dengan konsep malu. Kesan negatif akan menjejaskan nama baik, bukan sahaja kepada individu tersebut tetapi juga keluarga dan sanak saudara.

Dengan berdasarkan novel *Saga* karya Abdul Talib Mohd. Hassan, ternyata gaya pengurusan air muka orang Melayu yang dipaparkan oleh pengarangnya terbahagi kepada empat kategori, iaitu “baik pulih air muka”, “jaga air muka”, “tuntutan air muka” dan “beri muka”. Antara empat kategori ini, kategori “tuntutan air muka” merupakan paling tinggi kekerapannya. Oleh sebab itu, apabila dikaitkan dengan air muka, akan membawa pengertian yang mendalam kepada orang Melayu kerana dapat menggambarkan emosi dalaman seseorang. Keperluan menjaga air muka dan memberi muka, menggambarkan nilai kesantunan orang Melayu, dan kemudiannya dihubungkan dengan “air muka positif”, yang merujuk keperluan untuk lebih dihormati, dihargai dan diterima sebagai anggota kumpulan.

Gaya “tuntutan air muka” menjadi satu kemestian kepada orang Melayu apabila maruah dan harga dirinya tercalar. Mereka sanggup bertindak langsung jika peristiwa aib itu melibatkan nama baik keluarga dan keturunan. Gaya “tuntutan air muka” melambangkan sebahagian daripada peribadi orang Melayu, yang berani mempertahankan maruah diri, tetapi keberanian itu tidak seharusnya ditonjolkan dalam bentuk kekerasan atau tindakan agresif. Hal ini bukan sahaja memburukkan lagi keadaan malah mengancam nyawa. Selain itu, membalas perbuatan orang lain dengan kekerasan adalah jelas bertentangan dengan ajaran Islam dan sikap seperti ini bukan budaya orang Melayu. Oleh sebab itu, orang Melayu yang memilih gaya “tuntutan air muka”, hendaklah memastikan tindak-tanduknya terkawal dan sesuai dengan norma-norma kehidupan.

## RUJUKAN

- Abdul Talib Mohd. Hassan, 2004. *Saga*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Ainon Mohd. dan Abdullah Hassan, 2006. *Koleksi Terindah Peribahasa Melayu. Edisi Kemas Kini*. Selangor: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Arbak Othman, 2006. “Budaya Berbahasa: Berbudayakah Kita?” dlm. *Dewan Budaya* 28:6: 10-16.
- Asmah Haji Omar, 2007. *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Hassan Ahmad, 2004. “Bahasa Melayu dan Minda Melayu: Satu Tinjauan Kritis”. dlm. *Jurnal Melayu*, Bil. 1: 388-92.
- Maniyamin Ibrahim, 1998. “Memahami World View Orang Melayu melalui Bahasa Metafora” dlm. *Dewan Bahasa* 42:5: 388-92.
- Nik Safiah Karim, 2007. *Kesantunan Bahasa dalam Konteks Masyarakat Malaysia Kini*. Kuala Lumpur: Persatuan Linguistik Malaysia.
- Noriati A. Rashid, 2007. *Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan*. Tanjung Malim: Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Penelope Brown and Stephen C. Levinson, 1987. *Politeness, Some Universals in Language Usage*. New York: Cambridge University Press.
- Sanat Md Nasir, 1998. “Konsep Penting dalam Pengajian Melayu” dlm. Sanat Md Nasir dan Rogayah A. Razak. *Pengajian Melayu Memasuki Alaf Baru*. Kuala Lumpur: Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya.
- Ting-Toomey, S., 1988. “Intercultural Conflict Styles: A Face-Negotiation Theory” dlm. Young Yun Kim and Gudykunst (ed.), *Theories in Intercultural Communication*. W.S. Beverly Hill, California: Sage.

**LAMPIRAN**

**Peristiwa Malu dan Gaya Pengurusan Air Muka dalam Novel *Saga***

Bil.	Peristiwa	Kategori Gaya Pengurusan Air Muka
1.	<p>“Kau tak kenal dia Mat?” tanya Pak Ngah Lasim kepada Rahmat. Rahmat terpinga memikirkan. “Ha, Seman anak Utih Latih!”</p> <p>“O!” Rahmat memecahkan keraguannya. “Eh... eh... sumpah aku tak kenal kau, Man... Kau diam aja buat apa?”</p> <p>“Aku seganlah... Maklumlah... Takut aku nak mengaku kawan sebelum kau sendiri mengakunya. Malulah aku,” ikhlas dan lembut suaranya, tetapi tajam menikam.</p> <p>“Kau ni Man!”</p> <p>“Sudahlah, kalau nak mudik mari lekas. Nanti tak sempat pula aku nak hilir semula. Ucu Saat tu kemereng sedikit,” kata Seman. Dia sudah bergerak menghampiri barang-barang kami.</p> <p>(hlm. 13 )</p>	Tuntutan Air Muka
2.	<p>“Assalamualaikum, ayah,” salam Rahmat.</p> <p>“Walaikumusalam,” balas orang tua itu.</p> <p>Mereka bersalaman mesra.</p> <p>Ayah? Ayah mentuaku? Amboi segannya aku.</p> <p>Bagaimanakah caranya untukku menghormatinya? Masakan aku berbuat seperti adat orang-orang Barat. Adat kedua ibu bapaku.</p> <p>Bagaimanakah caranya untukku menghormatinya? Masakan aku berbuat seperti adat orang-orang Barat. Adat kedua ibu bapaku. Ya Allah, berikanlah aku petunjuk. Rahmat, tolonglah bisikkan satu cara yang paling baik!</p> <p>“Ini isteri saya ayah. Munirah,” tiba-tiba sahaja “Munirah” menikam hatiku. Masakan Munirah tak tahu adat sopan. Tiba-tiba sahaja aku mendapat ilham. Bersalaman dan ciumlah tangannya. Ya!</p> <p>“Apa khabar ayah?” entah ia entah tidak aku berkata begitu, aku pun tidak menyedarinya. Tetapi aku rasakan pipiku dingin oleh aliran air mata berlinang. Mengapa aku menangis? Terharu? Menyesak? Entah.</p> <p>(hlm. 20)</p>	Tuntutan Air Muka
3.	<p>Aku lupa. Lupa di mana aku ketika itu. Lupa siapa aku ketika itu. Dan apabila aku menyedari diriku kembali, aku perhatikan ramai orang, lelaki perempuan, tua muda berdiri memerhatiku. Oh Tuhan. Mengapakah aku harus hanyut dalam situasi yang begitu kaget. Beberapa orang perempuan di satu kumpulan sedang berbisik-bisik seolah-olah mengatakan sesuatu mengenai diriku. Kejam. Mengapa kau orang semua mesti mengumpat. Sungguh malu. Wanita kota yang cerdas dalam segala keadaan, kini menikus di tempat yang begitu mundur.</p> <p>(hlm. 21)</p>	Tuntutan Air Muka

Bil.	Peristiwa	Kategori Gaya Pengurusan Air Muka
4.	<p>Kami berjalan mengelilingi kawasan di belakang rumah, kemudian bergerak balik. Tatkala kami hampir di rumah, kedengaran gesekan biola serta nyanyian halus merdu sayup bunyinya.</p> <p>“Munirah,” kata Hisyam.</p> <p>Kedengaran nyanyian halus.</p> <p>“Hamilah,” kataku.</p> <p>Kami bergerak hampir.</p> <p>“Pandai dia menyanyi,” kata Hisyam.</p> <p>Masakan tidak.</p> <p>Mereka tentu sudah berkemas. Bertiga berkumpul di serambi. Hamilah dan Masita mengadap Munirah menggesek biolanya. Hamilah terus menyanyi. Kami tidak mengganggu melainkan berdiri memerhati. Apabila selesai nyanyian Hamilah, Hisyam bertepuk tangan. Hamilah tersedar, berlari ke dalam, kesipuan. Melihat kami, Masita pun masuk ke dalam.</p> <p>(hlm. 32 dan 33)</p>	Jaga Air Muka
5.	<p>Ya, dia turut ada. Tenang, lembut, tertib dia mengisi nasi-nasi yang sudah sedia masak ke dalam pinggan. Kerjanya tidak mengendahkan sesiapa. Ya, tidak sesiapa! Tidak juga denganku. Masakan dia tidak menyedari aku ada bersama. Masakan. Angkatlah mukamu, wahai Salwa, senyumlah padaku o Salwa, seperti senyumu semalam. Pandanganku tertambat padanya. Duniaku ketika itu hanya padanya. Aku sebenarnya telah dibuai perasaan sehingga tidak menyedari aku dikelilingi oleh orang ramai.</p> <p>“Ini Hisyam, Pak Ngah!” tiba-tiba Rahmat menepuk bahu.</p> <p>Bagaikan terpancut air kencing, aku terkejut, malu. Malu kalau-kalau kelakuanku diketahui. Aku bangun. Senyum berat.</p> <p>“Syam, ini Pak Ngah Baki,” Rahmat mengenalkan orang tua separuh umur kepadaku. Kami bersalaman. Aku kaget, jengkel. “Apa khabar, pakcik,” kataku. “Baik,” katanya. “Kata cerita, Cik Hisyam ni akan menjadi guru? tanyanya pula.</p> <p>“Nampaknya begitulah, pakcik!”. “Bagus. Saya sedia dan selalu akan menyokong,” katanya.</p> <p>(hlm. 48)</p>	Tuntutan Air Muka
6.	<p>“Sebenarnya saya baru pulang dari Batu Pahat. Kedatangan Cik Hisyam tidaklah saya ketahui sehingga tadi. Itulah sebabnya, Jumaat kelmarin saya tak ada,” tambahnya.</p> <p>Aku mengangguk. Perlahan-lahan diriku dapat dikawal kembali. Sumpah hatiku tidak putus-putus kerana keadaanku sebelumnya. Kalau orang itu tahu, alah mak, malunya aku!</p> <p>(hlm. 48 &amp; 49)</p>	Tuntutan Air Muka
7.	<p>Kanak-kanak bertepuk tangan apabila melihat gambar di tv. Orang-orang yang lebih dewasa, lelaki perempuan, masing-masing tertinjau-tinjau di celah-celah keramaian untuk melihat. Mereka kelihatan di antara malu dan berkeinginan, tersipu-sipu apabila bertentangan dengan pandanganku. Aku hanya senyum, senyum galak?</p> <p>(hlm. 55)</p>	Jaga Air Muka

Bil.	Peristiwa	Kategori Gaya Pengurusan Air Muka
8.	<p>“Sabar dulu Arah. Biar kita dengar dulu ceritanya,” tegas ayah Rahmat. Suaranya sedikit meninggi, geram.                      “Saya geramlah. Memalukan kita sahaja. Dari dulu dah saya katakan, orang macam dia tu saya tak percaya,” seranah ibu Jalil lagi.                      (hlm. 68)</p>	Tuntutan Air Muka
9.	<p>“Emak... ayah...,” jelas Munirah dalam tangisannya. “Terlebih dahulu, saya mohon ampun dan maaf sekiranya sesuatu yang buruk telah memalukan emak dan ayah dan keluarga semua. Saya sedar diri saya. Saya sedar dari mana saya datang. Saya sedar saya berdagang dan menumpang di sini... Tetapi saya juga mempunyai maruah emak... ayah. Saya ingin tahu sama ada emak... ayah percaya pada saya atau tidak... Saya tidak melakukan perbuatan yang terkutuk itu.”                      “Bohong!” sergah perempuan itu lagi. Tinggi suaranya.                      “Arah!” ayah Rahmat menengking.                      (hlm. 69)</p>	Baik Pulih Air Muka
10.	<p>“Sudahlah. Abang tengoklah nanti. Si Munirah itulah nanti akan memalukan keluarga kita. Saya benci dengannya. Benci!” sela ibu Jalil. Dia kedengaran bangun dan bergerak. Ribut sekali kedengaran perjalanannya. Mungkin Jalil juga bersama dengannya.                      (hlm. 71)</p>	Tuntutan Air Muka
11.	<p>... Dua pasang mata kami saling bertentangan. Aku senyum, dia pun turut senyum. Rasanya tidak ada risiko untuk kami terus berpandangan. Pandangan memandang, senyum bersenyum.                      “Mun!” tiba-tiba suara Rahmat berteriak, membelah lamunan dan khayalan. Aku tersentak. Masita juga terperanjat dan membawa dirinya kembali kepada kenyataan. Dia kelihatan tersipu, lantaran takut kalau kelakuannya diketahui.                      (hlm. 75)</p>	Tuntutan Air Muka
12.	<p>Seman sudah mulai hilang pertimbangan. Panduannya tidak tentu lagi. Belukar baik, semak baik dilanggarnya. Lintang-pukang kanak-kanak dan orang ramai dibuatnya. Dia tidak ingat untuk menekankan berek. Rahmat kelihatan berkejaran mengikuti motor tersebut. Akhirnya, Seman melanggar busut lalu mendaki, tetapi belum sampai di puncak, motor tersebut rebah bersamanya. Raungan enjin motor itu membelah kegembiraan orang yang memandang. Cepat-cepat Rahmat menghampirinya lalu mematikan enjin motor itu. Ketawanya pula kedengaran. Seman turut ketawa. Ketawa separuh malu.                      (hlm. 98)</p>	Tuntutan Air Muka
13.	<p>“Pernah Azlan pulang ke kampung?” tanyaku mengenai tunangan Masita.                      Masita mematikan diri. Dia kesipuan, tunduk dan kembali meneruskan kerjanya. “Maafkan kak.” “Eh, Kak Long tak salah apa-apa. Cuma...Cuma saya malu nak cakapkan pasal tu. Maklumlah!”                      “Tak mengapalah,” kataku memotong cakupnya. Rasa kesal menebal                      (hlm. 100)</p>	Tuntutan Air Muka

Bil.	Peristiwa	Kategori Gaya Pengurusan Air Muka
14.	<p>Mereka masih lagi malu-malu untuk bangun, atau sekurang-kurangnya memberi jawapan sambil duduk. “Kak Mah?” tanyaku kepada seorang perempuan yang duduk paling depan. Kak Mah atau Kimah kesipuan. Dia memandang ke kiri dan ke kanannya. Mukanya yang agak cengkung itu kelihatan sedikit pucat. Akhirnya dia bangun. (hlm. 103)</p>	Tuntutan Air Muka
15.	<p>... Masam muka bidan tua itu ketika melihatkan Munirah sudah menolong Fatimah bersalin dengan selamat dan berjaya. Mulanya dia hampir merajuk dan hendak pulang sahaja, tetapi setelah diberi alasan yang logik, dia sanggup menunggu dan terus membuat kerja-kerja yang lazim. Masakan kain-kain darah serta mengurut setiap pagi selama sepuluh pagi itu dapat dibuat orang lain melainkan oleh bidan tua itu. Pun kerana segan atau hormatnya dengan ayah Rahmat sebagai ketua kampung dia sanggup memberi pertolongan. Sungguhpun secara kasarnya pertolongan itu tidak berapa diperlukan, demi untuk menjaga kebiasaan, terpaksa prinsip-prinsip bidan tua itu direlakan. (hlm. 115)</p>	Tuntutan Air Muka
16.	<p>Pak Ngah Baki yang kulihat pertama kalinya dulu jauh berbeza. Dia tidak lagi begitu mesra atau begitu mudah untuk berbual. Kedapatan sesuatu yang tawar dalam percakapannya dan gerak-gerinya. Mungkin dia malu dan kesal akan tindakannya baru-baru ini bersangkutan dengan jawatan ketua kampung yang disandang oleh Utih Rahman itu. Secara tidak langsung, dia terlibat dalam usaha untuk menyingkirkan Utih Rahman daripada memegang jawatan itu seterusnya. Dengar cerita, dia tidak pernah bercakap dengan ayah Rahmat lagi sejak peristiwa itu. Entah kerana marah, entah kerana segan. (hlm. 146)</p>	Beri Muka
17.	<p>Apa aku peduli. Kalau Rahmat mencabar, aku tak silu-silu menerima cabarannya ketika itu. Aku tak takut. Dia ahli judo pemegang tali pinggang Hitam dan yang Kelima, seperti aku juga. Kami belajar karate satu guru dan menuntut pencak silat dengan guru yang sama juga. Tetapi belum ada satu konfrontasi yang langsung atau rasmi antara kami, jadi tidaklah dapat ditentukan siapa yang jaguh di antara kami. (hlm. 152)</p>	Tuntutan Air Muka
18.	<p>Perkhabaran tentang hasrat Seman rupanya tidak disimpan lama. Dua hari setelah kami pulang dari Gemas tu, sudah sibuk diperkatakan orang. Reaksi yang kedengaran, serupa jugalah reaksi yang pernah melanda ketika peristiwa Lijah-Jalil sebelumnya. Tidak ada yang satu pendapat. Keluarga Seman sendiri menyambut dengan hati yang berbelah bagi. Bapanya, Utih Latih yang pendiam itu tidak banyak bicaranya. Biar siapa yang dipiluhnya, terpulanglah. Emaknya, Utih Limah sedikit dingin. Apakah yang lebih memalukan selain daripada berkahwin dengan gadis yang tidak gadis lagi, putus tunang pulak. Apakah yang lebih malu daripada mendapat menantu sisa orang. Biar janda sepuluh kali. (hlm. 157)</p>	Tuntutan Air Muka



JURNAL BAHASA

Bil.	Peristiwa	Kategori Gaya Pengurusan Air Muka
19.	<p>Jalil tidak meneruskan perjalanan ke hilir. Dia berpatah balik dengan jeritan enjin motornya bertambah meninggi. Dia sempat pula menjerit satu perkataan yang malu untukku katakan. Perkataan benda yang dia sendiri memilikinya. Munirah kaget mendengarnya. Aku berpaling lekas-lekas sebelum kami bertentangan pandang. (hlm. 162)</p>	Tuntutan Air Muka
20.	<p>“Kau ingat Pak Ngah Baki tu bodoh? Hey, dia sedang menyaksikan peristiwa itu dari jauh. Tetapi apabila dia terpandangan kehandalanmu, dia menunjukkan dirinya. Tentulah sesuatu yang memalukan sekiranya kau dapat menewaskan mereka berdua. Pandangan Pak Ngah Baki adalah pandangan pahlawan. Dan dalam gerak-gerimu telah diketahuinya gerak-geri perwira. Untuk membiarkan anak buahnya tewas adalah sesuatu yang mustahil, dan untuk masuk campur juga adalah tidak wajar,” tambah Rahmat separuh memuji dan separuh nasihat. (hlm. 168)</p>	Tuntutan Air Muka
21.	<p>“Sekarang, kamu pergik semuak. Tangkap menghekek. Jangan biarkan lari. Kalau lari, bunuh,” perintah Batin Uda. Kata-katanya menimbulkan kecurigaan di hatiku. Aku sungguh kaget tentang perubahan yang berlaku terhadap sikap dan sifatnya. Kalau empat hari dulu dia begitu bengis denganku, aku hairan mengapa dia mesti menolong aku pula.                      “ Tuan jangan syusyah, Syaya syudak tidak percaya pada Ghauf. Anak syaya yang perempuan sudah dibuatnya. Maluk saya, sungguh maluk.” (hlm. 327)</p>	Baik Pulih Air Muka