

ORIGINAL ARTICLE

Maksim Perbualan dan Keberkesanan Komunikasi: Analisis Tekstual *Podcast* Temu Bual Kesihatan

Indirawati Zahid* dan Muhammad Nasri Selamat

Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya 50603 Kuala Lumpur, Malaysia.

ABSTRAK – Secara idealnya komunikasi berkesan ditentukan oleh kepatuhan pada maksim perbualan, iaitu maksim kuantiti, kualiti, hubungan dan cara. Ketidakpatuhan maksim perbualan pula adalah pelanggaran, pencabulan, pilihan keluar, penjejasan dan penggantungan akibat faktor kesantunan, kredibiliti dan kerahsiaan. Analisis kepatuhan dan ketidakpatuhan maksim perbualan dalam kajian ini dijalankan pada data temu bual kesihatan melalui medium *podcast* kerana kajian maksim perbualan dan keberkesanan komunikasi sukar ditemui. Kajian ini mempunyai dua objektif, iaitu mengklasifikasi kepatuhan dan ketidakpatuhan ujaran jawapan dan membincangkan faktor yang mempengaruhinya. Kajian kualitatif ini menggunakan metod muat turun, transkripsi dan analisis teks. Dapatan memperlihatkan kepatuhan semua maksim perbualan dan dua ketidakpatuhan iaitu pelanggaran maksim kuantiti dan cara. Kepatuhan maksim perbualan dipengaruhi oleh faktor topik kesihatan yang tidak membenarkan berlakunya kesilapan, ketidakrelevanan dan ketidakjelasan maklumat. Sementara ketidakpatuhan maksim perbualan memperlihatkan dua impak. Pertama, perbualan tidak menjejaskan keberkesanan komunikasi apabila perkongsian maklumat yang lewah merupakan keperluan pada penjelasan topik. Kedua, ketidakpatuhan maksim kuantiti dan cara didapati menjejaskan keberkesanan komunikasi kerana kurang maklumat dan jawapan yang tidak teratur. Ini memperlihatkan keberkesanan komunikasi tidak tertakluk sepenuhnya pada kepatuhan maksim perbualan. Kepatuhan maksim perbualan yang merupakan satu perlakuan standard sebenarnya tidak secara mutlak menjamin keberkesanan komunikasi. Sebaliknya ketidakpatuhan maksim perbualan juga dalam konteks tertentu diperlukan bertujuan penjelasan maklumat yang disampaikan. ini memperlihatkan bahawa keberkesanan komunikasi berkorelasi dengan objektif dan konteks komunikasi.

ARTICLE HISTORY

Received: 1 June 2022

Revised: 19 September 2022

Accepted: 4 October 2022

KEYWORDS

Maksim perbualan
Kepatuhan maksim
Ketidakpatuhan maksim
Komunikasi berkesan
Podcast

Conversational maxims
Effective communication
Maxims observance
Maxims non-observance
Podcast

Conversational Maxims and Effective Communication: Textual Analysis in Health Podcast Interview

ABSTRACT – Ideally, effective communication is determined by adherence to conversational maxims, namely the maxim of quantity, quality, relation and manner. The non-observance of conversational maxims are flouting, violation, opting out, infringement and suspending occurs by decency, credibility, and confidentiality. In this study, analyses of the observance and non-observance of conversational maxims were performed in a health podcast interview. The objectives are to classify the responses' observance and non-observance and discuss the factors influencing them. This study is qualitative research that uses the methods of downloading, transcription, and text analysis. Findings show the observance of all conversational maxims; two non-observance conversational maxims, i.e., disregarding the maxim of quantity and manner. Observance of conversational maxims is influenced by the health topics that do not allow for the occurrence of errors, irrelevance, and ambiguous information. The non-observance of the conversational maxims shows two impacts. Firstly, it does not affect communication effectiveness when excessive information sharing is required to explain the topic. Secondly, the non-observance maxim of quantity and manner affects communication effectiveness caused by the lack of information and disorganised answers. The findings showed that effective communication is not entirely subjected to the observance of conversational maxims. The observance of conversational maxims, a standard behaviour, does not guarantee communication effectiveness. Conversely, non-observance of conversational maxims is needed for specific contexts in clarifying the conveyed information. This study implies that communication's efficacy correlates with the objective and context of communication.

PENDAHULUAN

Komunikasi dalam kehidupan seharian merujuk pada interaksi, iaitu lakuan memberi dan menerima maklumat. Lakuan ini selari dengan pentakrifan komunikasi yang dirujuk sebagai pertukaran mesej, idea, maklumat antara penutur melalui saluran dan medium tertentu (Watson & Hill, 2012, 48). Sekiranya komunikasi pada suatu masa dahulu berlangsung dalam medium yang konvensional seperti telefon, e-mel dan SMS, kini komunikasi berlangsung dalam medium yang baharu, sejajar dengan perkembangan teknologi semasa (Ibrahim Alhadlaq, 2016) seperti blog, media sosial, *Whatsapp* dan *podcast*.

Podcast atau fail media digital merupakan medium komunikasi yang bersifat kontemporari dan merupakan genre audio naratif baharu dan tidak formal. Genre ini berkembang dengan pesat sebagai fenomena budaya yang semakin popular (Sullivan, 2019). Komunikasi dalam *podcast* secara amnya membincangkan pelbagai topik serta mempunyai pelbagai genre misalnya komedi, berita, politik, sukan dan sebagainya (Buzzsprout, 2021). Genre yang pelbagai ini pula mempunyai pelbagai format seperti temu bual, penceritaan, monolog dan sebagainya. Antara format *podcast* adalah temu bual yang melibatkan hos dan tetamu undangan, penceritaan yang melibatkan penyampaian naratif dan autobiografi atau peristiwa peribadi oleh seorang pemeran (Backtracks Inc., 2021).

Temu bual yang berlangsung dalam *podcast* adalah sama sebagaimana temu bual yang berlaku dalam medium yang lain. Ia dikawal oleh papan cerita yang menentukan parameter sesebuah cerita dalam sumber, tempoh yang ditetapkan, menentukan aturan atau fokus cerita dan mengenal pasti medium yang digunakan bagi setiap bahagian cerita (Advanced Media Institute, 2018). Pernyataan ini bermaksud kaedah pengendalian temu bual, topik dan tempoh masa adalah sama namun medium *podcast* bersifat kontemporari dengan rancangan yang lebih santai – tidak formal dengan penggunaan bahasa kolokial dan khalayak sasarannya lebih kepada generasi Z dan Alpha. Contoh terkini *podcast* isu kontemporari dari Berita Harian Singapura ialah #NoTapis Demam Mat Kilau yang disiarkan pada 16 Julai 2022.

Komunikasi dalam temu bual mempunyai papan cerita yang ditetapkan apatah lagi sekiranya temu bual yang berlangsung tersebut bersifat fakta. Temu bual antara pemeran pula secara ideal dikawal oleh Prinsip Kerjasama (PK), prinsip dalam berkomunikasi (Grice, 1975). Grice berpendapat bahawa terdapat cara komunikasi yang diterima pakai sebagai perlakuan standard. Perlakuan standard ini merupakan satu andaian bahawa sesuatu komunikasi itu memiliki dua perkara. Pertama, ia mempunyai jumlah maklumat yang tertentu dan relevan; kedua, komunikasi tersebut dapat menyampaikan perkara yang kemudiannya dapat difahami. Perlakuan standard ini dianggap sebagai kerjasama yang dikawal oleh empat kategori maksim perbualan (MP) iaitu maksim kuantiti (MK), kualiti (MQ), hubungan (MH) dan cara (MC). Realitinya, kebarangkalian untuk berlakunya ketidakpatuhan MP tidak dapat dielakkan atas faktor objektif dan konteks sesuatu komunikasi (Indirawati & Muhammad Nasri, 2021).

Permasalahan Kajian

Kepatuhan dan ketidakpatuhan dalam komunikasi berlaku atas faktor yang pelbagai antaranya bagi menjaga kredibiliti serta mengelak konflik yang berkorelasi dengan objektif dan konteks komunikasi. Kepatuhan maksim tidak menjadi isu utama kerana kepatuhan maksim ditekankan dalam komunikasi berkesan. Sebaliknya, ketidakpatuhan maksim yang lazimnya berlaku atas faktor persekitaran komunikasi, antaranya berkaitan dengan khalayak sasaran, topik yang dibicarakan dan kepentingan negara akan memberikan dua implikasi: menjejaskan komunikasi yang berlangsung, dan tidak akan menjejaskan komunikasi yang berlangsung. Komunikasi yang berlangsung akan terjejas apabila pemeran komunikasi cenderung tidak menjawab persoalan yang diutarakan bagi mewujudkan situasi bebas konflik dan menjaga kerahsiaan sebagaimana dapatan kajian yang dilakukan oleh Suhayla dan Luqman (2018) pada taklimat yang diberikan oleh Pejabat Akhbar, Jabatan Negara Amerika Syarikat. Sementara itu, ketidakpatuhan yang berpunca daripada kelewahan maklumat didapati tidak menjejaskan komunikasi yang berlangsung apabila topik yang dibicarakan kompleks untuk difahami sebagaimana yang dibincangkan oleh Lala Nurul Yaqin dan Thilagavathi (2018) dalam masyarakat Sasak di Indonesia. Implikasi ketidakpatuhan yang kedua ini menjadi isu yang cenderung dikaji bagi memperoleh punca kepada ketidakpatuhan. Lanjutan itu, kajian ini dilakukan atas korpus kesihatan yang kandungan perbualannya mesti tepat dan berfakta dengan mengklasifikasi dan membincangkan kepatuhan dan ketidakpatuhan MP dalam topik kesihatan.

Objektif Kajian

Kajian ini mempunyai dua objektif yang memanifestasi keberkesanan komunikasi, iaitu:

1. mengklasifikasi ujaran jawapan temu bual kepada kepatuhan dan ketidakpatuhan maksim perbualan
2. membincangkan faktor yang mempengaruhi kepatuhan dan ketidakpatuhan maksim perbualan pada ujaran jawapan temu bual

SOROTAN KAJIAN

Kajian dalam bidang pragmatik yang berfokus kepatuhan dan ketidakpatuhan MP bukanlah sesuatu yang baharu. Ramai pengkaji telah menggunakan pelbagai korpus antaranya korpus seni, iaitu drama, filem dan novel; temu bual, perbualan seharian dalam situasi tertentu dan sebagainya. Kajian kepatuhan dan ketidakpatuhan MP dalam korpus seni, iaitu drama, filem dan novel memperlihatkan kesamaan dapatan iaitu kepatuhan dan ketidakpatuhan yang dipengaruhi oleh faktor skrip dan plot cerita yang telah dirancang awal. Ia bertujuan untuk mengembangkan plot atau menghidupkan jalan cerita agar drama, filem dan novel menjadi lebih menarik. Kepatuhan dan ketidakpatuhan telah dirancang lebih awal oleh penulis skrip dan novel tersebut (Jauhar & Nursuci, 2019; Mufidah, 2018; Vicente, 2020; Ya Ye, 2022).

Berbeza dengan korpus temu bual berkaitan politik, isu-isu dalam negara, dan ekonomi kerana dapatan kajian yang diperoleh lebih rencam. Setiap satu temu bual mempunyai objektif yang ingin dicapai. Kajian oleh Taqwa Rashid Juma'a (2020) memperlihatkan ketidakpatuhan MP (Pelanggaran) yang bertujuan menarik minat pendengar akan makna ujaran yang tidak dinyatakan secara eksplisit. Hal yang sama ditemukan dalam kajian oleh Indirawati (2020) di mana ketidakpatuhan MP berlaku untuk memberikan penjelasan, membuat penegasan, melahirkan rasa tidak puas hati atau marah tentang sesuatu isu dan berkata benar, iaitu bersikap jujur. Sebaliknya, kepatuhan MP adalah disebabkan faktor latar belakang khalayak, isu semasa, budaya, konteks komunikasi dan wibawa interlokutor. Kedua-dua dapatan ini diperkukuh dengan oleh Amer Mohammad Ayasreh et al. (2021) yang mendapati ketidakpatuhan MP oleh ahli politik mempunyai persamaan tidak kira bahasa yang digunakan atau negara ahli politik itu. Ia bertujuan menyembunyikan kebenaran, menyampaikan mesej yang tersirat, dan mengelirukan pendengar bagi mendapatkan kuasa dan sokongan. Analisis korpus temu bual bersama ahli politik memperlihatkan ketidakpatuhan MP yang lebih dominan atas faktor memperoleh kredibiliti, mewujudkan kesantunan, mengelak ancaman muka, memberi penjelasan dan penegasan.

Suhayla dan Luqman (2018) pula menemukan pelanggaran dan pencabulan MP dalam temu bual bersama jurucakap negara yang melibatkan taklimat dan soal jawab yang diberikan oleh Pejabat Akhbar, Jabatan Negara Amerika Syarikat. Ketidakpatuhan disebabkan oleh faktor ingin menjaga dan melindungi kepentingan negara dalam membincangkan konteks politik yang bersifat sensitif. Sementara itu Indirawati (2018) dalam Soal Jawab TV3 berkaitan isu ekonomi dalam negara menemukan pelanggaran MP yang bertujuan untuk memahami penonton dan ketidakpatuhan ini tidak menjejaskan keberkesanan komunikasi. Ketidakpatuhan yang berlaku ditentukan oleh objektif komunikasi yang berlangsung. Keberkesanan komunikasi tidak akan terjejas selagi ketidakpatuhan tersebut perlu dalam konteks komunikasi tersebut yang lazimnya berhubung dengan MK.

Sementara itu, korpus yang sedikit berbeza adalah korpus yang melibatkan perbualan secara umum. Kajian Lala Nurul Yaqin dan Thilagavathi (2018) dalam komunikasi masyarakat Sasak mendapati pelanggaran MP dilakukan agar maklumat yang disampaikan walaupun lewah, lebih jelas serta mematuhi etika moral dan standard kesopanan. Penggunaan korpus pengajaran dan pembelajaran; dan komunikasi antara pelajar pula dilakukan oleh Dewa Ayu Widiarsi, et al. (2019); dan Alfin Yusro et al. (2020). Kajian Dewa Ayu Widiarsi et al. (2019) memperlihatkan kepatuhan MP yang berpunca daripada situasi di bilik darjah; dan hubungan antara guru dan pelajar yang dipengaruhi oleh konteks formal. Sebaliknya, ketidakpatuhan MP berlaku apabila pelajar memberikan informasi yang berlebihan, jawapan yang tidak tepat, dan tidak relevan dengan soalan (Alfin Yusro et al., 2020). Dapatan yang berbeza ini memperlihatkan bahawa faktor konteks bukanlah faktor mutlak ketidakpatuhan MP.

Perbincangan sorotan kajian ini memperlihatkan kepatuhan MP tidak menjadi isu utama dalam berkomunikasi tetapi sebaliknya bagi ketidakpatuhan MP. Dapatan memperlihatkan kepelbagaian yang berkorelasi dengan objektif komunikasi dan konteks semasa komunikasi tersebut berlangsung. Ia juga menjadi faktor kajian ini memilih korpus kesihatan melalui medium komunikasi baharu, iaitu *podcast*, dalam menyampaikan maklumat berkaitan wabak penyakit baharu, iaitu Covid-19. Dapatan akan dibandingkan dengan dapatan lepas tentang seni, politik, ekonomi dan sebagainya yang antaranya disebabkan oleh faktor kesantunan, kredibiliti dan kerahsiaan; besar kemungkinannya tidak relevan sama sekali dalam korpus kesihatan.

Kerangka Teoretis

Komunikasi berkesan diyakini akan dicapai apabila pemeran komunikasi mematuhi Prinsip Kerjasama (PK) yang dibahagikan kepada empat maksim perbualan (MP), iaitu maksim kuantiti (MK), kualiti (MQ), hubungan (MH) dan cara (MC) (Grice, 1975, 45). Jadual 1 membentangkan PK MP yang memanfaatkan perbincangan yang dilakukan oleh Indirawati dan Muhammad Nasri (2021).

Jadual 1. Maksim perbualan (MP).

Maksim Kuantiti (informatif)	Maksim Kualiti (kebenaran)	Maksim Hubungan (relevan)	Maksim Cara (kejelasan)
a. Pastikan sumbangan anda bersifat informatif seperti yang diperlukan.	a. Jangan bercakap sesuatu yang palsu/tidak benar.	a. Pastikan berkaitan / relevan.	a. Elakkan kekaburan.
b. Jangan jadikan sumbangan anda lebih informatif daripada apa yang diperlukan.	b. Jangan bercakap sesuatu yang kurang bukti.		b. Elakkan ketaksaan. c. Ringkas (elakkan lewah). d. Pastikan teratur.

Nota. Disesuaikan daripada "Logic and Conversation" oleh Grice, 1975, *Syntax and Semantics*, Volume 3, 45-47. Academia Press.

Grice berpendapat terdapat cara komunikasi yang diterima sebagai satu perlakuan standard. Komunikasi tersebut benar dari aspek pemilihan jumlah maklumat yang tertentu, relevan dan akan dapat mengungkapkan sesuatu yang dapat difahami semasa menghasil dan mendengar ujaran (Davies, 2000). Perlakuan standard ini dirujuk sebagai kerjasama dalam komunikasi. Oleh itu, Grice (1975, 45) mengusulkan pemeran komunikasi supaya "*make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged*" (berbualah sebagaimana yang diperlukan, pada tahap mana ia berlaku, atas tujuan atau hala tuju pertukaran pendapat yang diterima). Walaupun Grice (1975) mengusulkan pemeran mematuhi MP, kebarangkalian pemeran tidak mematuhi MP boleh berlaku pada mana-mana maksim berdasarkan lima jenis ketidakpatuhan MP iaitu,

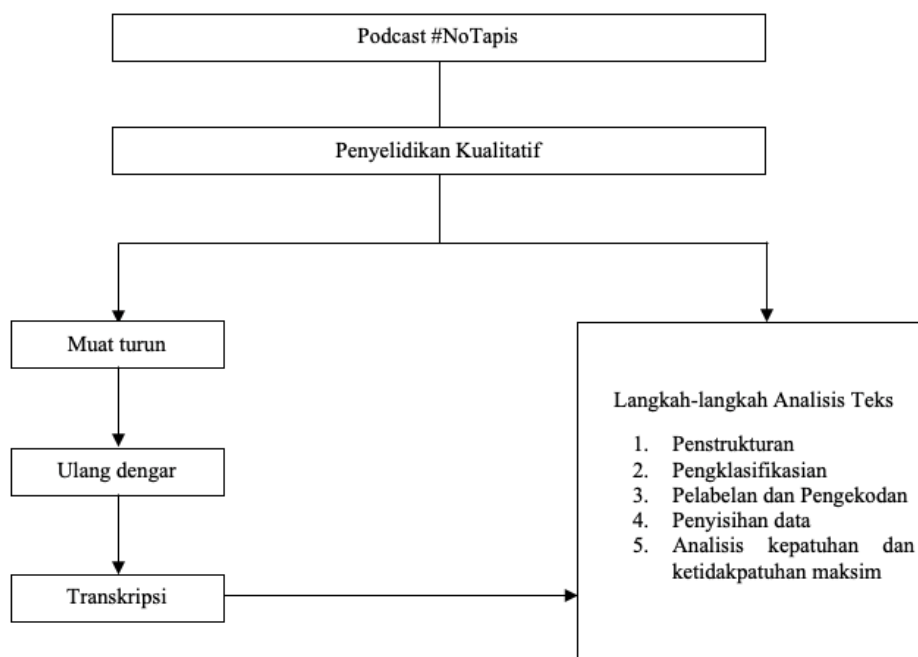
1. Pelanggaran maksim berlaku apabila penutur dengan sengaja melanggar MP dengan kesedaran atau pengetahuan penerima. Contohnya, ibu negeri Pahang ialah Kuantan.
2. Pencabulan maksim berlaku apabila penutur dengan sengaja berniat untuk tidak mematuhi MP bertujuan untuk memperdaya pendengar. Contohnya jawapan kepada soalan berkaitan harga sesuatu barangan yang dibeli, iaitu dengan memberikan nilai harga yang lebih rendah kerana bimbang dimarahi oleh ibu atau bapa yang bertanya.
3. Pilihan keluar maksim berlaku apabila penutur memilih keluar daripada maksim dengan menggunakan frasa menyingkirkan atau mengurangkan kesan maksim dengan memberikan isyarat kepada penerima. Contohnya, jawapan “no komen” yang diberikan oleh seorang doktor apabila ditanya akan khabar-khabar angin tentang penyakit yang didiagnosisnya pada individu berkepentingan negara. Tujuan jawapan adalah bagi melindungi privasi pesakit dan keamanan negara.
4. Penjejasan maksim berlaku apabila penutur kurang berpengetahuan, kurang berkemahiran dalam sesuatu bahasa, rasa cemas, rasa keterujaan yang menyebabkan gangguan kepada prestasi penutur. Contohnya, sama ada menggunakan kata ‘menghembus’ atau ‘meniup’ yang penggunaannya ditentukan secara berkolokasi dengan alat muzik. Masalah ini sering dihadapi oleh pelajar asing yang mempelajari bahasa Melayu tetapi gagal menggunakan kata yang betul dalam konteks linguistiknya.
5. Penggantungan maksim berlaku apabila penutur menjangkakan ketidakperluan untuk mematuhi maksim kerana penggunaannya tidak menghasilkan implikatur. Contohnya dalam konteks membaca riwayat si mati (bukan Islam) pada penziarah, sumbangan dan segala kebaikan si mati sahaja yang dinyatakan dalam upacara pengebumian tersebut.

METODOLOGI

Kajian ini mengaplikasikan penyelidikan kualitatif yang mencakupi kaedah muat turun, ulang dengar, transkripsi dan analisis teks. Muat turun data *podcast* #NoTapis berjudul Dr Elly Sabrina Kupas Wabak Koronavirus Wuhan Tup, Tup, Tup ... Jangan Suka-Suka Pakai Pelitup dilakukan daripada platform *Spotify*:

<https://open.spotify.com/episode/0WLh36otEeowT4pWbEL6gV?si=UKU3Aj3sSG-qW3Yzms7sTA&nd=1>

Perkara ini diikuti dengan proses ulang dengar, iaitu proses meneliti dan mendengar setiap ujaran daripada mula sehingga akhir episod bertujuan transkripsi. Kemudian, analisis teks melibatkan lima langkah seperti dalam Rajah 1.



Rajah 1. Metodologi kajian.

Nota: Metodologi yang diaplikasi mempermudah proses penganalisan data secara sistematik.

Kajian ini menggunakan data *podcast* #NoTapis yang berjudul Dr Elly Sabrina Kupas Wabak Koronavirus Wuhan Tup Tup...Jangan Suka-Suka Pakai Pelitup (NoTapis, 2020), yang dimuat naik di *Spotify* pada 1 Februari 2020 dan berdurasi selama 69 minit. *Podcast* ini dihoskan oleh Suhaimi Yusof (Y) dan Shahida Sarhid (R) yang mempunyai pengalaman yang luas dalam bidang penyiaran. Tetamu undangan ialah Dr. Elly Sabrina (E), seorang doktor keluarga. Pemilihan *podcast* #NoTapis bertitik tolak daripada reputasi Berita Harian Singapura sebagai penerbit rancangan manakala pemilihan episod dipengaruhi oleh faktor isu semasa, iaitu berkaitan wabak koronavirus yang baharu sahaja menular di Singapura. Analisis dilakukan pada ujaran jawapan E terhadap 20 soalan yang diutarakan pada 30 minit pertama. Penghadan ini bertujuan mengenal pasti trend aplikasi MP yang berlangsung kerana bahagian isi merupakan

bahagian berlakunya pengorganisasian topik yang antaranya mencakupi pengiliran, peralihan topik dan pembaikan sebahagian besar kandungan topik perbincangan (Kamil, 2018).

DAPATAN

Kronologi jawapan E kepada soalan yang dikemukakan ada kalanya tidak secara berurutan kerana terdapat celahan komunikasi yang berlangsung antara dua hos. Celahan komunikasi ini dibahagikan kepada dua, iaitu celahan komunikasi yang tidak relevan dan relevan yang masing-masingnya dilabelkan sebagai julat pemisah soalan jawapan (JPSJ) dan maklum balas (MB). MB merujuk pada respon hos yang kesan daripada jawapan E, yang akan sama ada menjadi asas kepada soalan hos selanjutnya atau jawapan selanjutnya daripada E. Peristiwa bahasa (PB) mengandungi lebih daripada satu ujaran, oleh itu berlaku kepatuhan dan ketidakpatuhan MP dalam PB yang sama.

Jadual 2 memperlihatkan kepatuhan dan ketidakpatuhan MP E semasa menjawab kesemua 20 soalan yang dikemukakan. Sementara itu ketidakpatuhan MP pula berkaitan dengan pelanggaran MP sahaja, iaitu berlaku pada kesemua soalan yang dikemukakan. Ketidakpatuhan MP secara umum memaparkan maklumat pelanggaran MP.

Jadual 2. Kepatuhan dan Ketidakpatuhan Maksim Perbualan (MP)

Soalan (S)	Kepatuhan MP				Ketidakpatuhan MP				
	MK	MQ	MH	MC	L	V	O	F	G
1	√	√	√	√	√	X	X	X	X
2	√	√	√	√	√	X	X	X	X
3	√	√	√	√	√	X	X	X	X
4	√	√	√	√	√	X	X	X	X
5	√	√	√	√	√	X	X	X	X
6	√	√	√	√	√	X	X	X	X
7	√	√	√	√	√	X	X	X	X
8	√	√	√	√	√	X	X	X	X
9	√	√	√	√	√	X	X	X	X
10	√	√	√	√	√	X	X	X	X
11	√	√	√	√	√	X	X	X	X
12	√	√	√	√	√	X	X	X	X
13	√	√	√	√	√	X	X	X	X
14	√	√	√	√	√	X	X	X	X
15	√	√	√	√	√	X	X	X	X
16	√	√	√	√	√	X	X	X	X
17	√	√	√	√	√	X	X	X	X
18	√	√	√	√	√	X	X	X	X
19	√	√	√	√	√	X	X	X	X
20	√	√	√	√	√	X	X	X	X

Petunjuk:

MK	Maksim Kuantiti	MQ	Maksim Kualiti	MH	Maksim Hubungan	O	Pilihan Keluar
MC	Maksim Cara	L	Pelanggaran	V	Pencabulan	F	Penjelasan
G	Penggantungan	√	Aplikasi	X	Tidak Aplikasi		

Kepatuhan Maksim Perbualan

Analisis yang dilakukan telah menemukan senario kepatuhan keempat-empat MP dan tumpang tindih kepatuhan MP dalam jawapan E. Ini bererti PB memperlihatkan kepatuhan MP lebih daripada satu. Hal ini berlaku kerana MP berhubungan dengan implikatur ujaran yang dirujuk.

Kepatuhan Maksim Kuantiti (MK)

Maksim kuantiti merujuk pada maklumat yang bersifat informatif dan memadai dengan keperluan soalan yang dikemukakan. Analisis menemukan kepatuhan MK seperti dalam Jadual 3. Soalan 3 memperlihatkan kepatuhan MK berkaitan soalan 'kenapa' dan 'apa', masing-masingnya merujuk pada penamaan novel dan sifat virus. Sungguhpun E menggunakan perkataan 'mungkin', jawapan E tetap bersifat informatif. Hal ini kerana maklumat ini berada pada aras pengetahuan, iaitu audiens diperingatkan akan wabak yang berlaku sebelum ini (IEU44), pengenalanpastian perbezaan antara virus dan simptomnya (IEU45). Penghuraian E selanjutnya menjelaskan simptom SARS (IEU46) dan kelainan sifat pada jenis virus korona lain, iaitu tidak menunjukkan apa-apa simptom (IEU47). Penggunaan kata 'mungkin' tidak menjadikan jawapan E sebagai tidak mempunyai nilai pengetahuan sebaliknya kata 'mungkin' dirujuk sebagai penyisiran majmuk (Salager-Meyer, 1995) yang bermaksud sekiranya maklumat yang diberikan oleh E tidak tepat, E tidak akan dipersalahkan kerana jawapan E hanya bersandar pada maklumat yang terhad semasa itu. Dalam konteks bahasa Melayu, 'mungkin' merujuk pada sesuatu yang tidak mustahil. Takrifan ini diperkukuh dengan situasi semasa temu bual *podcast* ini, iaitu ketika wabak penyakit Covid-19 baru sahaja menular di luar kawasan negara China dan segala maklumat yang ada berkaitan penyakit ini masih belum dapat dipastikan dengan tepat.

Jadual 3. Kepatuhan Maksim Kuantiti (MK) berkaitan Penamaan dan Ciri Virus

S	JU	PB	P	U
3	S	61	IRU18 IRU19	Kenapa perkataan <i>novel</i> tu perlu digunakan? ... menyifatkan apa ... ciri apa ...?
	J	62	IEU44 IEU45 IEU46 IEU47	Saya rasa mungkin ... menunjukkan ... sama keluarga dengan SARS, tetapi unik ... karakternya yang tersendiri lah. Mungkin ... ada perbezaan ... simptom-simptomnya ... bagaimana dia merebak. ... kita lihat pada SARS ... simptom-simptom ... demam, batuk, selsema sebagai mungkin kriteria suspek. ... mungkin seseorang itu walaupun tak batuk, tak selsema ... mungkin ada virus ... novel koronavirus.

Petunjuk:

S	Soalan	JU	Jenis Ujaran	PB	Peristiwa bahasa	P	Pemeran
U	Ujaran	J	Jawapn	...	Elipsis	IRU	Isi Shahida
IEU	Isi Elly						

Soalan 6 berkaitan dengan ‘bagaimana’ dan ‘apa’ penyebab kepada kewujudan virus ini (Jadual 4). Persoalan ini tidak secara langsung dijawab oleh E kerana terdapat celahan komunikasi yang berlaku antara hos. E telah memberikan maklumat yang memadai kepada soalan yang dikemukakan, iaitu bermula dengan punca kewujudan virus, iaitu sama seperti MERS dan SARS yang bersifat zoonotik (IEU69, IEU70) yang boleh menular daripada haiwan kepada manusia. Apabila penjelasan E memaklumkan bahawa virus ini tersebar melalui haiwan (IEU70), persoalan ini berlanjutan pada jenis haiwan yang dirujuk. Persoalan ini dijawab oleh E dengan menyoal semula hos, bertujuan menekankan maklumat yang sedia diketahui, iaitu penularan SARS melalui kelawar (IEU71, IEU72) dan juga jenis haiwan liar yang berada berhampiran dengan manusia (IEU73, IEU74). Penjelasan ini bersifat informatif dan mematuhi MK.

Jadual 4. Kepatuhan Maksim Kuantiti (MK) berkaitan Kewujudan Virus.

S	JU	PB	P	U
6	S	PB99	IRU35 IRU36	Bagaimana koronavirus itu boleh wujud? Apa ... penyebabnya?
	JPSJ			
	J	PB102	IEU69 IEU70	Seperti virus yang dua sebelum ini ... MERS, ... SARS. ... virus ni ... zoonotik ... meloncat daripada haiwan ke manusia.
	S	PB103	IRU38 IRU39	Ada ... haiwan spesifik? Rimau ke?
	J	PB104	IEU71 IEU72 IEU73 IEU74	... SARS, banyak daripada haiwan ini ... kelawar <i>right</i> ? Kelawar tu ... dimakan oleh manusia. ... novel Koronavirus ... mereka fikir ... kelawar ... pergi ... haiwan, tak tahu jenis apa dan pergi ke manusia. ... berlaku jika haiwan liar berada rapat dengan manusia.

Kepatuhan Maksim Kualiti (MQ)

Maksim Kualiti merujuk pada maklumat yang bersifat benar, iaitu tidak memperkatakan sesuatu yang palsu dan sesuatu yang kurang pasti. Jadual 5 memaparkan soalan berkaitan cara penularan wabak. Jawapan E didapati selari dengan pernyataan oleh World Health Organization (WHO, 2020) tentang virus Covid-19 yang boleh menular menerusi titisan cecair (IEU25). Oleh itu, bagi tujuan mengelakkan jangkitan, digalakkan pemakaian pelitup muka bagi mereka yang batuk dan selesema (IEU26). Jawapan E ini berhubungan dengan jawapan yang sebelumnya, iaitu IEU23 dan IEU24. Sesuai dengan topik kesihatan, langkah yang dicadangkan ini mesti bernilai benar bagi tujuan rujukan umum.

Jadual 5. Kepatuhan Maksim Kualiti (MQ) berkaitan Penularan Wabak

S	JU	PB	P	U
1	S	38	IYU36	Cecair?
	J	39	IEU23	Cecair, tak cair.
	MB	40	IRU09	Air ludah, air ludah.
		41	IEU24	Cecair, cecair macam-macam boleh keluar daripada badan ...
	MB	42	IYU37	Nangis, hingus dan ... yang sewaktu dengannya.
		43	IEU25 IEU26	... kalau kita tahu ... menular daripada <i>droplets</i> ... mengurangkan penularan melalui kaedah ini. ... digalakkan ... yang batuk, selsema ... memakai pelitup udara ...

Jadual 6 memperlihatkan pertanyaan berkaitan dengan penamaan dan ciri virus yang dirujuk. Kata ‘mungkin’ yang bermaksud tidak mustahil, boleh jadi, harus (PRPM, 2021), iaitu ketidakpastian. Ketidakpastian ini bertitik tolak daripada situasi ketika temu bual ini dilakukan, iaitu peringkat awal virus ini baharu dikenal pasti dan belum ada penyelidikan mendalam dilakukan. Pada aras permukaan setiap satu ujaran dengan kata ‘mungkin’ ini memperlihatkan pelanggaran

MQ kerana E menyatakan sesuatu yang tidak pasti. Walau bagaimanapun dalam konteks temu bual yang berlangsung, penjelasan yang dilakukan dengan penggunaan kata ‘mungkin’ didapati mematuhi MQ kerana penjelasan tersebut bersifat fakta yang bertepatan dengan situasi semasa.

Jadual 6. Kepatuhan Maksim Kualiti (MQ) berkaitan Penamaan dan Ciri Virus

S	JU	PB	P	U
3	S	61	IRU18	Kenapa perkataan novel ... digunakan?
			IRU19	... ciri apa ... tentang virus tu?
	J	62	IEU44	... mungkin ...menunjukkan ... sama keluarga dengan SARS, tetapi unik dalam karakternya ...
			IEU45	Mungkin ... perbezaan ... simptom-simptom ... bagaimana dia merebak.
			IEU46	... SARS ... menggunakan simptom-simptom seperti demam, batuk, selsema sebagai ... kriteria suspek.
			IEU47	Tapi ... mungkin seseorang itu ... tak batuk, tak selsema ... mungkin ada ... novel coronavirus.

Kepatuhan Maksim Hubungan (MH)

Maksim hubungan merujuk pada maklumat yang memperlihatkan korelevanan. Jadual 7 memperlihatkan kepatuhan MH dan MB. E tidak berpeluang menjawab persoalan yang dikemukakan secara langsung kerana hos mengemukakan deretan soalan dan celahan MB. Namun kepatuhan MH dipaparkan dengan E menyusun jawapannya berkadar langsung dengan soalan yang paling akhir dikemukakan (IYU41) berkaitan dengan tahap bahaya virus dengan jawapan yang ringkas, ‘tidak’ (IEU27). Jawapan E kemudiannya menjadi susulan kepada persoalan berkaitan sifat virus (IYU42). Berdasarkan jawapan ini, E menghubungkan jawapannya dengan MB ‘okay’ (IYU43) dan ‘daya ketahanan diri’ (IYU44) yang menyatakan terdapat coronavirus yang lebih bahaya sebelum ini (IEU38 dan IEU 39). Ia sekali gus menjawab soalan-soalan awal (IRU12, IRU13, dan IRU14) yang didapati relevan serta mematuhi MH.

Jadual 7. Kepatuhan Maksim Hubungan (MH) berkaitan Asal Usul Virus

S	JU	PB	P	U
2	S	47	IRU12	So ... coronavirus ... sebenarnya apa?
			IRU13	... asal dia macam mana?
			IRU14	... bagaimana ... menjejaskan immune ...
			IRU15	<i>How serious?</i>
		48	IYU40	Yang ni virus ah?
		49	IRU16	Sejenis virus ...
		50	IYU41	... lebih bahaya daripada bakteria?
	J	51	IEU27	Tidak.
	S	52	IYU42	Sama juga perangai dia?
	J	53	IEU28	Virus ni ... ada macam-macam virus. ...
			IEU31	Sekarang ni ada 6 macam.
			IEU32	Yang 4 macam ... selalu kita ada ... batuk, selsema ...
	MB	54	IYU43	Okay.
	J	55	IEU33	Tu semua virus ...
			IEU35	... yang ni ... walaupun tak ada ubat ...
			IEU36	... selalunya mereka yang sihat akan ... sembuh ...
	MB	56	IYU44	Daya ketahanan diri ... bagus.
	J	57	IEU38	... ada coronavirus yang lebih merbahaya.
			IEU39	Sebelum novel Koronavirus ... kita tahu.
	S	58	IRU17	MERS?
	J	59	IEU40	SARS ... dan ... MERS.
			IEU41	Jadi lepas ni, lepas dua virus ni kita dapati yang baru ni lah.
			IEU42	Sebab tu dipanggil novel ...

Jadual 8 memperlihatkan persoalan berkaitan tempoh jangkitan berdasarkan soalan 10. E memberikan jawapan berkaitan dengan tempoh mulanya seseorang menyedari bahawa mereka telah dijangkiti dan jawapan lazim yang diperlukan, iaitu sejarah perjalanan pesakit (IEU116 dan IEU117). Jawapan ini bertitik tolak daripada lokasi mulanya wabak, iaitu di Wilayah Hubei, Tanah Besar China. Sekiranya pesakit mempunyai sejarah perjalanan ke lokasi tersebut, maka pesakit itu dianggap mempunyai indeks disyaki paling tinggi (IEU118). Oleh itu, individu tersebut seharusnya tidak menunggu sehingga adanya simptom kerana simptom ini hanya mulai dirasai apabila virus telah berada di dalam badan selama beberapa hari (IEU119). Jawapan ini mematuhi MH iaitu memberikan maklumat berkaitan soalan.

Jadual 8. Kepatuhan Maksim Hubungan (MH) berkaitan Tempoh Jangkitan

S	JU	PB	P	U
10	S	150	IYU117	... bila baru ... perasan?
			IYU118	Bila ... wujud?
			IYU119	... perasan perkara tu?
	J	151	IEU116	... paling penting ialah <i>history travel</i> .
			IEU117	Jika ... pernah pergi ... ke kawasan <i>Hubei Province, Mainland China</i> .
			IEU118	<i>The index of suspicion is very high</i> .
			IEU119	Jadi anda tak tunggu ... ada demam untuk menyatakan ... anda mempunyai kuman ini ... didapati bahawa seseorang itu mungkin ada kuman ... virus, sorry, dalam badannya tetapi tidak ada simptom, dalam satu dua hari baru tahu.

Kepatuhan Maksim Cara (MC)

Maksim cara merujuk pada maklumat yang bersifat jelas, iaitu tidak kabur, taksa, lewah dan teratur. Jadual 9 memperlihatkan kepatuhan MC berkaitan antibiotik dari soalan 1. MB hos menyatakan terdapat pesakit yang meminta antibiotik apabila mereka sakit dan ini diperkukuh oleh E bahawa pesakit sering meminta antibiotik apabila demam (IEU16). Jawapan penyalahgunaan antibiotik ini diasosiasikan dengan 'peluru emas' yang merujuk pada bahan yang signifikan fungsinya, iaitu membunuh bakteria dan mempunyai nilai yang sangat berharga. Secara implisitnya, 'peluru emas' ini sepatutnya tidak dibazirkan.

Jadual 9. Kepatuhan Maksim Cara (MC) berkaitan Antibiotik

S	JU	PB	P	U
1	MB	34	IYU34	Antibiotik.
			J	35
	IEU17	... batuk, makan antibiotik ... kita menyalahgunakan ... sampai peluru emas ini tak boleh digunakan.		
	IEU18	Banyak tak boleh digunakan untuk melawan bakteria.		
	MB	36	IYU35	<i>Okay, Okay</i>

Jawapan E ternyata mempermudah kefahaman audiensnya dengan penggunaan bahasa kolokial, iaitu jenis tuturan tidak formal yang digunakan dalam situasi yang mementingkan empati, hubungan atau keakraban (Richards & Schmidt, 2002). E tidak menggunakan jargon perubatan, iaitu kerintangan antibiotik yang merujuk pada situasi antibiotik yang telah hilang keupayaan untuk membunuh bakteria (Kementerian Kesihatan Malaysia, 2014). Penggunaan bahasa kolokial ini telah dapat mengelakkan gangguan semantik. E mematuhi MC kerana bahasa yang digunakannya tidak kabur, tidak taksa, dan tidak lewah.

Jadual 10 memperlihatkan kepatuhan MC berkaitan dengan aturan jawapan berdasarkan keutamaan. Jawapan telah ditandai dengan kata bilangan pertama (IEU125) dan diikuti dengan kata bilangan kedua (IEU128). Tindakan ini memperlihatkan E mematuhi keutamaan intipati jawapan berkaitan persoalan pesakit yang mempunyai simptom, sama ada mempunyai sejarah perjalanan atau tidak ke China (IEU129). Jawapan E memperlihatkan kejelasan maklumat, iaitu kaedah asas yang menjadi petanda kemungkinan individu telah dijangkiti. Secara eksplisitnya E menggunakan istilah *local transmission* bagi menjelaskan persoalan yang berbangkit, iaitu jangkitan tempatan.

Jadual 10. Kepatuhan Maksim Cara (MC) berkaitan Simptom Penyakit

S	JU	PB	P	U
12	S	PB162	IRU50	... kalau seseorang ... demam, ... selsema, ... batuk, tetapi mungkin tidak ada sejarah perjalanan ke China.
			IRU51	... apa yang akan diambil oleh GP?
			J	PB163
	IEU126	... untuk mereka.		
	IEU127	Yang penting ... <i>travel history</i> .		
	IEU128	... kedua ... tidak pernah pergi ke negeri China ... batuk, selsema ...		
	IEU129	... dinasihatkan ... sekarang ... kita tak tahu, dia dinamik ... dia tak ada <i>local transmission</i> .		
	IEU130	... anda kira selamat lah.		
	IEU131	... ada batuk ... tak pernah pergi ... China.		
	IEU132	... belum tahu... kalau jadi <i>local transmission</i> ... perkara lain lah.		

Penjelasan ini berdasarkan situasi di Singapura pada ketika itu yang masih belum diketahui dengan tepat. Sekiranya masih belum ada penularan tempatan maka situasi dianggap selamat (IEU130) tetapi sebaliknya sekiranya ada (IEU131 dan IEU132). Hal ini selari dengan konsep penyisiran kebolehlaksanaan perisai yang membantu penutur menafikan tanggungjawab berkaitan sesuatu kebenaran dalam ujaran yang dinyatakan (Gribanova & Gaidukova, 2019).

Ketidakpatuhan Maksim

Analisis ketidakpatuhan maksim menemukan dua ketidakpatuhan, iaitu pelanggaran MK dan MC. Ketidakpatuhan ini merupakan sesuatu yang lazim dalam realiti kehidupan. Jadual 11 yang berikut memaparkan 18 ketidakpatuhan (pelanggaran) MK dan MC.

Jadual 11. Ketidakpatuhan (Pelanggaran) Maksim

Soalan	Ketidakpatuhan MP (Pelanggaran) (L)	
	MK	MC
1	√	X
2	√	X
3	X	√
4	√	X
5	X	X
6	X	√
7	√	X
8	X	√
9	X	√
10	√	X
11	√	X
12	X	√
13	X	√
14	√	X
15	X	√
16	X	X
17	X	√
18	X	√
19	X	√
20	X	√
Jumlah L	7	11

Pelanggaran Maksim Kuantiti (LMK)

Pelanggaran MK berlaku apabila jawapan diberi melebihi keperluan soalan. Hal ini berkaitan dengan kelewahan seperti perulangan, maklumat yang tergantung, iaitu tidak lengkap atas tanggapan bahawa audiens memahami topik yang dibicarakan. Soalan 1 memperlihatkan beberapa celahan komunikasi (JPSJ) hos sebelum E berpeluang menjawab soalan yang dikemukakan. Terdapat kelewahan maklumat yang dirumuskan kepada empat situasi, iaitu perulangan, penegasan pada penamaan, kolokasi kata dan pilihan nama. Perulangan maklumat dapat dilihat pada IEU2 berkaitan persoalan *microbes* (IEU2) dan diulang lagi dalam IEU6; penegasan maklumat berlaku apabila E menjelaskan penamaan yang diberikan (IEU3); kolokasi kata, dengan hubungan antara '*microscope, microbe*' (IEU4); dan '*microscopic organism*' (IEU5). Keempat-empat kelewahan ini merupakan pelanggaran MK (Jadual 12).

Jadual 12. Pelanggaran Maksim Kuantiti (MK) berkaitan Rujukan Nama

S	JU	PB	P	U
1	S	5	IYU6	... pertama sekali ... , apa beza ... virus, microbes, bakteria,
	J	10	IEU1	Okay.
	J	12	IEU2	Microbes ... satu <i>term general</i> ... organisma ... hanya boleh dilihat dengan alat <i>microscope</i> .
	J	14	IEU3	Sebab tu dia panggil <i>microbe</i> .
			IEU4	<i>Microscope, microbe</i> .
	J	16	IEU5	Atau <i>microscopic organism</i> ...
			IEU6	Organisma yang boleh dilihat dengan <i>microscope</i> .

Dalam Jadual 13, soalan 4 berkaitan dengan persoalan skala keseriusan wabak coronavirus di Singapura berbanding dengan di China. E tidak terus menjawab soalan sebaliknya menyatakan tentang skala amaran berdasarkan warna, iaitu Dorscon yang diguna pakai di Singapura (IEU51). Bagi orang awam, istilah Dorscon tidak difahami. Hal ini diperkuh dengan kedua-dua hos meminta kepastian '*Dorscon yellow*' (IYU61 dan IRU25) diikuti dengan ujaran IRU26 andaian berkenaan '*Dorscon yellow*'. Ini merupakan pelanggaran MK kerana E gagal memberikan latar belakang berkaitan jawapan yang diberikan. Pelanggaran MK juga berlaku apabila E cuba meyakinkan audiens dengan pengulangan kata *alert* (IEU52) dan kata 'belum' (IEU53 dan IEU54) apabila hos memberikan MB IYU62. Pelanggaran MK yang berlaku dalam soalan 4 berpunca daripada maklumat yang tidak lengkap.

Jadual 13. Pelanggaran Maksim Kuantiti (MK) berkaitan Tahap Keseriusan Penularan

S	JU	PB	P	U
4	S	74	IYU58	... sebelum kita sebut tentang perlindungan ... nak tahu tahap seriousnessnya ... ketika ini?
			IYU60	... Dr ... maklumat jelas daripada pihak berkuasa, tahap coronavirus kalau dibandingkan di negeri China ... apa tahap dia, tahap bahaya, ataupun tahap kesan
	J	75	IEU51	Kalau kita ... , term Dorscon yellow lah.
	S	76	IYU61	<i>Dorscon yellow?</i>
			IRU25	It's apa tu, ...?
			IRU26	... <i>safe alert</i> eh?
	J	78	IEU52	<i>Alert ... alert.</i>
	MB	79	IYU62	... belum masuk <i>amber, red</i> belum.
	J	80	IEU53	Dia belum.
			IEU54	Belum.

Ketidakpatuhan Maksim: Pelanggaran Maksim Cara (LMC)

Analisis menemukan pelanggaran MC berhubung dengan maklumat yang kabur, taksa dan lewah. Lewah dalam konteks ini merujuk penghuraian yang memperbesar-besarkan sesuatu isu yang diperkatakan. Jadual 14 memaparkan pelanggaran MC. Soalan 8 memperlihatkan penghuraian jawapan terkait beberapa perkara, iaitu masa, 'masa yang amat strategik' (IEU89) dan 'timingnya perfect' (IEU90), 'timing yang tepat' (IEU105), 'sebelum Tahun Baru Cina' (IEU91) berhubung dengan 'migrasi manusia' (IEU91), jumlah migrasi (IEU93, IEU94, IEU95) dan teknologi pengangkutan yang canggih di bandar Wuhan (IEU108, IEU109). Ini menjadi titik tolak andaian E 'kena mengena dengan zaman teknologi' (IEU111). Kelewahan maklumat dengan maksud memperbesar-besarkan perkara yang diperkatakan diperkuh dengan penggunaan frasa 'strategik', 'perfect', 'tepat', 'canggih' dan 'well connected'. Walau bagaimanapun pelanggaran MC ini tidak menjejaskan keberkesanan komunikasi.

Jadual 14. Pelanggaran Maksim Cara (MC) berkaitan Tempoh Penularan Wabak

S	JU	PB	P	U
8	S	121	IYU101	... apa sebab penularan cepat?
			IYU102	Kalau SARS, ... kita dapat kenal pasti cepat.
			IYU103	... kita tak tahu tiba-tiba vroom.
			IYU104	... faktor-faktor tertentu ... terkait dengan penularan yang cepat ni.
	JPSJ			
	J	14	IEU88	... tapi ... pendapat saya.
	JPSJ			
	J	124	IEU89	... pencetusan ... terjadi pada masa yang amat strategik.
			IEU90	<i>Timingnya perfect.</i>
			IRU40	Untuk membiak?
		125	IYU106	... bila <i>perfect</i> tu?
	J	127	IEU91	... sebelum Tahun Baru Cina.
			IEU92	... migrasi manusia yang terlalu banyak.
	S	128	IRU41	Ribuan?
	J	129	IEU93	Ribuan.
			IEU94	Bukan ribuan.
			IEU95	Jutaan ah.
	JPSJ			
	J	140	IEU104	Ini satu.
			IEU105	<i>Timing</i> yang tepat.
			IEU106	Sistem pengangkutan
	S	141	IRU44	Canggih?
	J	142	IEU107	Canggih sekarang.
			IEU108	... di bandar Wuhan, ... <i>well connected</i> , untuk ke mana-mana
			IEU109	... ada the <i>high speed train</i> kan?
	JPSJ			
	J	145	IEU110	Betul.
			IEU111	... ada kena mengena dengan zaman teknologi ...

Jadual 15 yang berikut memperlihatkan pelanggaran MC berkaitan pelitup muka. Jawapan persoalan penyalahgunaan pelitup muka (IYU146) memperlihatkan pelanggaran MC, iaitu E menjawabnya dengan bercerita berkaitan i) semasa beliau ke hospital (IEU172 dan IEU173); ii) peristiwa yang berlaku di kantin hospital dan pelitup muka (IEU174, IEU175, dan IEU176); dan iii) peristiwa berkaitan individu yang batuk dan selesema tetapi tidak memakai pelitup muka. Peristiwa ini berlaku kerana ketiadaan stok pelitup muka akibat penyalahgunaan pelitup muka, iaitu memakai pelitup muka bagi yang tidak sakit dan pembelian yang banyak. Hal ini diikuti dengan analogi pelitup muka dengan antibiotik dan penghuraian ini kemudiannya diakhiri dengan ayat larangan 'jangan terlalu kiasulah'. Larangan ini seharusnya berbentuk nasihat berbanding dengan larangan yang berunsur kekerasan, iaitu *kiasu* dari dialek Hokkien yang bermaksud mementingkan diri sendiri.

Jadual 15. Pelanggaran Maksim Cara (MC) berkaitan Pelitup Muka

S	JU	PB	P	U
17	S	194	IYU146	... dimaksudkan dengan menyalahgunakan?
	J	195	IEU172	... saya kongsi dengan apa yang terjadi.
			IEU173	Ibu saya sekarang di hospital.
	J	195	IEU174	... saya pergi makan kat kantin ... ada makcik batuk-batuk selsema, ... patut ... kena pakai pelitup, ... kenapa tak ... macam mana nak pakai ..., pergi NTUC, pergi mana-mana ... tak ada pelitup ... tapi ... ada yang muda ... mungkin datang menziarah ... yang sihat, memakai pelitup.
			IEU175	Saya tidak mengatakan orang yang memakai pelitup itu salah, tidak.
			IEU176	Tetapi kita dah sampai tahap mereka yang memerlukan tak ada pelitup.
			IEU177	Kalau kita buat macam gini, ... saya andaikan macam antibiotik eh.
			IEU178	Antibiotik ... berguna ... untuk bakteria ... dapat membunuh bakteria tu.
			IEU179	Tetapi ... batuk sikit, selsema sikit ... makan antibiotik.
			IEU180	... antibiotik tu tak boleh pakai lagi.
			IEU181	Jadi, kita ada cara menangani virus ini.
			IEU182	... penting jangan panik, kita mesti dapatkan informasi yang betul, yang sah.
			IEU183	... jangan terlalu kiasulah.

Pelanggaran MC berpunca daripada dua perkara. Pertama, E menjawab soalan yang ditanya tidak secara langsung sebaliknya bercerita secara panjang lebar. Kedua, E membuat perbandingan antara pelitup muka dan antibiotik. Perbandingan yang dilakukan ini dapat mengelirukan audiens, iaitu mewujudkan ketaksan dan kekaburan maklumat kerana topik antibiotik ini telah dibincangkan sebelum ini selain tidak mudah untuk difahami oleh orang awam. Pelanggaran MC didapati menjejaskan keberkesanan komunikasi walaupun pada masa yang sama menguntungkan pendengar *podcast* dengan penceritaan peristiwa yang autentik.

PERBINCANGAN

Pengklasifikasian Maksim Perbualan serta Faktor Kepatuhan dan Ketidaktepatan Maksim

Pengklasifikasian MP yang dilakukan memperlihatkan bahawa dalam realiti komunikasi, pemeran melakukan kepatuhan dan ketidaktepatan MP. Kepatuhan MP tidak menjadi isu dalam komunikasi kerana ini merupakan perlakuan standard yang memanifestasikan keberkesanan komunikasi. Walau bagaimanapun, ketidaktepatan MP sering dianggap memberikan implikasi yang sebaliknya. Tanggapan ini tidak seharusnya diterima secara mutlak kerana dapatan kajian telah membuktikan ketidaktepatan MP dilakukan atas beberapa faktor yang tidak dapat dielakkan. Hal ini berpunca daripada objektif dan konteks komunikasi yang berlangsung. Kepatuhan MK dipengaruhi oleh beberapa faktor, antaranya daripada penerbitan sesuatu rancangan yang mempunyai papan cerita yang berkaitan dengan tempoh penyiaran, fokus dan kandungan rancangan.

Sementara itu kepatuhan MQ berhubungan dengan latar belakang E sebagai doktor yang terikat dengan etika kedokteran. Etika kedokteran merujuk pada prinsip perlakuan semasa mendampingi khalayak, iaitu hubungan bersama keluarga pesakit, rakan sejawat dan masyarakat (Venes, 2013). Prinsip ini mencakupi hal berkaitan dengan pemberian informasi yang mempunyai piawaian seperti berfakta, tepat, boleh disahkan, tidak ada tuntutan yang berlebihan, tidak mengelirukan, tidak sensasi, tidak membandingkan dan tidak meremehkan (Singapore Medical Council, 2002).

Kepatuhan MH pula dipengaruhi oleh penjelasan E sebagai seorang doktor yang perlu memastikan jawapannya relevan dengan soalan yang dikemukakan. Kerelevanan jawapan ini berkaitan dengan piawaian yang ditetapkan dalam mendidik masyarakat mengenai isu-isu kesihatan, iaitu seorang doktor itu harus menghadkan kandungan yang ingin disampaikan hanya kepada isu yang diperkatakan (Singapore Medical Council, 2002). Kepatuhan terakhir, iaitu MC menekankan keperluan seorang doktor untuk memastikan informasi yang disampaikan jelas, teratur dan mudah difahami. Oleh itu pentingnya pegawai kesihatan mempunyai kemahiran berkomunikasi yang baik dan berkemampuan untuk berbicara dengan fasih, lancar dan menggunakan istilah yang mesra pendengar.

Pelanggaran MK bermula daripada keperluan memastikan maklumat yang disampaikan diberikan penekanan dengan kaedah mengulang maklumat yang sama beberapa kali. Perulangan maklumat ini juga selaras dengan Danesi (2019) yang menyatakan komunikasi perulangan berlaku untuk memastikan mesej berjaya disampaikan. Justeru, pelanggaran MK oleh E tidak menjejaskan keberkesanan komunikasi tetapi sebaliknya menguntungkan pendengar *podcast*. Namun tidak dinafikan pelanggaran MK juga dapat menjejaskan keberkesanan komunikasi apabila berlaku kekurangan perkongsian maklumat, iaitu apabila E mempunyai tanggapan bahawa audiensnya memahami perkara yang sedang diperkatakan. Pelanggaran MK ini menjejaskan komunikasi yang berlangsung.

Pelanggaran MC, iaitu penghuraian yang bertujuan menonjolkan maklumat didapati tidak menjejaskan komunikasi yang berlangsung. Sungguhpun begitu, tindakan ini didapati tidak sesuai kerana E didapati telah membuat pentafsirannya sendiri. Sementara itu pelanggaran MC yang melibatkan penceritaan dan analogi yang kurang relevan dalam konteks akan mengelirukan audiens dan ini menjejaskan komunikasi yang berlangsung. Walau bagaimanapun penceritaan berdasarkan pengalaman peribadi sendiri tentu sahaja menyeronokkan audiens.

KESIMPULAN

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan MP, antaranya menepati piawaian topik kesihatan yang mesti disampaikan dengan maklumat yang tepat, teratur dan jelas di samping mesti relevan dengan topik yang dipersoalkan supaya tidak mengelirukan audiens. Sementara itu, pelanggaran MP bertitik tolak daripada objektif dan konteks komunikasi yang berlangsung. Kepatuhan MP dan ketidakpatuhan MP didapati telah memberikan impak pada keberkesanan komunikasi dalam korpus kesihatan yang menyebar luas maklumat berfakta kepada khalayak sasaran. Kepatuhan MP didapati mempermudah pemahaman topik yang dibincangkan dalam kalangan audiens.

Sementara itu, ketidakpatuhan MP memperlihatkan dua impak yang berbeza. Pertama, jaminan kefahaman. Ketidakpatuhan MP didapati menjamin kefahaman dengan pelanggaran MK yang berlaku, iaitu apabila sesuatu informasi yang lewah bermaklumat diberikan bertujuan memastikan kefahaman audiens. Pelanggaran MP ini sama sekali tidak akan menjejaskan keberkesanan komunikasi yang berlangsung. Kedua, kegagalan kefahaman berlaku dalam pelanggaran MK apabila pemeran mempunyai tanggapan bahawa audiens mempunyai pengetahuan berkaitan topik yang dibincangkan sehingga berlaku pengabaian pada kejelasan maklumat yang menyebabkan kekaburan dan ketaksaan. Hal yang sama apabila pelanggaran MC, iaitu jawapan yang tidak teratur dengan analogi yang kurang relevan akan menjejaskan komunikasi berkesan.

Oleh itu dapatan kajian ini membuktikan bahawa keberkesanan komunikasi tidak tertakluk secara total pada pematuhan MP. Ketidakpatuhan MP seperti kelewahan maklumat diperlukan khususnya apabila membicarakan topik yang spesifik misalnya kesihatan. Sungguhpun begitu perlu ditegaskan bahawa ketidakpatuhan MP akan juga menjejaskan keberkesanan komunikasi apabila berlakunya situasi kuantiti maklumat yang didapati tidak memadai, penyampaian yang terlalu lewah serta tidak teratur dan disertai dengan analogi yang tidak tepat. Dapatan kajian ini ternyata berbeza daripada dapatan kajian lepas, iaitu ketidakpatuhan sering kali berasosiasi dengan menjaga kredibiliti, meraih penyokong, bebas konflik dan sebagainya yang bermatlamat keuntungan pada diri sendiri atau pihak tertentu. Hal ini tidak berlaku dalam korpus kesihatan. Lanjutan itu, penggunaan genre korpus yang pelbagai akan secara langsung menemukan faktor-faktor keperluan ketidakpatuhan yang sah bagi tujuan keberkesanan komunikasi. Ketidakpatuhan ini berkorelasi dengan objektif dan konteks komunikasi tersebut.

PENGHARGAAN

Terima kasih kepada Puan Shahida Sarhid, koresponden akhbar Berita Minggu / Berita Harian Singapura atas kerjasama memperkukuh penyediaan maklumat berkaitan data kajian.

RUJUKAN

- Advanced Media Institute. (2018). *Storyboarding*. <https://multimedia.journalism.berkeley.edu/tutorials/start-to-finish-storyboarding/>
- Alfin Yusro, Djoko Sutopo, & Issy Yuliasri. (2020). The application of cooperative principles in EFL classroom interaction: The case of SMAN 4 Pekalongan. *English Education Journal*, 10(2), 124-130.
- Amer Mohammad Ayasreh, Tamer Aljarrah, Ali, Suleiman Awwad, Radwan Abusaif, Mutaz Alkhesheh, Nada AL-Sabti & Mohammed Humieda (2021). Geolinguistics in flouting Grice's conversational maxim. *International Electronic Journal of Elementary Education*, 20(1), 3887-3895.
- Backtracks, Inc. (2021). *Narrative podcast, narrative podcast definition - What is a narrative podcast?* <https://backtracks.fm/resources/podcast-dictionary/narrative+podcast>
- Buzzsprout. (2021). Podcast statistics: Growth and demographic data [October 2021]. <https://www.buzzsprout.com/blog/podcast-statistics>
- Danesi, M. (2018). *Popular culture introductory perspectives*. Rowman & Littlefield Publishers.
- Davies, B. (2000). Grice's cooperative principle: Getting the meaning across. *Leeds Working Paper in Linguistics*, 8, 1-26.
- Dewa Ayu Widiastri, Made Budiarsa, Nengah Sudipa, & Made Sri Satyawati. (2019). Cooperative principle implementation between teachers and students: Indonesian language teaching case. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(2), 302-308.
- Gribanova, T.I., & Gaidukova, T.M. (2019). Hedging in different types of discourse. *Training, Language and Culture*, 3(2), 85-99.
- Grice, H.P. (1975). Logic and conversation. In *Syntax and Semantics* (Vol. 3, pp. 41-58). New York Academic Press.
- Ibrahim Alhadlaq. (2016). How technology influences communication. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 7(1), 960-963.
- Indirawati Zahid. (2020). Ketidakpatuhan maksim perbualan dan komunikasi berkesan dalam "Soal Rakyat". *Issues in Language Studies*, 9(2), 33-51.
- Indirawati Zahid. (2018). Analisis maksim perbualan Grice dalam Soal Jawab TV3. *Issues in Language Studies*, 7(2), 16-35.
- Indirawati Zahid & Muhammad Nasri Selamat. (2021). Maksim perbualan dan elemen pendidikan dalam podcast #Notapis. *Issues in Language Studies*, 10(2), 1-23.
- Jauhar Helmie, & Nursuci Gunawan Lestary. (2019). An analysis of flouting maxims in conversation speaking of the main character in the movie of Home Alone 2 "Lost In New York" by John Hughes. *Journal of English Pedagogy Linguistics Literature and Teaching*, 7(1), 67-81.

- Kamil, H. (2018). Conversation analysis of the structural units of interaction in American and Iraqi tv talk shows: The doctors and Shabab Wbanat. *International Journal of Language Academy*, 6, 311-333.
- Kementerian Kesehatan Malaysia. (2014). Amalan terbaik antibiotik. <http://www.myhealth.gov.my/amalan-terbaik-untuk-antibiotik/>
- Lala Nurul Yaqin & Thilagavathi Shanmuganathan. (2018). The non-observance of Grice's maxims in Sasak. *3L: The Southeast Asian Journal of English Language Studies*, 24(2), 166-180.
- Majeed, S. H. & Abdulla, L. A. (2018). Non-observance of conversational maxims in the exchanges of Department Press Briefings. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 23(6), 67-86.
- Mufidah Ulin Nur. (2018). Violation of Grice's cooperative principle on the dialogue of "The Wild Duck" By Henrik Ibsen. *Journal of Research on Applied Linguistics, Language, and Language Teaching*, 1(2), 163-168.
- NoTapis. (2020). Podcast episode #NoTapis: Dr Elly Sabrina - Kupas wabak Koronavirus Wuhan/Tup, Tup, Tup, Jangan Suka Pakai Pelitup. Spotify. <https://open.spotify.com/episode/0WLh36otEeowT4pWbEL6gV?si=UKU3Aj3sSG-qW3Yzms7sTA.&nd=1>
- Pusat Rujukan Persuratan Melayu (PRPM) (2021). <http://prpmv1.dbp.gov.my/Search.aspx?k=mungkin>
- Richards, J. C., & Schmidt, R. (2002). *Dictionary of language teaching and applied linguistics (3rd ed.)*. Pearson Education Limited.
- Salager-Meyer, F. (1995). I think that perhaps you should: A study of hedges in written scientific discourse. *The Journal of TESOL France*, 2(2), 127-143.
- Singapore Medical Council. (2002). SMC ethical code and ethical guidelines. [https://www.healthprofessionals.gov.sg/docs/librariesprovider2/guidelines/smc-ethical-code-and-ethical-guidelines-\(2002-edition\).pdf](https://www.healthprofessionals.gov.sg/docs/librariesprovider2/guidelines/smc-ethical-code-and-ethical-guidelines-(2002-edition).pdf)
- Sullivan, J. L. (2019). The platforms of podcasting: Past and present. *Social Media + Society*, 5(4), 1-12.
- Taqwa Rashid Juma'a. (2020). Flouting Grice's cooperative principle in a political interview (Trump's interview with Time on 2020). *Palarch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 17(5), 1403-1413.
- Venes, D. (Ed.). (2013). *Taber's cyclopedic medical dictionary (22nd. ed.)*. F.A. Davis Company.
- Vicente Mari Mangilaya. (2020). A rat in a maze: Analysis of violation and flouting of maxims in Margaret Atwood's the Handmaid's Tale. *Premise: Journal of English Education and Applied Linguistics*, 9(2), 198-213.
- Watson, J., & Hill, A. (2012). *Dictionary of media and communication studies (8th ed.)*. A&C Black.
- World Health Organization (WHO). (2020). Modes of transmission of virus causing COVID-19: Implications for IPC precaution recommendations. <https://www.who.int/news-room/commentaries/detail/modes-of-transmission-of-virus-causing-covid-19-implications-for-ipc-precaution-recommendations>
- Ya Ye. (2022). Interpretation of conversational implicature in the film Green Book from the perspective of the cooperative principle. *Theory and Practice in Language Studies*, 12(5), 943-947.