

Strategi berekod berterus-terang dalam kritikan

Bald-on recording strategy in criticism

Indirawati Zahid
indirawati@um.edu.my

Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia

DOI: <https://doi.org/10.37134/pendeta.vol10.3.2019>

ABSTRAK

Strategi berterus-terang ialah strategi yang tidak taksa. Ujaran kritikan lazimnya mengaplikasikan strategi ini. Sehubungan itu analisis ujaran kritikan juri telah dilakukan dengan dua objektif, iaitu mengklasifikasikan strategi berterus terang; dan membincangkan hubungan strategi dan air muka. Antara metod yang diaplikasi ialah muat turun dan analisis teks. Dapatan analisis memperlihatkan kritikan juri dibahagikan kepada dua, iaitu dengan fakta umum dan spesifik. Fakta umum dirujuk sebagai situasi tanpa gangguan semantik manakala sebaliknya fakta spesifik. Penggunaan strategi ini didapati tidak menjejaskan air muka kerana faktor jarak, kuasa dan pemeringkatan budaya dalam konteks kritikan. Ringkasnya, masyarakat perlu memahami peranan dan tanggung jawab juri semasa melakukan kritikan.

Kata kunci: strategi berterus terang; kritikan; air muka

ABSTRACT

A bald-on recording strategy is an unambiguous strategy. The criticism utterances usually apply this strategy. Thus, the analysis of jury criticism speech has been conducted with two objectives, classifying a bald-on recording strategy; and discussing strategy relationships and personal honor. Among the methods applied are download and text analysis. The findings indicate that jury criticisms are divided into two: general and specific facts. General facts are referred to as criticism with semantic noise while vice versa for specific facts. The use of these strategies did not affect personal honor based on distance, power and cultural ranking in the context of criticism. In conclusion, people need to understand the roles and responsibilities of the jury while criticizing.

Keywords: bald-on recording strategy; criticism; personal honor

PENGENALAN

Kritikan menurut *Kamus Dewan Edisi Keempat* (2015) ialah 1. kritik (analisis, penilaian dan ulasan terhadap sesuatu karya sastera dll); 2. Kritik (ulasan atau kata-kata) tentang keburukan (kelemahan dsb) seseorang atau sesuatu, kecaman. Kritikan sering kali dianggap negatif oleh penutur dan pengguna bahasa Melayu, iaitu mengambil makna polisemi kedua entri kata ini dari dalam kamus. Tindakan mengambil definisi kedua polisemi kata ini sebenarnya tidak tepat dalam konteks membuat penilaian tentang sesuatu. Ini kerana apabila membuat sesuatu penilaian, kekuatan dan kelemahan sesuatu yang sedang dinilai sememangnya perlu dimaklumkan atas tujuan motivasi mahupun penambahbaikan. Sering kali kelemahan yang dinyatakan bertujuan menghasilkan sesuatu usaha, kerja dan sebagainya dengan lebih baik dan mantap, iaitu tidak mengulang kesilapan yang sama manakala motivasi bertujuan galakan meneruskan usaha yang baik tersebut pada masa lain. Ini bersesuaian dengan perbincangan dalam teori behaviourisme yang dibincangkan oleh Lyons (1977).

Strategi berekod tanpa penyesuaian, iaitu berterus-terang (BTP), menurut Brown dan Levinson (1987) merujuk kepada perbuatan menyampaikan mesej secara berterus terang, tidak taksa dan ringkas. Dalam kasus memberikan kritikan, mesej kritikan seperti ini bersifat langsung, iaitu tanpa menggunakan bahasa berlapik seperti penggunaan kata-kata kiasan. Sifat berterus terang ini mengakibatkan ancaman muka kepada individu yang dilawan bicara.

Dalam kasus rancangan *Mentor*, kritikan diberikan oleh para juri yang dilantik oleh syarikat televisyen dan penerbit rancangan. Rancangan ini merupakan rancangan realiti televisyen yang berobjektif mencari atau melahirkan bakat baru dalam bidang nyanyian. Dalam usaha mencari bakat baharu, proses penilaian dilakukan secara berperingkat-peringkat sehinggalah pada peringkat akhir, iaitu rancangan disiarkan di televisyen dan dipertontonkan. Kritikan yang dilakukan disampaikan dengan pelbagai cara. Dalam hal ini juri berkemungkinan tidak mempunyai latar belakang linguistik atau teori kesantunan dan tidak mengetahui cara terbaik menyatakan kritikan mereka. Namun demikian, juri pastinya seorang yang arif menyampaikan mesej kritikan dalam bidang mereka. Hal yang sama dinyatakan oleh Indirawati dan Nasihah (2018) dalam kajian yang dilakukan bahawa “pengalaman dan persekitaran hidup bermasyarakat khususnya dalam konteks Melayu menjadikan para juri bijak dalam menyampaikan mesej mereka”. Lanjutan itu, dalam memperlihatkan strategi kesantunan yang diaplikasi oleh juri, analisis akan hanya berfokus kepada strategi berekod BTP berdasarkan teori Brown dan Levinson (1987) yang dikaitkan dengan gangguan semantik oleh West dan Turner (2010) dan dapatan keseluruhan akan dihubungkan dengan konsep air muka, iaitu perbincangan oleh Asmah (2000).

SOROTAN LITERATUR

Sorotan literatur tentang kajian dalam aspek kritikan akan dibahagikan kepada dua, iaitu sorotan luar negara dan sorotan dalam negara. Sorotan yang dilakukan mendapati tidak banyak kajian khusus tentang kritikan yang telah dilakukan manakala dari aspek korpus, pelbagai korpus telah digunakan. Antara kajian luar negara telah dilakukan ialah oleh Li dan Seale (2007), Nadar (2009), Yanti (2010), Itakura dan Tsui (2011) dan Gumusok (2017). Kajian Li dan Seale (2007) telah menganalisis strategi mengkritik dalam interaksi penyeliaan pelajar pada peringkat doktor falsafah. Kajian ini mendapati keberkesanan pengurusan kritikan merupakan satu aktiviti bersama antara pelajar dan penyeliannya. Pengurusan kritikan kedua-dua pemeran ini didapati mendasari penyeliaan untuk menjadikan proses pendidikan tersebut efektif. Nadar (2009) pula melakukan kajian strategi kritikan antara budaya, iaitu mencakupi perbezaan strategi mengkritik dalam bahasa Inggeris penutur natif dan masyarakat Jawa. Dapatan kajian memperlihatkan strategi mengkritik masyarakat Jawa masih dipengaruhi oleh latar budaya Jawa walaupun pertuturan telah berlangsung dalam bahasa Inggeris. Pertuturan masyarakat Jawa dikatakan lebih santun kerana mengaplikasikan strategi tidak langsung, iaitu dengan menyertakan ungkapan maaf dan nasihat. Sementara itu kajian Yanti (2010) didapati hampir sama dengan kajian yang sedang berlangsung sekarang, iaitu menggunakan korpus rancangan televisyen. Yanti dalam kajiannya mendeskripsikan strategi mengkritik serta respons penutur dan pendengar dalam perbualan rancangan televisyen *Apa Kabar Indonesia Pagi TV One* (AKIP TV One). Kajian ini memperlihatkan penutur lebih suka menggunakan strategi berterus terang untuk mengelakkan perselisihan dalam sesi perbualan tersebut. Sementara itu, Itakura dan Tsui (2011) pula menggunakan korpus ulasan buku dalam menganalisis strategi mengkritik dalam wacana akademik. Kajian ini bersifat kajian perbandingan di antara ulasan buku berbahasa Jepun dengan ulasan buku dalam bahasa Inggeris. Kajian ini mendapati strategi memuji lebih banyak digunakan oleh pengulas buku berbahasa Inggeris dan sebaliknya pula bagi pengulas buku berbahasa Jepun yang banyak mengaplikasikan strategi memohon maaf dan pertanyaan retorik. Terakhir, Gumusok (2017) melakukan analisis respons pelajar perguruan apabila menerima kritikan daripada penyelia mereka dan strategi kesantunan yang digunakan oleh mereka. Kajian ini mendapati tidak berlaku keutamaan pilihan dalam penggunaan strategi kesantunan yang diaplikasikan sebaliknya pelajar perguruan telah menggunakan kedua-dua strategi berekod dengan penyesuaian, iaitu kesantunan positif dan negatif apabila memberikan respons terhadap kritikan yang diterima.

Kajian dalam negara pula dilakukan oleh Hasuria (2012) yang menganalisis aspek verbal dan tak verbal peserta rancangan realiti Raja Lawak. Sungguhpun analisis yang dilakukan ini tidak secara spesifik tentang kritikan dan kesantunan tetapi dapatan kajian ini telah mendapati humor dalam komedi telah berfungsi sebagai strategi untuk mengekodkan arahan, kritikan, sindiran, nasihat dan sebagainya. Hasuria (2012) telah mengaplikasikan pendekatan analisis wacana kritis dalam kajiannya. Nasihah dan Indirawati (2013) dan Indirawati dan Nasihah (2018) telah mengkaji ujaran kritikan juri dalam rancangan *Mentor*. Kajian yang pertama mengaplikasikan teori Brown dan Levinson (1987) dan teknik Sandwich (Davies dan Jacobs, 1985) manakala kajian yang kedua berfokus gabungan teori Brown dan Levinson dengan kesantunan Melayu. Dapatan kedua-dua kajian ini memperlihatkan dapatan yang hampir sama, iaitu juri tetap, juri berulang dan juri jempukan mengaplikasikan strategi kesantunan yang dibincangkan oleh Brown dan Levinson, iaitu strategi berterus terang, kesantunan positif serta negatif dan tanpa rekod dengan struktur Sandwich lengkap dan tak lengkap. Sementara itu dalam kajian yang kedua, didapati para juri selain mengaplikasikan strategi kesantunan Brown dan Levinson (1987), juri juga mengaplikasikan pendekatan kesantunan Asmah (2000), iaitu penjagaan air muka sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada para juri.

Kajian-kajian terdahulu berkaitan kritikan dan penggunaan program televisyen sebagai korpus didapati masih kurang. Kajian sedia ada yang membincangkan kritikan didapati menggunakan pelbagai korpus. Sementara itu, aspek kesantunan yang dianalisis dengan menggunakan teori Brown dan Levinson (1987) mengaplikasikan kesemua strategi yang dibincangkan, iaitu menghuraikan secara keseluruhan strategi kesantunan yang ditemui khususnya strategi berekod dengan penyesuaian, iaitu kesantunan positif dan negatif. Belum lagi ditemui kajian yang berfokus kepada strategi berekod BTP. Sehubungan itu kajian yang akan dilakukan ini akan menganalisis strategi berekod BTP, gangguan semantik dan air muka dalam masyarakat Melayu. Korpus kajian ialah rancangan *Mentor 7*, iaitu ujaran kritikan oleh para juri sebagai fokus. Ujaran kritikan dalam rancangan realiti televisyen *Mentor* ditujukan kepada protégé, iaitu peserta rancangan realiti ini.

PERMASALAHAN KAJIAN

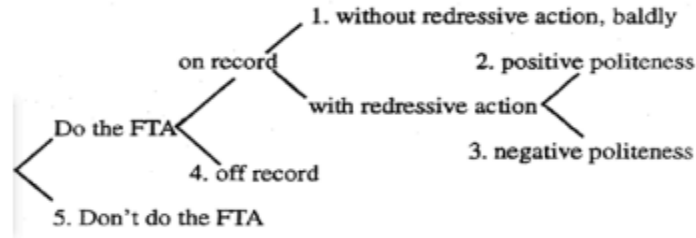
Kritikan secara langsung memudahkan pemahaman protégé akan penilaian yang dilakukan oleh para juri. Situasi akan berbeza apabila bahasa berlapis digunakan. Ini kerana penggunaan bahasa berlapis akan melibatkan kemahiran berfikir aras tinggi seperti yang dinyatakan oleh Nur Afiqah dan Nor Hashimah (2016) bagi memahami maksud yang dirujuk. Kegagalan memahami mesej ini tentunya akan menggagalkan objektif *Mentor* yang bertujuan melahirkan bakat baru dalam bidang nyanyian. Sehubungan itu, kritikan perlu dilakukan secara langsung.

Sungguhpun strategi berekod BTP ini penting, kajian tentang kritikan serta kesantunan dengan aplikasi strategi ini secara *per se* belum lagi dilakukan. Sementara itu, kajian yang menggunakan korpus rancangan realiti televisyen dan strategi kesantunan secara umum telah ada namun kuantitinya tidak banyak. Ditemui hanya satu kajian berkaitan kritikan dengan menggunakan korpus rancangan televisyen, iaitu kajian Yanti (2010). Senario ini membuktikan bahawa kajian kritikan dengan strategi berekod BTP secara khusus belum dihuraikan secara menyeluruh dan penggunaan rancangan televisyen sebagai korpus juga masih langka. Begitu juga, walaupun terdapat kajian yang membincangkan tentang air muka pada perspektif Melayu, iaitu kajian oleh Indirawati dan Nasihah (2018), analisis yang dilakukan ternyata melibatkan analisis secara keseluruhan strategi kesantunan. Pemilihan strategi, iaitu formula yang diusulkan oleh Brown dan Levinson tidak dibincangkan. Sehubungan itu, kajian ini dilakukan bagi menghuraikan strategi berekod BTP dengan mengambil kira formula penghitungan strategi kesantunan, gangguan semantik dan air muka yang akan memaparkan kajian kesantunan dari perspektif yang berbeza daripada yang lazim dilakukan.

Sehubungan itu, dapatan analisis akan memperlihatkan bahawa strategi berekod BTP ini dapat mengelakkan masalah gangguan semantik kepada protégé dan audiens yang menyaksikan rancangan ini.

KERANGKA TEORITIS

Teori Brown dan Levinson (1987) membincangkan strategi kesantunan yang diaplikasikan bagi mengelakkan tindakan ancaman muka. Menurut teori ini kebanyakan lakuan tuturan akan mendedahkan pemerannya kepada ancaman muka dan sehubungan itu penyesuaian perlu dilakukan, iaitu dengan melibatkan kesantunan bagi mengurangkan ancaman muka tersebut (Eelen, 2001). Dalam usaha mengurangkan ancaman muka ini, tiga strategi telah diperkenalkan, iaitu berekod dengan penyesuaian - kesantunan positif (BPKP) serta kesantunan negatif (BPKN) dan tanpa rekod (TR). Teori ini dapat dilihat seperti dalam Rajah 1 yang berikut:



Rajah 1. Teori Kesantunan Brown dan Levinson (1987)

Teori Brown dan Levinson dalam Rajah 1 memperlihatkan melakukan ancaman muka ini dibahagikan kepada dua strategi utama, iaitu berekod dan tanpa rekod (TR). Berekod seperti dalam Rajah 1, memperlihatkan dua substrategi, iaitu berterus-terang, tanpa penyesuaian (BTP) dan dengan penyesuaian kesantunan positif (BPKP) dan negatif (BPKN). Sehubungan itu, dalam usaha memberikan kritikan dalam konteks *Mentor*, pelbagai strategi boleh diambil sesuai dengan situasi komunikasi yang berlaku, iaitu bergantung kepada “pemberatan” kesantunan yang dihitung oleh penutur daripada tiga variabel sosial – D (jarak sosial yang dipersepsikan di antara penutur dan pendengar); P (perbezaan kuasa yang dipersepsikan di antara pendengar dan penutur); dan R (pemeringkatan budaya lakuan tuturan – sejauh mana ancaman muka tersebut dianggap berbahaya dalam budaya tertentu). Fraser (1990) dalam perspektifnya tentang kesantunan telah membincangkan formula yang diusulkan oleh Brown dan Levinson (1987) ini. Cara penghitungan dipaparkan melalui formula, Rajah 2 yang berikut:

$$W_x = D(S, H) + P(H, S) + R_x$$

Petunjuk

W	x lakuan	D jarak	S penutur	H	P kuasa	R pemeringkatan
pemberatan	tuturan	(distance)	(speaker)	pendengar	(power)	budaya
(weightiness)	(speech act)			(hearer)		(cultural ranking)

Rajah 2. Pemilihan Strategi Kesantunan

Dalam rancangan *Mentor*, kritikan disampaikan dengan pelbagai cara, iaitu sama ada secara BTP, BPKP, BPKN atau TR. Apapun strategi yang digunakan, ia pada kadar yang berbeza akan mendedahkan pemerannya kepada ancaman muka. Sehubungan itu bagi tujuan analisis, kajian yang dilakukan ini hanya akan berfokus kepada strategi BTP. Strategi BTP berlaku apabila penutur menyatakan hasrat atau niatnya tanpa berselindung, iaitu secara langsung. Sering kali strategi ini menggambarkan ketidaksantunan. Strategi berterus terang ini kemudiannya dihubungkan dengan gangguan semantik. Gangguan semantik menurut

West & Turner (2010) ialah *linguistics influences on reception of message* dengan maksud penggunaan slanga, jargon atau bahasa yang khusus oleh seseorang atau kumpulan penutur yang memungkinkan ketidakfahaman berlaku pada individu yang dilawan bicara. Ini bererti bagi individu yang berada di luar skop bidang, kumpulan atau penggunanya, komunikasi yang berlangsung itu tidak mempunyai makna. Akhirnya dapatan tersebut dikaitkan dengan faktor air muka yang dibincangkan oleh Asmah (2000). Menurut Asmah air muka dalam budaya Melayu ialah maruah diri dan keluarga individu yang berkenaan, iaitu martabatnya. Secara ringkasnya analisis akan mengguna pakai formula penghitungan pemilihan strategi kesantunan yang telah dimodifikasi seperti dalam Rajah 3.

$$Wx = (+/- \text{ gangguan semantik}) D (S, H) + P(H,S) + Rx (\text{air muka})$$

Petunjuk

+/- dengan/tanpa

Rajah 3. Strategi Pemilihan Kesantunan, Gangguan Semantik, Air Muka

Ringkasnya strategi BTP ini mengaplikasi pernyataan Brown dan Levinson (1987), “*doing it in the most direct, clear, unambiguous and concise way possible*”.

METODOLOGI

Kajian ini mengaplikasikan kaedah penyelidikan kualitatif dengan empat metod, iaitu kajian pustaka, muat turun, transkripsi dan analisis teks. Kajian pustaka dilakukan bagi mendapatkan maklumat kajian yang telah dilakukan, teori atau pendekatan yang telah diguna pakai selain trend terkini kajian. Sementara itu, data analisis, iaitu *Mentor 7* minggu ke-3 dimuat turun melalui laman sesawang <https://www.youtube.com/watch?v=iqIcBik2h4Y>. Data yang dimuat turun kemudiannya ditanskripsikan. Analisis teks dilakukan dengan data dikelompokkan kepada konteks perbualan (KP) dan diberikan label berdasarkan protégé yang terlibat dalam *Mentor 7* minggu ke-3. Data ujaran juri yang terlibat dilabelkan dengan JT1 merujuk kepada juri tetap yang pertama, manakala JT2 merujuk kepada juri tetap yang kedua. Manakala ujaran kritikan yang ditujukan kepada protégé yang terlibat dilabelkan berdasarkan nama mereka dengan kod seperti **M7(3) JT1PSKP1** yang bermaksud **M7** – *Mentor 7*; **(3)** – minggu ke-3; **JT1** – juri tetap pertama; **PS** – singkatan nama protégé dan **KP1**- konteks perbualan yang pertama. Konteks perbualan disusun berdasarkan kronologi dalam rancangan dengan angka yang mengikuti singkatan KP tersebut merujuk pada kronologi KP.

BAHAN KAJIAN

Rancangan *Mentor* merupakan rancangan mencari bakat baharu dalam dunia nyanyian. Rancangan ini telah memasuki musim ke-7 dengan beberapa orang penyanyi senior dipilih oleh syarikat televisyen dan penerbit rancangan untuk menjadi mentor atau pembimbing kepada bakat-bakat baharu. Bakat- bakat baharu ini telah dikenal pasti pada peringkat awal pencarian bakat. Sehubungan itu, format rancangan ini adalah bersifat pertandingan. Rancangan ini disiarkan disiarkan pada setiap hari Ahad, jam 9 malam di TV3. Bakat baru yang menjadi peserta dalam rancangan ini dikenali sebagai protégé. Analisis yang dilakukan akan menggunakan *Mentor 7* minggu ke- 3 yang melibatkan lapan orang protégé dengan dua orang juri tetap. *Mentor 7* minggu ke-3 ini disiarkan pada 18 November 2018 dan berdurasi selama 1 jam. Analisis dilakukan

atas semua ujaran kritikan daripada juri tetap kepada kesemua protégé. Jumlah keseluruhan KP yang dianalisis dalam minggu ke-3 ialah lapan KP.

LIMITASI KAJIAN

Analisis yang dilakukan berfokus kepada ujaran kritikan juri dan tidak akan menyentuh aspek intonasi, struktur ayat dan bahasa rojak yang digunakan. Analisis juga tidak menyentuh ujaran protégé apabila menjawab soalan ringkas yang kadang kala diberikan oleh para juri.

OBJEKTIF

Kajian ini mempunyai dua objektif seperti yang berikut:

1. Mengklasifikasikan strategi berterus-terang para juri dalam kritikan.
2. Membincangkan hubungan strategi berterus-terang dan air muka dalam kritikan.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Dapatan analisis ini akan dipaparkan dalam dua jadual yang masing-masingnya berhubungan dengan strategi BTP dengan fakta umum dan strategi berterus terang dengan fakta spesifik. Pembahagian dua jadual ini bertujuan membincangkan gangguan semantik yang kemungkinan wujud dalam ujaran kritikan yang diberikan. Sehubungan itu fakta umum dalam analisis ini merujuk kepada kasus tanpa gangguan semantik manakala fakta spesifik merujuk kepada kewujudan kasus gangguan semantik. Dapatan keseluruhan kemudiannya akan dihubungkan dengan faktor air muka. Jadual 1 yang berikut memaparkan antara KP strategi BTP dengan fakta umum dalam kritikan juri.

Jadual 1. Strategi Berterus-Terang (BTP) Dengan Fakta Umum

KP	Ujaran Juri	Ujaran Krtikan
1	M7(3)JT1PS	Satu persembahan, satu pembukaan persembahan yang orang kata <i>glamorous</i> suara Pasya ni orang kata lemak lemak basah. Betul tak? Jadi saya nak tanya Pasya ... telah menghidupkan di dewan ini ya ... Aizat haa tahniah.
2	M7(3)JT1AM	Kalau boleh la mentor nanti, <i>you better choose the right song for Amal</i> .
	M7(3)JT2AM	... mungkin ini pentas pertama awak ataupun awak dah pernah berada kat sini? Ada persembahan tak sebelum ni ke takde? Hanya <i>rehearsal</i> je? ... Senyum-senyum kenapa? ...
3	M7(3)JT1TF	Jadi kalau boleh mentor Siti, <i>can you do something else ...</i> . Jadi inilah bagi pandangan saya dan er <i>never give up</i> .

	M7(3)JT2TF	... Taufiq macam ni, tadi muzik anda diselitkan irama dangdut ataupun irama apa tadi? Ada atau tidak?... jika awak nak buat sesuatu awak kena muzik tu, biar muzik tu biar penuh baru kita nampak apa yang awak ingin tonjolkan.
4	M7(3)JT1ZM	mendengar seseorang menyanyi saya nak merasa dia punya aura seseorang itu, aura tu mustahak ya.
	M7(3)JT2ZM	Saya suka semangat er semangat si Zaa'im ni, saya suka. Itulah bagus nya awak ni, awak ada rasa semangat itu. Awak rasa diri awak ada kesalahan yang sikit-sikit sebanyak itu nanti Zaa'im betulkan. Mummy sangat suka awak punya karakter
5	M7(3)JT1MG	Bagi Aizat, inilah satu satu perkembangan kepada penyanyi ni dan dengan lagu dengan suara you memang kena betul lah. <i>I mean it's beautiful. What else I can say more</i> ya Megat, <i>keep it up with the good work, hanging in there, hanging in there, hanging in there.</i>
8	M7(3)JT2RS	Awak rasa awak puas apa yang awak sampaikan tadi? Dah puas? Awak sebagai peserta, awak tak boleh jawab macam tu yang awak dah puas. Sebenarnya awak perlu buat lagi yang lebih baik akan seterusnya. Betul tak? Sebab ini baru yang pertama, betul tak?

Petunjuk

... elipsis

Jadual 1 memperlihatkan antara contoh KP ujaran kritikan secara BTP juri kepada protégé yang tidak memperlihatkan penggunaan kata-kata berkaitan jargon dalam bidang seni. Dari aspek struktur, ternyata struktur ujaran yang dikelompokkan dalam KP memperlihatkan struktur ujaran yang panjang dan terdapat perulangan sebahagian daripada ujaran yang sama dalam KP yang tertentu. Ini misalnya dapat dilihat dalam KP4, M7(3) JT2ZM, iaitu juri kedua telah mengulang ujaran “Saya suka ... saya suka ... mummy sangat suka ...” dan KP5, M7(3)JT1MG, juri pertama telah mengulang sebahagian daripada ujaran “*hanging in there, hanging in there, hanging in there*”. Dapatan ini berbeza dengan dapatan strategi BTP dalam kajian Marlyna dan Liyana (2017) yang menggunakan data korpus Twitter yang sememangnya ringkas dan dikawal jumlah aksaranya, iaitu 140 aksara. Medium yang berbeza antara dua korpus ini menjadikan strategi BTP tidak kesemuanya dalam struktur yang ringkas.

Sementara itu, walaupun terdapat bahasa Inggeris yang digunakan dalam ujaran yang dikemukakan, kosa kata bahasa Inggeris tersebut bersifat umum atau lazim digunakan dalam komunikasi seharian dan sehubungan itu ia tidak menimbulkan salah faham kepada protégé. Strategi BTP ini ternyata memperlihatkan juri meletakkan jarak (D), iaitu perbezaan taraf di antara juri dan protégé yang sedang dinilai; kuasa, (P) yang merujuk kepada peranan juri yang boleh memberikan pelbagai kritikan yang sesuai dengan pengalaman yang dimiliki semasa menilai manakala dari aspek pemeringkatan budaya (R), ujaran yang berterus terang ini tidak seharusnya dikaitkan dengan perlakuan menjatuhkan air muka protégé mahupun mentor kerana sebagaimana yang dikatakan oleh Brown dan Levinson, “*the right of speaker to perform the act and the degree to which the hearer welcome the imposition*” dan ini juga selari dengan pernyataan dalam kajian Indirawati dan Nasihah (2018) bahawa apabila kritikan yang diberikan sesuai dengan peranan dan kepakaran juri maka tidak timbul isu ketidaksantunan. Hal yang sama diperkata oleh Asmah (2007) bahawa pematuhan kepada peraturan yang terdapat dalam peristiwa bahasa tertentu sama ada yang bersifat lisan mahupun tulisan akan dapat memelihara air muka dan mengelakkan pendengar berasa tersinggung. *Mentor* merupakan satu rancangan yang mempunyai peraturan sehubungan itu apabila juri mematuhi peraturan yang ditetapkan, persoalan ketidaksantunan yang menyebabkan jatuhnya air muka

seseorang tidak timbul. Selain itu strategi BTP dalam memberikan kritikan bertepatan dengan peranan dan tanggungjawab juri untuk penambahbaikan, memberi motivasi kepada protégé dan mentornya. Ini kerana rancangan yang berbentuk pertandingan akan melalui satu tempoh tertentu sebelum protégé tersingkir daripada pertandingan. Lanjutan itu kritikan oleh juri ini dapat direpresentasi dengan tiga jenis kritikan berdasarkan jarak dan kuasa, iaitu pertamanya, hak rasmi juri mengemukakan pendapat dan permintaan mereka berdasarkan penilaian, iaitu pemerhatian pada persembahan yang dilakukan. Dalam hal ini dapat dilihat apabila juri misalnya memberikan komen "...persembahan yang orang kata *glamorous*"; "... telah menghidupkan di dewan ..."; "Jadi inilah bagi pandangan saya dan er *never give up*."; dan "... saya nak merasa dia punya aura seseorang...". Kedua, hak rasmi dalam bertanya untuk mendapatkan kepastian, misalnya "... Betul tak? Jadi saya nak tanya Pasya..."; "...ataupun awak dah pernah berada kat sini? Ada persembahan tak sebelum ni ke takde? Hanya *rehearsal* je? ... Senyum-senyum kenapa? ..."; dan "Sebab ini baru yang pertama, betul tak?". Menurut Sara dan Indirawati (2015), unsur pertanyaan amat signifikan bagi membolehkan komunikasi berterusan selain menjadi salah satu saluran bagi mendapatkan maklumat yang bertepatan dengan permintaan atau pertanyaan. Ketiga, hak rasmi memberi arahan dan nasihat kepada mentor dan protégé, misalnya "Kalau boleh la mentor nanti, *you better choose the right song for Amal*." dan "Jadi kalau boleh mentor Siti,..."; "...jika awak nak buat sesuatu awak kena muzik tu, biar muzik tu biar penuh baru kita nampak apa yang awak ingin tonjolkan."; "... aura tu mustahak ya."; dan "Bagi Aizat, inilah satu satu perkembangan ... *What else I can say more ya...*".

Juri dalam *Mentor* merupakan individu yang dipilih oleh syarikat televisyen dan penerbit rancangan berdasarkan latar belakang mereka yang berpengalaman dalam bidang seni. Mereka merupakan individu yang diberikan tanggungjawab untuk menilai protégé malahan juga mempunyai kuasa untuk melontarkan pendapat semasa melakukan penilaian. Juri juga sebenarnya bukanlah asing dalam kalangan mentor yang melatih protégé. Walaupun mereka juga saling mengenali di antara satu sama lain, peranan, taraf dan kuasa yang dijamin oleh syarikat televisyen dan penerbit rancangan yang menerbitkan rancangan ini telah menjarakkan mereka dalam konteks rasmi. Sehubungan itu, kedudukan juri dalam konteks ini dihormati baik oleh protégé mahupun mentornya.

Dalam konteks *Mentor*, kedua-dua orang juri tetap rancangan ini merupakan individu yang berpengalaman luas dalam bidang seni. Juri tetap yang pertama, iaitu Dato' Wah Idris merupakan seorang komposer yang terkenal, mempunyai pengalaman yang luas, iaitu melebihi 30 tahun dalam industri muzik, pernah memenangi beberapa pertandingan muzik selain pernah dilantik sebagai Profesor Adjung di Universiti Utara Malaysia (UUM). Sementara itu, juri tetap yang kedua, Mas Idayu pula merupakan penyanyi yang juga berpengalaman luas, pernah memenangi dua trofi Anugerah Industri Muzik, menjuarai *Mentor* musim ke-3 melalui protégénya dan pernah dilantik menjadi juri tetap untuk pertandingan lagu di televisyen Indonesia. Sehubungan itu kritikan yang diberikan oleh kedua-duanya bertepatan dan mempunyai wibawa dalam konteks komunikasi yang berlangsung.

Jadual 2 yang berikut merupakan paparan KP strategi BTP dengan gangguan semantik.

Jadual 2. Strategi Berterus-Terang (BTP) Dengan Gangguan Semantik

KP	Ujaran Juri	Ujaran Krtikan
1	M7(3)JT2PS	... yang mummy lihat tadi <i>I like your vocal character, vocal attitude</i> jugak dia bagus, ekspresi muka jugak okey ... kalau suara dan mulut awak bukak, vokal awak lagi bulat, lagi sedap. ... dari <i>first line</i> tadi em yang <i>first line... tadi sikit ada flat</i> . Awak tak <i>hit note</i> yang tu. Yang lain semua mummy suka, cuma awak kena nyanyi bukak mulut. Okey, baru sedap.

2	M7(3)JT1AM	Sebenarnya Amal menyanyi <i>flat</i> bukannya banyak <i>flat</i> . Ada setengah-setengah <i>flat</i> sahaja so boleh tahan ya. Amal ada satu suara orang kata <i>you have a nice voice. Very steady, very rileks</i> ya. Jadi, kalau boleh tu, Amal mesti buat pemilihan lagu tu adalah mustahak. ... saya lihat macam ada la <i>certain part which is a bit flat</i> . Er but Amal punya suara bagi pendapat saya memang sedap. ... yang <i>flat flat</i> tu akan hilang ...
	M7(3)JT2AM	mummy masih nampak awak masih kaku dan er sebenarnya awak ada <i>vocal tone</i> yang sedap. Warna vokal awak sedap. Cuma awak nyanyi banyak <i>flat</i> . Faham tak? ... Awak nyanyi memang banyak <i>flat</i> ada <i>here and there flat</i> ... awak kena fokus bahagian nada-nada awak ya ...
3	M7(3)JT1TF	... ada la sikit <i>some note tu flat ya here and there</i> Suara <i>very normal. I'm so sorry ya, your voice is okey but very normal. Pitching is quiet bad certain part of the song</i> . Er... pakaian pun tak kena dengan lagunya.
	M7(3)JT2TF	... mummy cakap banyak awak punya <i>pitching</i> banyak bukan sikit. Mummy ikhlas, mummy nak awak lebih baik lepas ni. <i>first note</i> awak je dah salah. Bila <i>first note</i> awak salah, kemungkinan di belakang belakang awak jugak akan salah, itu awak kena jaga. Yang pertama <i>first note</i> kena jaga. Korus memang <i>flat</i>
4	M7(3)JT1ZM	... <i>you should be wearing something what the music is all about</i> . Muka ada, badan ada, suara okey. <i>It's not fantastic</i> tapi aura tak cukup lagi pada saya.
	M7(3)JT2ZM	... awak punya <i>pitching under control</i> , bagus. Cuma karakter, cuma <i>attitude</i> dalam lagu, vokal awak dah cukup tapi <i>attitude</i> awak awak kena banyak lagi belajar lagu. Kalau lagu-lagu berkarakter macam ni, macam mana aku harus buat, tubuh badan, <i>body language</i> jugak kena betul
5	M7(3)JT1MG	Kenapa saya kata tahniah walaupun ada <i>certain part slightly flat</i> ?... suara you ada dia punya karakter ... Bagi saya seorang penyanyi suara tu mesti ada karakter and the <i>voice quality</i> memang sedap. You punya <i>low voice</i> very lemak dan walaupun ada <i>slight pitch off</i> ...
	M7(3)JT2MG	... awak kurang pandai untuk mencantikkan lagu tu bagi manis dan penekanan-penekanan di tempat-tempat yang tertentu. Jadi, lagu tu jadi seperti mendatar saja. Itu sebab ada di bahagian beberapa tempat tadi, awak jadi ada <i>flat</i> mummy nampak awak ada aura.
6	M7(3)JT2AZ	Satu lagi <i>stage act</i> awak, Awak <i>stage dicipline</i> awak kelam kabut. ... awak ada <i>vocal tone</i> yang bagus, <i>soulnya</i> tak sampai. ... perlu jaga tempo untuk lagu ni.
7	M7(3)JT1LZ	... pergi <i>high note</i> tu, <i>should show your body language and your face expression</i> .
	M7(3)JT2LZ	... awak ada masalah di <i>low register</i> . Awak kena jaga di bahagian <i>low note</i> .
8	M7(3)JT2RS	... mummy ingin tegur sikit dari <i>first note</i> awak. Awak kena jaga <i>first note</i> awak yang tadi mummy suka kreativiti <i>projection</i> suara. Awak cuma jaga yang sikit-sikit sahaja dan bagi sedikit <i>soul</i> pada kita cukup lengkap.

Petunjuk

... elipsis

Jadual 2 memperlihatkan juri pertama mahupun juri kedua, masing-masingnya mempunyai kepakaran dalam bidang memberikan kritikan dengan menggunakan jargon dalam bidang nyanyian. Antara istilah yang digunakan ialah “*vocal character*”, “*vocal attitude*”, “*flat*”, “*some note*”, “*pitching*”, “*slightly flat*”, “*voice quality*”, “*low voice*”, “*slight pitch off*”, “*first note*”, “*low register*”, “*soul*”. Penggunaan istilah ini belum tentu difahami secara tepat oleh protégé yang merupakan bakat baharu yang pertama kali dinilai persembahan mereka oleh individu yang professional dalam bidang. Kata “*flat*” dan “*pitching*” merupakan istilah dalam bidang nyanyian dan kini sudah menjadi kata umum dalam kalangan pengguna bahasa tetapi pengetahuan yang dimiliki oleh orang awam tentulah tidak sama dengan pengetahuan yang dimiliki oleh individu dalam bidang. Orang awam kemungkinannya hanya memahami kedua-dua istilah ini secara umum sahaja, iaitu “*flat*” – mendarat manakala “*pitching*” – berkaitan dengan nada sahaja. Makna secara spesifik tentang apa dan bagaimana kedua-dua istilah ini dirujuk dalam bidang nyanyian tidak diketahui secara tepat. Begitu juga bentuk kata majmuk, istilah seperti “*vocal character*”, “*vocal attitude*”, “*voice quality*”, “*low register*”, yang mempunyai makna spesifik dan tidak didefinisikan secara kata demi kata yang membentuknya. Lanjutan itu, protégé dalam kasus ini berkemungkinan memahami maksud yang dirujuk pada aras makna permukaan sahaja. Sering kali pengetahuan ini, iaitu istilah dalam bidang diajarkan oleh guru-guru vokal dalam kelas khusus. Berkemungkinan besar ilmu ini tidak sempat diajarkan untuk satu sesi pertandingan yang mempunyai tempoh masa yang terhad.

Sebagaimana yang dibincangkan dalam Jadual 1, kedua-dua juri mengaplikasikan strategi BTP semasa memberikan kritikan. Strategi seperti ini wajar dilakukan walaupun perlu memasukkan jargon-jargon dalam bidang nyanyian. Gangguan semantik dalam kasus ini merupakan sesuatu yang tidak dapat dielakkan kerana juri memberikan kritikan tentang kualiti nyanyian dan persembahan. Tidak ada kata lain yang berkemungkinan sesuai untuk menyampaikan mesej tersebut kerana istilah yang digunakan merupakan istilah ilmu yang mesti dipelajari oleh sesiapa sahaja yang berada dalam dunia seni, iaitu nyanyian. Menurut *Pedoman Umum Pembentukan Istilah* (2005) yang antara lain menyatakan bidang ilmu dan ikhtisas perlu menyampaikan konsep-konsep khusus dalam bidangnya supaya tepat dan segera difahami. Ini membuktikan bahawa penggunaan istilah yang tepat diperlukan apabila membicarakan sesuatu bidang ilmu. Ini tidak terkecuali dalam bidang seni. Sehubungan itu seperti yang dinyatakan sebelum ini, tidak dapat tidak, penggunaan istilah pasti akan berlaku apabila membicarakan sesuatu bidang ilmu dan hal ini juga telah berlaku di dalam *Mentor*.

Kedua-dua strategi BTP yang diaplikasikan, iaitu sama ada dengan gangguan semantik mahupun tidak, pasti akan menjatuhkan air muka pemeran, iaitu protégé. Dalam kasus seperti ini, Brown dan Levinson ada menyatakan bahawa strategi BTP digunakan antaranya disebabkan oleh “*task-oriented, in this kind of interaction face redress will be irrelevant*” dan ini dipersetujui oleh Asmah (2007) sebagaimana yang dinyatakan dalam perbincangan sebelum ini. Selain itu Brown dan Levinson juga menyatakan faktor kuasa menyebabkan penutur (dalam konteks ini juri) tidak merasa bimbang akan tidak adanya kerjasama pendengar (dalam konteks ini protégé) dalam komunikasi yang berlangsung. Penyataan ini juga selari dalam konteks *Mentor* yang merupakan satu rancangan mencari bakat baharu dalam bidang nyanyian yang mendedahkan protégé kepada kritikan sebelum boleh berjaya dalam bidang ini. Malah kesemua protégé ini akan sentiasa terdedah kepada kritikan sekiranya mereka menjadi *public figure*. Seandainya protégé tidak mampu menerima teguran, ini bererti protégé belum bersedia atau tidak boleh berada dalam bidang ini dan seterusnya kekal pada minggu-minggu seterusnya dalam pertandingan yang sedang berlangsung. Brown dan Levinson juga menyatakan bahawa strategi BTP diaplikasi bertujuan tanda simpati atau amaran, iaitu juri dalam *Mentor* cuba memahami situasi protégé dan kemudian memberikan kritikan, motivasi dan juga amaran di mana-mana yang sesuai. Ini sekali gus memperlihatkan bahawa juri tidak perlu memikirkan tentang penjagaan air muka sebagaimana peribahasa Melayu, “sayang anak tangan-tangankan ...” dan ini dibuktikan dengan perlakuan juri kedua yang membahaskan dirinya *mummy*. Antara bukti lain yang ditemui ialah ujaran pertanyaan, pujian langsung dan motivasi yang diberikan oleh juri kepada protégé mahupun mentornya. Walaupun tidak dinafikan bahawa ujaran berunsur pujian dan motivasi merupakan

salah satu substrategi kesantunan positif, ujaran tersebut tetap dianggap sebagai strategi BTP berasaskan tujuan ia disampaikan, iaitu bagi mengenal pasti apa yang baik dan apa yang perlu ditambah baik dalam persembahan yang seterusnya. Penggunaan strategi BTP ini juga perlu dalam kasus *Mentor* kerana faktor rancangan yang terikat dengan tempoh masa yang terhad dan bukan hanya seorang protégé yang dinilai pada sesuatu minggu tersebut. Ini bersesuaian dengan prosedur sesebuah rancangan televisyen sebagaimana yang dinyatakan oleh Arina dan Indirawati (2016) bahawa sekiranya wujud juga tanggapan bahawa adanya ancaman muka, perkara ini sememangnya tidak dapat dielakkan kerana faktor kuasa, iaitu P yang dimiliki oleh juri untuk menyoergerakan atau menamatkan perbualan demi mencapai matlamat menjimatkan waktu siaran.

KESIMPULAN

Kritikan sering kali dianggap bertujuan negatif. Mentaliti yang sentiasa ada dalam kalangan penutur bahasa Melayu ialah kritikan tidak pernah bermaksud positif. Hal ini telah dibincangkan oleh Indirawati dan Nasihah (2018) yang menyatakan bahawa anggapan ini berpunca daripada asosiasi bahawa apabila dikritik maka adanya sesuatu yang negatif. Tanggapan ini ternyata salah sama sekali kerana dalam kasus *Mentor* dapat dilihat bahawa kritikan yang diberikan oleh para juri tidak bersifat negatif sahaja. Juri dalam konteks rancangan ini telah memberikan ulasan atau komentar mereka kepada persembahan protégé dan mentor yang membimbing.

Analisis yang dilakukan ini mengaplikasi salah satu strategi yang dibincangkan dalam teori Brown dan Levinson (1987), iaitu strategi berekod tanpa penyesuaian, iaitu berterus-terang (BTP) atau *bald-on record*. Strategi ini berciri langsung dan tidak taksa dalam penyampaian. Sehubungan itu, strategi ini mendedahkan pemerannya kepada ancaman muka. Ancaman muka dalam kasus *Mentor* dirujuk sebagai rasa malu atau perasaan diaibkan oleh juri. Ini kerana kerana rancangan ini disiarkan di televisyen dan mempunyai jumlah penonton yang ramai.

Brown dan Levinson mengusulkan satu formula penghitungan pemilihan strategi kesantunan berdasarkan tiga variabel sosial, iaitu jarak, kuasa dan pemeringkatan budaya. Dalam kasus analisis ini, formula ini dikaitkan dengan gangguan semantik, West dan Turner (2010). Gangguan semantik dalam *Mentor* merujuk kepada penggunaan slanga, jargon atau bahasa yang khusus oleh juri yang memungkinkan ketidakfahaman berlaku kepada protégé kerana kurang pengetahuan dalam bidang nyanyian yang baharu diceburi. Dapatan keseluruhan kemudiannya dihubungkan dengan air muka berdasarkan perbincangan Asmah (2000). Menurut Asmah, air muka dalam budaya Melayu merupakan aspek yang sangat ditititiberatkan dalam masyarakat.

Dapatan memperlihatkan strategi BTP dibahagikan kepada dua, iaitu fakta umum dan fakta spesifik. Fakta umum tidak mempunyai gangguan semantik manakala fakta spesifik mempunyai gangguan semantik. Yang membezakan kedua-dua jenis strategi ini ialah penggunaan jargon dalam bidang. Analisis yang dilakukan mendapati kedua-dua jenis strategi ini digunakan oleh juri *Mentor*.

Sementara itu, isu penjagaan air muka dalam kasus *Mentor* tidak timbul kerana strategi BTP yang diaplikasi oleh juri bertitik tolak daripada tugas, iaitu tanggungjawab yang diberikan kepada mereka oleh syarikat televisyen dan penerbit rancangan. Mahu ataupun tidak, juri sememangnya perlu memberikan komentar sama ada komentar tersebut akan disukai ataupun tidak oleh protégé mahupun mentornya. Dapatan ini selari dengan apa yang dinyatakan oleh Brown dan Levinson, iaitu kekecualian yang berlaku apabila sesuatu ujaran atau pernyataan tersebut terikat kepada sesuatu peraturan atau keadaan seperti dalam kasus *Mentor*. Hal yang sama dinyatakan oleh Asmah (2007).

Penggunaan bahasa berlapis didapati tidak begitu sesuai diaplikasi malahan tindakan ini akan mendedahkan lebih banyak gangguan semantik kepada protégé dan mentor. Gangguan semantik penggunaan jargon dalam bidang seni sudah memadai dalam kasus ini dan tidak perlu ditambah dengan bahasa berlapis atau penggunaan kaedah penyisian (*hedging*).

Kesimpulannya, kritikan dengan penggunaan strategi BTP dalam rancangan *Mentor* merupakan satu keperluan. Atas alasan ini isu menjatuhkan air muka protégé mahupun mentornya tidak timbul. Lanjutan itu, audiens perlu memahami situasi ini.

RUJUKAN

- Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016). Aplikasi Strategi Kesantunan dalam Rancangan Bual Bicara Motivasi Diri di Radio IKIMfm. *Jurnal Bahasa*. Vol .16(1). 120-152.
- Asmah Hj. Omar. (2000). *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. (2007). Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eelen, G. (2001). *A Critique of Politeness Theory*. New York: Routledge.
- Fraser, B. (1990). *Perspectives on Politeness*. *Journal of Pragmatics*. 14. 219-236.
- Gumusok, F. (2017). An Investigation of Post-teaching Conferences: Politeness in Receiving Criticism. *International Association of Research in Foreign Language Education and Applied Linguistics. ELT Research Journal*. Vol. 6(1), 116-137.
- Hasuria Che Omar. (2012). Analisis Wacana Kritis dalam Program Televisyen Raja Lawak dan Implikasinya Terhadap Psikososial Audiens di Malaysia. *Jurnal Bahasa*. Vol. 20(1), 60-86.
- Indirawati Zahid & Nasihah Hashim. (2018). Strategi dan Struktur Kesantunan Melayu dalam Kritikan *Mentor*: Rancangan Realiti Televisyen. *GEMA Online Journal of Language Studies*. 18(2), 134-153.
- Itakura, H. & Tsui, A. B. M. (2011). Evaluation in Academic Discourse: Managing Criticism in Japanese and English Book Reviews. *Journal of Pragmatics*. Vol. 43. 1366-1379.
- Kamus Dewan*. (2015). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Li, S. & Seale, C. (2007). Managing Criticism in PhD Supervision: A Qualitative Case Study. *Studies in Higher Education*. Vol. 32(4), 511-526.
- Lyons, J. (1977). *Semantics*. Vol. II. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Marlyna Maros & Liyana Rosli. (2017). Politeness Strategies in Twitter Updates of Female English Language Studies Malaysian Undergraduates. *3L: The Southeast Asian Journal of English Language Studies*. Vol. 23(1), 132-149.
- Nadar, F.X. (2009). *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nasihah Hashim & Indirawati Zahid. (2013). Strategi dan Struktur Kesantunan: Kritikan Karyawan Seni Dalam Rancangan Realiti Televisyen. *Jurnal Isu Dalam Pendidikan*. Vol. 37, 203 – 220.
- Nur Afiqah Wan Mansor & Nor Hashimah Jalaluddin. (2016). Makna Implisit Bahasa Kiasan Melayu: Mempertalikan Komunikasi, Kognisi dan Semantik. *Jurnal Komunikasi* 32 (1): 311-334.
- Pedoman Umum Pembentukan Istilah*. (2005). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Sara Beden & Indirawati Zahid. (2015). Pemetaan Struktur Peristiwa Kesopanan Berbahasa: Kombinasi Model Leech (1983) & Grice (1975). *Pendeta, Journal of Malay Language, Education and Literature*. Vol. 6, 41-71.
- West, R. & Turner, L.H. (2010). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Yanti Haryati. (2010). Strategi Narasumber dalam Mengkritik dan Merespons Tuturan dalam Acara Apa Kabar Indonesia Pagi TV One. Tesis Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia.

PENGHARGAAN

Nurul Zahidatul Aisyah Azizan, pelajar Akademi Pengajian Melayu (APM), Universiti Malaya (UM), Kuala Lumpur, Malaysia bagi proses transkripsi yang dilakukan.