

AMALAN DAN PENILAIAN KESANTUNAN BAHASA DALAM KALANGAN PELAJAR PASCASISWAZAH MELAYU MUSLIM

*(Practice And Evaluation On Language Politeness Among The Malay Muslim Post
Graduate Students)*

Riduan Makhtar & Abd Ganing Laenkang

ABSTRAK

Kajian ini memberikan tumpuan terhadap amalan dan penilaian kesantunan bahasa dalam kalangan 75 pelajar pascasiswazah Melayu Muslim di empat buah universiti awam Malaysia. Kajian ini menggunakan pendekatan diskursif dalam melihat amalan kesantunan bahasa dalam situasi mesyuarat. Pendekatan ini menggunakan soal selidik secara terbuka agar responden dapat memberikan maklumat berdasarkan pengalaman mereka bermesyuarat. Terdapat tiga aspek utama yang menjadi tumpuan kajian ini, antaranya ialah (i) Faktor amalan kesantunan, (ii) penilaian diri sendiri dan (iii) penilaian terhadap ahli mesyuarat lain. Secara umumnya, kajian ini mendapati 7 faktor amalan kesantunan ketika bermesyuarat. Aspek penilaian diri pula menunjukkan penilaian *sangat sopan* (17%), *sopan* (68%), *sedehana sopan* (11%), dan *kurang sopan* (4%). Dari segi *Penilaian Terhadap Orang Lain*, penilaian *sangat sopan* (3%), *sopan* (70%), *kebanyakan mereka bersopan* (6%), *sebahagian sahaja* (19%) dan *tidak sopan* (2%). Secara keseluruhannya, berdasarkan ketiga-tiga aspek tersebut, kajian ini menyimpulkan bahawa amalan dan penilaian kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar pascasiswazah Melayu Muslim adalah sangat baik.

Kata kunci: *amalan, kesantunan, pelajar pascasiswazah Melayu Muslim, mesyuarat.*

ABSTRAK

This study focused on practice and assessment of language politeness among the 75 Malay Muslim of postgraduate student in four public universities of Malaysia. This study applied a discursive approach to see the practice of politeness in meeting situations. This approach uses an open questionnaires so that the respondents can provide information based on their experience in meeting situation. There are three main aspects of this study, namely (i) The practice of politeness, (ii) self-assessment and (iii) assessment to other member of the meeting. In general, the study found seven factors of politeness practice in meeting situation. Aspects of self-assessment showed that very polite (17%), polite (68%), medium polite(11%), and less polite (4%). Assessment to other member of meeting, very polite (3%), polite (70%), most of them are polite (6%), few of them are polite (19%) and

rude (2%). Overall, based on these three aspects, the study concluded that the practice and assessment of politeness among the Malay Muslim postgraduate students is very good.

Keywords: practice, politeness, Malay Muslim, postgraduate student, meeting.

PENGENALAN

Goffman merupakan perintis kajian kesantunan pada 1955 melalui kajian beliau yang bertajuk *On Face Work*. Kajian beliau memberi tumpuan kepada perlakuan dan pembawaan diri yang dikaitkan dengan konsep muka (*face concept*). Kajian kesantunan diteruskan dengan kemunculan sarjana bahasa di Eropah pada 1970-an, seperti Ervin Tripp (1972) yang melakukan kajian yang bertajuk *Sociolinguistic Rules and Address*, diikuti oleh Lakoff (1975) dengan tajuk *The Logic Of Politeness*. Lakoff mengemukakan tiga prinsip utama dalam mengamalkan kesantunan, iaitu *Jangan Memaksa, Berikan Pilihan, dan Jadikan Pendengar Selesa*. Dalam tahun yang sama, Grice turut memberikan sumbangan besar dalam kajian kesantunan melalui kertas kerjanya *Logic and Conversation*. Melalui penulisan tersebut, Grice telah memperkenalkan Prinsip Kerjasama (PK) untuk menilai dan memahami kesantunan. Dalam PK, Grice memperkenalkan empat maksim sebagai peraturan yang seharusnya dipatuhi dalam perbualan, iaitu *Maksim Kualiti, Kuantiti, Relevan dan Cara*.

Brown dan Levinson (1978 dan 1987) turut mendapat perhatian lebih dalam kajian kesantunan melalui buku mereka yang bertajuk *Universal In Language Usage Politeness Phenomenon*. Buku ini telah banyak menerima sokongan dan kritikan. Buku tersebut mengemukakan “panduan” untuk mengkaji kesantunan bahasa. Menurut mereka, untuk mengkaji kesantunan, para pengkaji perlu memahami *konsep muka*. Istilah ini dipetik daripada kajian Goffman. Selain itu, Geoffrey Leech juga menghasilkan kajian untuk menambah baik teori sebelum beliau (Prinsip Kerjasama Grice) dengan mengemukakan enam maksim (prinsip), iaitu (i) Maksim Santun, (ii) Maksim Kedermawanan, (iii) Maksim Sokongan, (iv) Maksim Kerendahan Hati, (v) Maksim Persetujuan, dan (vi) Maksim Simpati.

Secara umumnya, ahli-ahli bahasa yang disebutkan di atas telah mengemukakan prinsip dan konsep kesantunan masing-masing. Mereka berpandangan bahawa untuk melihat dan mengkonsepkan kesantunan, prinsip dan konsep kesantunan yang mereka kemukakan hendaklah dijadikan sebagai pengukur. Namun demikian, pendekatan kajian kesantunan sejak kebelakangan ini mengatakan sebaliknya. Pengkaji tidak boleh menilai santun atau tidak mengikut konsep yang mereka kemukakan. Kajian terkini lebih mengutamakan pendekatan diskursif. Salah satu prinsip utama dalam pendekatan diskursif ialah perbezaan konsep antara peserta (responden) dengan pengkaji (ahli bahasa). Istilah yang digunakan dalam pendekatan diskursif ialah *first order politeness* (konsep yang difahami dan amalan responden) dengan *second order politeness* (konsep kesantunan yang dikemukakan oleh pengkaji bahasa).

Pendekatan diskursif ini beranggapan bahawa untuk melihat dan memahami kesantunan berbahasa, pengkaji bahasa perlu mendapatkan apa yang difahami dan diamalkan sebagai santun oleh peserta (responden). Pengkaji bahasa tidak boleh menilai kesantunan mengikut kefahaman pengkaji. Hal ini kerana setiap kaum, bangsa, negara, agama dan kebudayaan mempunyai amalan dan kefahaman masing-masing. Konsep dan

amalan kesantunan berbahasa adalah tidak seragam. Agama Islam berbeza dengan agama lain dalam menilai, memahami dan mengamalkan kesantunan berbahasa. Masyarakat Barat mengamalkan kesopanan berbahasa dalam kehidupan harian dan berbeza dengan kefahaman dan amalan Masyarakat Timur.

Oleh sebab itu, kajian ini akan menggunakan pendekatan diskursif dalam mengkaji amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan 75 pelajar pascasiswazah Melayu Muslim (orang Melayu yang beragama Islam sejak lahir) di empat buah universiti awam. Penyelidikan ini dilakukan untuk memperlihatkan bahawa mereka mempunyai kefahaman dan amalan kesantunan yang berbeza walaupun daripada keturunan dan agama yang sama. Untuk mendapatkan maklumat sebenar daripada responden, pendekatan diskursif menggunakan kaedah soal selidik yang bersifat terbuka.

PENDEKATAN DISKURSIF: “FIRST-ORDER POLITENESS”

Pendekatan diskursif merupakan pendekatan terkini dalam menganalisis kesantunan berbahasa. Pendekatan diskursif ini berbeza dengan pendekatan tradisional yang lebih bersifat teoritikal perspektif. Antara isu penting yang sering mendapat perhatian dalam pendekatan diskursif ialah perbezaan tafsiran peserta dengan tafsiran pengkaji. Watt (et.al.,1992) memperkenalkan istilah *first-order politeness* bagi mewakili tafsiran peserta (responden), dan *second-order politeness* bagi mewakili tafsiran pengkaji. Kajian yang bersifat *second-order politeness* dilihat sebagai pendekatan tradisional yang tidak dapat memberikan dapatan yang menyeluruh. Hal ini kerana pendekatan *second-order politeness* hanya melibatkan persepsi pengkaji tanpa menganalisis pemahaman dan persepsi responden. Miriam A. Locher dan Andreas Langlotz berpendapat bahawa Lakoff (1973), Brown dan Levinson (1978/87), Leech boleh dianggap sebagai pengkaji yang menggunakan pendekatan tradisional terhadap kesantunan bahasa. Pendekatan tradisional ini diistilahkan sebagai *second-order politeness*, yang bertujuan untuk mencari konsep kesantunan sejagat. Menurut mereka lagi, golongan tradisional ini tetap menggunakan data sebenar, namun demikian, mereka menggunakan data sebenar ini untuk membina kefahaman teoritikal berdasarkan corak linguistik yang diperhatikan. Pengkaji *first-order politeness*, seperti Miriam Locher mengatakan bahawa *first-order politeness* bekerja dengan data sebenar atas nama teori.

Dalam pendekatan tradisional, kajian dilakukan melalui proses mengutip data perbualan, kemudian menganalisis, dan seterusnya memberikan penilaian santun atau tidak tanpa mengambil kira latar belakang responden, pendidikan awal, tahap kefahaman mereka, budaya, agama, sosioekonomi dan sebagainya. Kajian seperti ini tidak dapat memberikan penilaian yang tepat kerana pendekatan tradisional mengukur kesantunan bahasa sesuatu kumpulan masyarakat dengan menggunakan kefahaman pengkaji terhadap yang dikaji. Dengan contoh mudah, masyarakat Barat mengukur kesantunan berbahasa masyarakat Timur sudah pasti menghasilkan ukuran yang tidak tepat. Hal ini kerana budaya, bahasa dan pandangan hidup Barat amat berbeza dengan budaya, bahasa dan pandangan hidup Timur.

Melalui kaedah *first-order politeness* yang terdapat dalam pendekatan diskursif, pengkaji berupaya memperlihatkan kepelbagaian kefahaman dan amalan berbahasa dalam kalangan pelajar pascasiswazah. Kaedah ini mengelak pengkaji memberikan penilaian yang tidak adil terhadap kumpulan masyarakat tertentu. Dengan pengertian bahawa tidak

adil sekiranya pengkaji (second-order politeness) memberikan penilaian santun atau tidak kepada para pelajar pascasiswazah hanya berdasarkan analisis perbualan tanpa melihat latar belakang mereka. First-order politeness ini menggunakan teknik soal selidik secara terbuka bagi mendapatkan maklumat dan pemahaman yang asli tanpa ada “campur tangan” pengkaji. Teknik soal selidik ini memberikan kebebasan responden mengemukakan kefahaman mereka tanpa dicorak oleh soal selidik yang bersifat pilihan hasil daripada kerangka konsep dan pemikiran pengkaji. Hal ini yang membezakan pendekatan diskursif dengan pendekatan tradisional.

Secara umumnya, pendekatan diskursif peka dengan latar belakang pendidikan, budaya, amalan hidup, kepercayaan, zaman, pandangan hidup dan sebagainya. Hal ini kerana setiap budaya, bahasa, kepercayaan dan pandangan hidup mempunyai konsep masing-masing tentang sesuatu perkara, termasuklah konsep dan amalan kesantunan berbahasa. Oleh sebab itu, Helen Spencer (2007) mencadangkan agar menggunakan teori-teori yang ada dalam disiplin ilmu psikologi, khususnya *teori identiti* dalam mengkaji kefahaman dan amalan kajian kesantunan berbahasa. Bagi beliau, teori identiti memberikan maklumat yang tepat tentang kepercayaan, amalan, pandangan hidup seseorang atau sekumpulan masyarakat. Semua maklumat diri ini dapat mempengaruhi kefahaman dan amalan berbahasa.

ASPEK KAJIAN

Terdapat tiga aspek utama kajian ini, iaitu antaranya (i) faktor-faktor amalan kesantunan berbahasa, (ii) penilaian diri dan (iii) penilaian terhadap ahli mesyuarat yang lain. Maklumat ketiga-tiga aspek ini akan diperolehi dan dianalisis menggunakan pendekatan diskursif, iaitu mengemukakan soal selidik yang bersifat terbuka, kemudian hasil soal selidik tersebut akan dianalisis dan ditafsir. Sebanyak 75 responden yang dipilih secara rawak di empat buah universiti awam.

HIPOTESIS

Pengkaji berpendapat bahawa persamaan agama dan keturunan kaum tidak menggambarkan persamaan kefahaman dan amalan kesantunan berbahasa. Hal ini kerana banyak faktor lain yang menyebabkan perbezaan kefahaman dan amalan kesantunan dalam kalangan mereka, seperti cara mereka dididik di peringkat awal oleh ibu bapa dan guru-guru, taraf pendidikan keluarga, perubahan zaman, persekitaran dan suasana bandar dan luar bandar, taraf sosioekonomi keluarga (kemiskinan dan kekayaan), dan sebagainya. Faktor-faktor inilah yang menyebabkan kepelbagaian kefahaman dan amalan kesantunan dalam kumpulan agama dan kaum yang sama.

Tujuan Kajian

Kajian ini dilakukan berdasarkan beberapa tujuan untuk

- i. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kesantunan berbahasa diamalkan dalam kalangan pelajar pascasiswazah.
- ii. Mengetahui bentuk penilaian diri tentang amalan kesantunan bahasa

- iii. Mengenal pasti bentuk penilaian responden terhadap ahli mesyuarat lain tentang amalan kesantunan berbahasa mereka.

Responden dan Bentuk Soal Selidik

Kajian ini menganalisis 75 responden yang terdiri daripada 22 pelajar Universiti Islam Antarabangsa Malaysia, 21 pelajar Universiti Malaya, 24 pelajar Universiti Putera Malaysia, dan 8 pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia. Kajian ini memilih responden daripada kalangan pelajar pascasiswazah Melayu Muslim sahaja. Mereka dipilih adalah untuk menunjukkan bahawa pegangan agama dan keturunan yang sama tidak semestinya mempunyai kefahaman dan amalan kesantunan yang sama.

Dalam pendekatan diskursif, soal selidik adalah bersifat terbuka agar responden dapat menjawab berdasarkan pemahaman mereka sendiri. Soal selidik ini ditulis dalam bahasa Melayu kerana bahasa Melayu merupakan bahasa rasmi di Malaysia, dan di empat buah universiti yang dikaji. Soal selidik ini mengandungi tiga bahagian utama, Bahagian A, Bahagian B dan Bahagian C. Bahagian A berkaitan dengan latar belakang responden dan soalan ini bersifat pilihan bergantung pada latar belakang responden seperti soalan jantina, umur, kelulusan, keturunan, agama, institusi/ universiti, bidang pengajian, fakulti dan tempoh pengajian. Bahagian B pula melibatkan soalan pendidikan peringkat awal tentang kefahaman kesantunan berbahasa. Soalan ini bersifat darjah kekerapan 1-5. Bahagian ini juga bersifat pilihan kekerapan bagi melihat latar belakang pendidikan peringkat awal tentang kesantunan bahasa. Bahagian C soal selidik ini bersifat subjektif atau terbuka.

Metodologi Kajian

Kajian ini melibatkan kajian kepustakaan dan lapangan. Kajian kepustakaan dilakukan untuk menentukan hala tuju kajian. Kajian literatur ini dilakukan di perpustakaan-perpustakaan utama di empat buah universiti Universiti Malaya, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Putera Malaysia, dan Universiti Islam Antarabangsa Malaysia. Berdasarkan kajian kepustakaan, pengkaji mendapati kajian kesantunan yang menggunakan pendekatan diskursif agak baharu di Malaysia. Dari segi kajian lapangan, pengkaji turun ke kawasan kajian di empat universiti, yang dimaksudkan di atas. Dalam kajian lapangan, pengkaji telah mengedarkan satu set soal selidik kepada para pelajar pascasiswazah sepanjang bulan Januari 2016, iaitu semasa cuti semester bagi Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA). Pada waktu tersebut, universiti awam hanya dilawati oleh sebahagian besar pelajar pascasiswazah sahaja dan keadaan ini memudahkan proses pemilihan responden secara rawak.

Kaedah Analisis Kajian

Kajian ini adalah untuk melihat amalan kesantunan berbahasa dalam situasi mesyuarat. "Amalan" dalam konteks kajian ini merujuk kepada faktor-faktor yang menyebabkan mereka bersopan santun, penilaian diri dan penilaian terhadap orang lain. Dalam soal selidik, soalan tentang kefahaman dan amalan dikemukakan pada bahagian C. Disebabkan selidik ini bersifat terbuka, maka pengkaji menerima jawapan dalam bentuk subjektif dan pelbagai. Oleh itu, pengkaji mentranskripsi hasil soal selidik terlebih dahulu, kemudian dapatan kajian diasingkan mengikut tema. "Tema" dalam kajian ini merujuk kepada jenis konsep dan jenis amalan kesantunan berbahasa. Selepas mengasingkan mengikut tema, pengkaji akan memperlihatkan hasil soal selidik tersebut dalam bentuk jadual, jumlah dan

peratusan. Melalui jadual ini, kekerapan tinggi dan rendah dapat dilihat dengan jelas. Proses seterusnya melibatkan proses perbincangan dan pentafsiran. Secara umumnya, kaedah analisis ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil Soal Selidik Bahagian C: Amalan Kesantunan Dalam Mesyuarat

Seperti yang disebut dalam bahagian awal, soal selidik ini terdiri daripada tiga bahagian, iaitu bahagian A, Bahagian B dan Bahagian C. Dalam kajian ini akan memberikan tumpuan terhadap bahagian C, iaitu bahagian yang berkaitan dengan kefahaman dan amalan kesantunan berbahasa dalam mesyuarat. Bahagian ini terdiri daripada 6 soalan. Hasil soal selidik berikut diperlihatkan dalam bentuk jadual, dan disertai dengan jawapan-jawapan yang diberikan responden. Berikut ialah hasil kajian mengikut urutan soalan.

Soalan 1: Kefahaman Tentang Kesantunan

Soalan 1 berbunyi *Sila berikan kefahaman anda tentang kesantunan atau kesopanan berbahasa*. Oleh sebab soalan bersifat terbuka dan seramai 75 responden, pelbagai tema jawapan telah diterima. Tema ini dibentuk berdasarkan jawapan-jawapan yang diberikan oleh para responden. Untuk membentuk tema tersebut, jawapan-jawapan responden dianalisis menggunakan kaedah tautan makna leksikal, tautan makna frasa, makna klausa atau tautan makna kolokasi. Antara tema yang wujud dalam kefahaman para pelajar pascasiswazah adalah seperti berikut:

1. Tuntutan Agama, Akhlak dan Keperibadian
2. Peraturan Sosial, Etika, adat dan Budaya
3. Bahasa Menghormati Orang
4. Mematuhi Hukum Bahasa (Tatabahasa dan Makna)
5. Kelembutan dan Kehalusan Bahasa (Termasuk bahasa bukan lisan)

Jadual berikut ialah dapatan kajian berkenaan dengan kefahaman kesantunan bahasa dalam kalangan 75 responden.

Jadual 1: Kepelbagaian Kefahaman Kesantunan

NO	TEMA	JUMLAH	PERATUS
Tema 1	Tuntutan Agama, Keperibadian dan Akhlak.	27	36%
Tema 2	Peraturan Sosial, Etika, Adat dan Budaya	9	12%
Tema 3	Hormat Orang, Status dan Jawatan	18	24%
Tema 4	Peraturan Bahasa	18	24%
Tema 5	Maksud Umum	43	57%

Analisis kajian menunjukkan sebanyak 36% (27 orang) responden mendefinisikan kesantunan menggunakan Tema 1. Hanya Seramai 12% (9 orang) menggunakan Tema 2, manakala 24% (18 orang) responden memberikan maksud kesantunan menggunakan Tema 3. Sebanyak 24% (18 orang) responden memahami kesantunan dari sudut Tema 4,

dan sejumlah 57% (43orang) mentakrifkan kesantunan secara umum atau Tema 5. Berikut ialah contoh-contoh mengikut tema kesantunan.

Soalan 2: Situasi Penggunaan Bahasa Sopan dalam Kalangan Pelajar Pascasiswazah

Soalan 2 berkaitan dengan kelaziman penggunaan bahasa sopan. Soalan ini berbunyi *secara lazimnya, bilakah atau situasi apakah biasanya anda berbahasa sopan*. Pengkaji membuat kategori situasi berdasarkan jawapan yang diberikan. Data kajian menunjukkan bahawa terdapat responden memberikan beberapa situasi. Oleh itu, kajian ini akan melihat manakah situasi yang dominan. Berikut adalah situasi-situasi yang diberikan oleh responden.

Jadual 2: Situasi Penggunaan Bahasa Sopan

NO	SITUASI	JUMLAH	PERATUS
1	Rasmi/Formal	8	11%
2	Tidak Rasmi	10	13%
3	Kedua-dua Situasi	57	76%

Jadual di atas memperlihatkan bahawa 76% responden menggunakan bahasa sopan dalam kedua-dua situasi, iaitu situasi formal dan situasi tidak formal. Namun demikian, terapat juga seorang responden memberikan jawapan bahawa dia menggunakan bahasa santun dalam kedua-dua situasi, melainkan ketika marah. Hanya 11% responden menggunakan bahasa sopan dalam situasi formal, manakala 13% dalam situasi tidak formal. Jawapan responden dapat dikaitkan dengan situasi formal melalui jawapan yang mengandungi tautan makna leksikal atau tautan makna frasa, seperti *guru-guru, pensyarah, jawatan, tempat kerja*, dan sebagainya. *Guru-guru, pensyarah, jawatan* dan *tempat kerja* bertaut secara kolokasi dengan situasi rasmi. Jawapan responden yang berkaitan dengan situasi tidak formal dapat dikenal pasti melalui tautan makna leksikal atau tautan makna frasa, seperti *ibu bapa* dan *kawan-kawan*. Perkataan *ibu bapa* dan *kawan-kawan* biasanya melibatkan perbualan tidak formal.

Soalan 3: Amalan Berbahasa dalam Mesyuarat

Terdapat 4 soalan pecahan dalam soalan 3. Soalan ini berkaitan dengan kelakuan berbahasa dalam situasi mesyuarat. Empat soalan yang dimaksudkan ialah (i) pemilihan bahasa, (ii) faktor-faktor amalan kesantunan berbahasa, (iii) pandangan responden terhadap amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan ahli mesyuarat yang lain, dan contoh perkataan-perkataan yang melambangkan kesantunan kesantunan berbahasa.

Soalan 3A: Pemilihan Penggunaan Bahasa

Soalan 3A ini berkaitan dengan pemilihan bahasa ketika berkomunikasi dalam mesyuarat. Dalam soal selidik ini dikemukakan tiga bahasa utama, dan satu bahasa rojak. Berikut ialah jadual yang menunjukkan penggunaan bahasa.

Jadual 3: Pemilihan Penggunaan Bahasa

--	--	--	--

NO	BAHASA	JUMLAH	PERATUS
1	Bahasa Melayu	59	78 %
2	Bahasa Inggeris	37	49%
3	Bahasa Arab	4	5%
4	Bahasa Rojak	11	15%

Hasil kajian mendapati 78% responden menggunakan bahasa Melayu dalam situasi mesyuarat, dan penggunaan bahasa Melayu ini sebagai penggunaan tertinggi, diikuti oleh penggunaan bahasa Inggeris, iaitu sebanyak 49%. Hanya 5% responden menggunakan bahasa Arab, dan 15% menggunakan bahasa rojak dalam mesyuarat.

Soalan 3B: Faktor-faktor Amalan Kesantunan Dalam Mesyuarat

Soalan ini berkaitan dengan faktor-faktor yang menyebabkan ahli mesyuarat berbahasa santun. Data kajian mendapati bahawa terdapat banyak faktor yang menyebabkan responden bercakap sopan. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa sebahagian responden memberikan beberapa faktor. Tujuh faktor kesantunan berbahasa telah dikenal pasti, dan hal ini dapat diperlihatkan dalam jadual berikut:

Jadual 4: Faktor Amalan Kesantunan Bahasa

No	FAKTOR	JUMLAH	PERATUS
1	Agama, akhlak, Adab, keperibadian	16	21%
2	Protokol, Peraturan Mesyuarat	44	58%
3	Peraturan sosial, Adat dan Budaya	4	5%
4	Status Sosial, Jawatan,	17	22%
5	Hormati Ahli Mesyuarat Lain/ yang lebih tua Menjaga hubungan baik	35	47%
6	Didikan awal	2	3%
7	Faktor umum	8	10%

Hasil kajian menunjukkan bahawa 58% responden menggunakan bahasa sopan disebabkan etika dan protokol dalam mesyuarat. Hal ini diukti oleh 47% sikap responden menghormati ahli mesyuarat dan menjaga hubungan sesama ahli sebagai faktor mereka bersopan. Sebanyak 22% responden bersopan disebabkan oleh status sosial atau jawatan. Faktor agama, adab dan keperibadian hanya melibatkan 21% responden, manakala 5% menjadikan adat dan budaya sebagai faktor bersopan dalam mesyuarat. Seramai 10% memberikan jawapan umum dan hanya 2% disebabkan faktor didikan awal.

Soalan 3C: Pandangan Responden Terhadap Orang Lain tentang cara mereka berbahasa dalam Mesyuarat.

Soalan 3C berkaitan dengan penilaian responden terhadap orang yang terlibat dalam mesyuarat. Soalannya berbunyi *apakah pandangan anda terhadap orang lain tentang cara mereka berbahasa dalam situasi mesyuarat*. Oleh sebab soalan ini bersifat terbuka,

maka pelbagai penilaian yang diberikan oleh responden. Terdapat 7 responden memberikan jawapan yang tidak berkaitan dengan soalan. Oleh itu, kajian ini hanya menganalisis 68 penilaian responden. Melalui analisis data, kajian mengenal pasti 4 jenis tahap penilaian, iaitu (i) *sangat sopan*, (ii) *sopan*, (iii) *sebahagian bersopan* (iv) *tidak sopan*. Terdapat sebahagian responden memberikan penilaian dengan mengemukakan alasan atau faktor penilaian itu.

Jadual 5: Pandangan Responden Terhadap Orang Lain tentang cara mereka berbahasa dalam Mesyuarat.

N O	JENIS	JUMLAH	PERATUS
1	Sangat Sopan	2	3%
2	Sopan	47	70%
3	Kebanyakan Mereka Bersopan	4	6%
4	Sebahagian Sahaja bersopan	13	19%
5	Tidak Sopan	1	2%
	JUMLAH	75	100%

Dapat kajian menunjukkan bahawa tahap penilaian responden terhadap orang lain adalah sangat positif. Hal ini dapat dilihat apabila 70% mengatakan orang lain *sopan*. Sebanyak 3% memberikan nilai *sangat sopan*, dan 6% responden mengatakan *Kebanyakan Mereka Bersopan*. Sebanyak 19% responden memberikan nilai *Sebahagian Sahaja Bersopan*". Hanya seorang sahaja yang mengatakan *tidak sopan*. Berikut ialah jawapan-jawapan yang diberikan berdasarkan penilaian masing-masing.

Sangat Sopan

1. Sangat bagus dan perlu diadptasi dalam kehidupan seharian. Orang begini merupakan orang yang amanah dan jujur dalam berurusan. (Responden ke-28)
2. Sangat mencerminkan kesopanan dalam berbicara. (Responden ke-60)

Sopan

1. Pandangan saya, mereka mungkin lebih cenderung sopan dan santun berbahasa kerana situasi tersebut melibatkan ahli-ahli yang berjiwa bekerjaya dan ia adalah mesyuarat yang rasmi. (Responden ke-13)
2. Terkawal. Ada pelapisan makna sekiranya bertujuan untuk mengkritik kerja atau tugas yang diberi. (Responden ke-29)

Kebanyakan Bersopan

1. Kebanyakan orang bertutur dengan cara yang baik jika dalam acara yang formal. (Responden ke-10)

2. Kebanyakan orang berbahasa dengan sesuai, tapi ada sesetengah yang terlalu kerap menggunakan bahasa rojak. (Responden ke-56)

Sebahagian Bersopan

1. Bergantung pada orang. Ada yang sopan dan ada yang tidak. (Reseponden ke-10)
2. Mereka juga bersopan pada ketika itu. Namun, ada juga keadaan orang yang menghadiri mesyuarat tidak sopan dalam tutur kata. (Responden ke-9)

Tidak Sopan

1. Kurang memuaskan kerana terdapat sebilangan yang mengeluarkan kata-kata kesat. (responden ke-38)

SOALAN 3D: Contoh perkataan, frasa atau ayat yang melambangkan penggunaan kesantunan bahasa.

Soalan ini meminta para responden untuk memberikan perkataan, frasa atau ayat yang sering digunakan dalam mesyuarat. Melalui kajian ini, pengkaji mendapati responden memberikan pelbagai contoh mengikut bentuk komunikasi, sama ada ketika membuat perminataan, ketika mencelah, memberikan pandangan, memberikan kritikan, memulakan mesyuarat dan sebagainya. Berikut ialah contoh perkataan dan ayat mengikut jenis yang sering digunakan oleh responden ketika bermesyuarat.

Memulakan Majlis/Mesyuarat atau Memulakan Percakapan

1. Bismillahirrahmanirrahim, Assalamualaikum W.B.T. Saya Nur Arofah, sebagai setiausaha kanan Bahagian Kedisiplinan Sekolah Kebangsaan Taman Setiawangsa. Di sini akan saya sampaikan beberapa perkara penting...kemudian mengucapkan terima kasih. (Respnden ke-13)
2. Kata alu-aluan sebelum memulakan perbincangan, menghormati dan memberi izin kepada yang ingin memberi cadangan dan mengakhiri perbualan dengan ucapan terima kasih. (reponden ke-81)

Mencelah Untuk Memberikan Pandangan atau Kritikan

1. Saya bersetuju dengan hasil yang dibentangkan tetapi ada baiknya jika kita teliti lagi supaya hasil lebih relevan untuk digunakan'. (Responden ke-17)
2. Maafkan saya kerana mencelah, saya bersetuju dengan pendapat...tetapi.. 'Terima kasih atas nasihat tersebut, saya akan lebih...' (Responden ke-77)

Membuat Permintaan

1. 'Ustaz, kalau tidak keberatan, boleh saya mohon ustaz ulang sekali lagi, boleh?' (Responden ke-18)
2. 'Bolehkah anda menyebutkan beberapa contoh?' 'mohon maaf kalau idea saya salah'. (Responden ke-24)

Penggunaan Sapaan dan Gelaran

1. Silakan', panggilan (Encik, Puan, Cik, Prof, Dr) (responden ke-66)
2. Membahasakan diri dengan panggilan 'saya' dan ahli lain 'Tuan-tuan dan Puan' atau 'Encik' atau 'Puan' (Responden ke-52)

Hulurkan Bantuan

1. 'What Can I do for you?' 'It's me Abdul Aziz, any help?' (Responden ke-21)

Ucapan Terima Kasih/Penghargaan

1. Terima kasih atas cadangan saudari', 'Cadangan saudari amat dihargai' (Responden ke-75).
2. Mengikut pendapat saya..', 'Jika Encik/Puan membenarkan saya untuk...', 'Terima kasih' (Responden ke-55)

Soalan 4: Penilaian Diri

Soalan 4 dalam bahagian C pula berkaitan penilaian diri tentang tutur kata semasa berkomunikasi. Soalan ini bermaksud responden itu memberikan penilaian ke atas dirinya sendiri tentang tahap kesantunan berbahasa yang diamalkan semasa berkomunikasi. Berdasarkan hasil soal selidik, kajian ini mendapati responden memberikan pelbagai jenis jawapan, namun demikian ia dapat dikategorikan kepada 4 jenis, seperti berikut:

Jadual 6: Penilaian Diri

NO	TAHAP PENILAIAN	JUMLAH	PERATUS
1	Sangat Sopan	13	17%
2	Sopan	51	68%
3	Sederhana Sopan	8	11%
4	Kurang Sopan	3	4%

Dalam konteks ini, pengkaji meletakkan penilaian diri *Sangat Sopan* sebagai penilaian yang mempunyai penanda linguistik atau dengan adanya perkataan-perkataan seperti *ikhlas, cukup baik, berhemah* dan sebagainya. Penilaian diri *Sopan* pula berdasarkan kehadiran perkataan-perkataan seperti *baik, terkawal, menjaga pertuturan* dan sebagainya. Penilaian diri *Sederhana Sopan* berdasarkan penanda linguistik seperti *agak sopan, biasa, toleransi, dan terbuka* manakala penilaian *Kurang Sopan* berdasarkan penanda linguistik seperti *tidak seberapa sopan*. Berdasarkan hasil kajian ini, penilaian diri yang paling tinggi ialah penilaian diri *sopan*, iaitu 68% manakala penilaian *sangat sopan* 17%. Penilaian *sedehana sopan* pula 11% dan penilaian diri *kurang sopan*. Secara keseluruhan, penilaian diri sendiri menunjukkan penilaian yang amat positif.

SOALAN 5: Apakah Cara Percakapan Anda dipengaruhi oleh Ibu Bapa/Ahli Keluarga Terdekat sehingga ke Alam Pekerjaan Ini. Berikan Alasan Anda Sama ada Jawapan Anda Ya Atau Tidak.

Soalan ini berkaitan dengan pengaruh ibu bapa atau keluarga terdekat terhadap cara percakapan hingga ke alam pekerjaan. Kajian ini mendapati pelbagai jawapan dan alasan diberikan. Berikut ialah hasil kajian berkenaan dengan soalan 5.

Jadual 7: Pengaruh Ibu Bapa

NO	JENIS	JUMLAH	PERATUS
1	Ya	65	87%
2	Tidak	6	8%
3	Sebahagian	4	5%

Dapatan kajian menunjukkan bahawa 87% memperlihatkan pengaruh ibu bapa atau keluarga terdekat yang cukup kuat terhadap perlakuan pertuturan responden. Sebanyak 8% berkata “tidak” dan 5% mengatakan “sebahagian” ibu bapa dan sebahagian lagi persekitaran terkini. Berikut ialah jawapan-jawapan yang diberikan mengikut kategori “ya”, “tidak” dan “sebahagian”:

A. Jawapan “Ya”

- i. Ya. Kerana sejak kecil saya tidak diajar untuk mencarut dan berbahasa kesat. Walaupun melatah, bergurau dengan kawan baik saya tidak sewenangnyanya mencarut atau menggunakan bahasa kesat seperti ‘bodoh’. (Reseponden ke-18)
- ii. Ya. Ibu bapa menjadi tauladan dalam percakapan sehari-hari. Ibu bapa mengajarkan bagaimana berbahasa yang santun (Responden ke-34)

B. Jawapan “Tidak”

- i. Rakan-rakan dan persekitaran di pejabat/universiti.
- ii. Tidak. Cara percakapan lebih terbuka dan bersifat subjektif. Ianya boleh dipengaruhi melalui pembacaan, perbincangan intelek dan pengaruh orang sekeliling. (Responden ke-28)

C. Jawapan “Sebahagian”

- i. Cara percakapan banyak dipengaruhi oleh masyarakat sekeliling, buku dan movie. Semasa kecil, kebanyakan dipengaruhi oleh ibu bapa. (Responden ke-9)
- ii. Sekeliling akan mempengaruhi cara percakapan kita, kebanyakannya membesar dengan meniru dari masyarakat awam. (Responden ke-11)

Perbincangan dan Tafsiran

Perbincangan ini merangkumi hasil soal selidik yang ditunjukkan di atas. Lima soalan akan dibincang dan ditafsir dalam bahagian ini. Berikut ialah perbincangan dan pentafsiran mengikut rutan nombor.

Perbincangan dan Penafsiran Soalan 1

Kajian ini mendapati lima tema kesantunan berbahasa telah diberikan oleh 75 responden. Jika diperhatikan, peratus yang tertinggi ialah Tema 5. Tema 5 ialah kefahaman kesantunan berbahasa secara umum yang diberikan oleh responden. Mereka hanya mendefinisikan kesantunan dengan menggunakan perkataan *bahasa yang baik*, *bahasa yang halus*, *bahasa lembut*, dan *sopan*. Hal ini menunjukkan bahawa para pelajar siswazah hanya memahami kesantunan berbahasa pada peringkat permukaan sahaja. Oleh itu, pihak universiti perlu memainkan peranan penting dalam memberikan kefahaman tentang kesantunan berbahasa sesuai dengan tahap pendidikan mereka.

Tema 1 berkaitan dengan kefahaman kesantunan berbahasa dari sudut agama Islam. Kaitan ini dapat dilihat melalui tautan makna leksikal atau frasa, seperti perkataan *al-Quran dan Sunah*, *agama Islam*, *akhlak*, *adab*, atau *keperibadian*. Perkataan-perkataan ini mempunyai tautan makna kolokasi dengan ajaran Islam. Dari segi dapatan kajian, Tema 1 berada di tempat kedua tertinggi, iaitu sebanyak 36% (27 orang) responden. Peratus ini agak rendah dalam mengaitkan kesantunan dengan Islam dalam kalangan pelajar pascasiswazah Islam. Dengan ayat lain, 64% (jika digabungkan 4 tema) responden memberikan definisi kesantunan berbahasa tanpa ada kaitan dengan agama. Oleh itu, pengkaji mencadangkan agar para pelajar pascasiswazah diajar untuk mendefinisikan sesuatu dari sudut Islam. Tema 2 merujuk kepada kefahaman kesantunan berbahasa yang dikaitkan dengan peraturan sosial, etika, adat dan budaya. Kaitan kesantunan bahasa dengan adat, etika, budaya, peraturan sosial dengan adanya tautan leksikal seperti perkataan *etika*, *budaya*, *adat*, dan sebagainya. Tema ini menduduki tempat terendah, iaitu hanya 12% (9 orang). Keadaan ini menunjukkan bahawa para responden tidak terlalu melihat kesantunan ini sebagai satu amalan budaya.

Tema 3 pula merujuk kepada kefahaman kesantunan yang dikaitkan dengan sikap menghormati umur, status dan jawatan seseorang. Kaitan ini ditunjukkan melalui tautan makna leksikal atau tautan makna frasa, seperti frasa *menghormati orang yang lebih tua*, *tidak menghina orang*, *menghormati jawatan*, dan sebagainya. Tema ini menduduki tempat ketiga, iaitu 24 % (18 orang) responden. Maksud kesantunan seperti ini bersifat umum. Namun demikian, maksud yang diberikan itu tidak bertentangan dengan Islam. Tema 4 merujuk kepada kefahaman kesantunan yang dikaitkan dengan peraturan bahasa. Kaitan antara kesantunan dengan peraturan bahasa dapat dilihat melalui tautan makna leksikal, seperti *penggunaan ayat yang betul*, *nada suara*, *intonasi*, *komunikasi*, *makna yang jelas* dan sebagainya. Dari segi kedudukan, tema ini mempunyai kedudukan yang sama dengan Tema 3, iaitu 24% (18 orang) responden. Maksud kesantunan yang dikaitkan dengan bahasa ini juga bersifat umum.

PERBINCANGAN DAN PENAFSIRAN SOALAN 2

Berdasarkan dapatan kajian, pengkaji mendapati 76% menggunakan bahasa sopan dalam situasi rasmi. Hal ini bermakna bahawa sebahagian besar menghormati kedua-dua situasi tersebut. Dari segi situasi rasmi, 89% responden menggunakan bahasa sopan jika digabungkan responden yang memilih bercakap sopan dalam situasi rasmi sahaja, dengan responden yang memilih kedua-dua situasi tersebut. Hal yang sama berlaku dalam situasi tidak rasmi, cuma sedikit berbeza dari segi jumlah peratus. Berdasarkan situasi ini, kajian ini menyimpulkan bahawa sebahagian besar pelajar pascasiswazah menggunakan bahasa sopan dalam situasi rasmi dan tidak rasmi.

Perbincangan dan Penafsiran Soalan 3A

Penggunaan bahasa Melayu baku dalam situasi rasmi merupakan satu bentuk pematuhan terhadap Akta Bahasa Kebangsaan 1996. Mesyuarat merupakan situasi rasmi yang memerlukan penggunaan bahasa Melayu baku. Seramai 78% responden menggunakan bahasa Melayu sebagai bahasa pengantar dalam mesyuarat, dan hal ini menunjukkan jumlah yang tinggi mematuhi etika situasi rasmi. Pematuhan etika berbahasa dalam mesyuarat melambangkan kesantunan berbahasa. Pemilihan bahasa Inggeris dalam mesyuarat menunjukkan bilangan kedua tertinggi, iaitu sebanyak 49%. Dalam analisis kajian, terdapat responden memberikan jawapan bahawa mereka akan menggunakan bahasa Inggeris bergantung pada keadaan. Namun demikian, responden tersebut tidak memperincikan tentang keadaan yang dimaksudkan. Oleh itu, kajian lanjut perlu dilakukan untuk mengenal pasti apakah keadaan-keadaan yang menyebabkan penggunaan bahasa Inggeris dalam mesyuarat. Begitu juga dengan penggunaan bahasa Arab. Sebanyak 15% pelajar menggunakan bahasa rojak dalam mesyuarat. Dari segi etika, penggunaan bahasa rojak telah mencemarkan mesyuarat tersebut. Oleh itu, keadaan ini perlu dibetulkan walaupun bilangannya hanya melibatkan 15% sahaja.

Perbincangan dan Penafsiran Soalan 3B

Berdasarkan hasil soal selidik, protokol dalam mesyuarat menjadi faktor utama responden menggunakan bahasa yang santun, dengan nilai sebanyak 58%. Angka ini menunjukkan bahawa peraturan mesyuarat membentuk sikap sopan. Protokol mesyuarat telah memberikan kawalan berbahasa berbanding faktor lain. Jika dibandingkan dengan faktor agama yang hanya 21%, faktor protokol jauh lebih penting bagi mereka. Faktor agama tidak menjadi faktor utama dalam mengawal percakapan mereka. Keadaan ini amat tidak selari dengan pegangan agama Islam yang mereka anuti. Sepatutnya, sebagai umat Islam, khususnya para pelajar yang bakal menjadi ilmuwan Islam, setiap tindakan dan amalan hendaklah dilakukan atas dasar agama. Setiap tindakan, termasuklah amalan berbahasa yang santun dalam mesyuarat hendaklah diamalkan atas dasar tuntutan agama dan melihatnya sebagai satu ibadah.

Faktor kedua terpenting ialah faktor menghormati ahli mesyuarat lain, yang lebih tua dan menjaga hubungan baik sesama ahli mesyuarat, dengan nilai 47%. Faktor ini menggambarkan sikap responden yang masih menghormati para ahli mesyuarat. Selain itu, sikap ini diikuti oleh faktor sosial dan jawatan responden. Tiga faktor lain yang ditunjukkan melalui jadual di atas tidak dominan dalam mempengaruhi cara percakapan mereka. Secara umumnya, pengkaji menyimpulkan bahawa faktor luaran, seperti

peraturan mesyuarat adalah dominan dalam mempengaruhi cara pertuturan responden berbanding dengan faktor dalaman, iaitu faktor agama. Mereka tidak melihat amalan kesantunan berbahasa sebagai satu ibadah dan akan memperoleh pahala yang berganda di akhirat kelak.

Perbincangan dan Penafsiran Soalan 3C

Soalan 3C menunjukkan penilaian responden terhadap orang lain ketika bermesyuarat. Jika dipecahkan kepada dua kategori di atas, iaitu kategori positif (yang merangkumi penilaian *sangat sopan*, *sopan*, dan *kebanyakan bersopan*) dan negatif (yang merangkumi *Sebahagian Bersopan* dan *Tidak Sopan*), pengkaji merumuskan bahawa penilaian positif mencecah 79%, manakala penilaian negatif sebanyak 21%. Penilaian positif tersebut menggambarkan suasana mesyuarat berjalan dalam keadaan harmoni dan terkawal. Hal ini boleh dikaitkan dengan ahli mesyuarat daripada golongan profesional dari segi pemikiran dan tindakan. Penilaian negatif pula menggambarkan keadaan mesyuarat yang kurang harmoni. Keadaan kurang sopan ini kemungkinan disebabkan oleh emosi yang tidak terkawal. Oleh itu, kajian lanjut perlu dilakukan untuk memastikan mengapa 21% penilaian negatif diberikan.

Perbincangan dan Penafsiran Soalan 3D

Soalan 3D meminta responden untuk memberikan contoh perkataan, frasa atau ayat yang sering digunakan untuk menggambarkan kesantunan bahasa. Dari segi analisis, responden telah memberikan contoh perkataan, frasa atau ayat yang menggambarkan mereka mengamalkan kesantunan bahasa. Kajian mendapati enam situasi, antaranya situasi memulakan majlis atau memulakan percakapan, mencelah ketika membuat permintaan. Dalam konteks memulakan majlis atau menyuarakan pandangan, mereka memulakan dengan salam *assalamualaikum WBTK*. Ungkapan *assalamualaikum* merupakan amalan sapaan yang bersopan bagi umat Islam. Hal ini menunjukkan responden mengamalkan ajaran Islam, seperti salam yang diberikan responden ke-13.

Selain itu, analisis kajian mendapati responden turut memberikan contoh-contoh perkataan, frasa atau ayat dalam situasi mencela untuk memberikan pandangan dan kritikan. Contohnya ke-17 yang cuba mengambil tindakan secara halus sebelum mencadangkan sesuatu. Responden tersebut memulakan kritikan dengan membuat persetujuan sebelum bersetuju sepenuhnya. Hal ini dapat dilihat dengan ayat *saya bersetuju dengan hasil yang dibentangkan tetapi ada baiknya jika kita teliti lagi supaya hasil lebih relevan untuk digunapakai*. Penanda linguistik yang menunjukkan dia tidak bersetuju adalah melalui perkataan *tetapi*. Situasi ini menunjukkan responden tersebut melakukan tindakan untuk mengurangkan darjah pertentangan antara dua pihak. Responden ke-77 pula memberikan contoh kita hendak mencelah. Beliau memberikan contoh yang berbunyi *Maafkan saya kerana mencelah, saya bersetuju dengan pendapat... tetapi...* Ayat ini menggambarkan responden tersebut mencelah untuk memberikan pandangan yang bertentangan. Perbuatan mencelah itu dimulai dengan tindakan minta maaf kepada yang dicelah. Tindakan ini dilihat sebagai perbuatan sopan kerana ia meminta keizinan untuk memberikan pandangan.

Responden turut memberikan contoh perkataan sopaan yang digunakan semasa membuat permintaan. Antara perkataan yang menggambarkan kesantunan berbahasa ketika membuat permintaan ialah *Ustaz, kalau tidak keberatan, boleh saya mohon ustaz*

ulang sekali lagi, boleh? (Responden ke-18), dan Bolehkah anda menyebutkan beberapa contoh?, mohon maaf kalau idea saya salah. (Responden ke-24). Responden ke-18 membuat permintaan dengan *perkataan kalau tidak keberatan*, dan contoh ini bermaksud permintaan dimulai dengan mempertimbangkan keadaan orang yang diminta. Frasa *Kalau tidak keberatan* memberi pilihan kepada orang yang diminta melakukan sesuatu dan tidak bersifat paksaan. Begitu juga dengan responden ke-24 yang menggunakan perkataan *bolehkah* semasa melakukan permintaan tidak dianggap bersifat memaksa.

Selain itu, responden turut memberikan contoh perkataan yang sesuai untuk membuat sapaan. Sapaan ini merangkumi kata ganti nama, gelaran, pangkat, kedudukan dan sebagainya. Hal ini dapat dilihat melalui jawapan responden ke-66, yang menggunakan sapaan *Encik, Puan, Cik, Prof, Dr.* Responden ini peka dengan sistem gelaran dan sapaan. Responden ke-52 turut memberikan penekanan terhadap sistem gelaran dan sapaan dengan menjawab soalan 3D yang berbunyi *membahasakan diri dengan panggilan 'saya' dan ahli lain 'Tuan-tuan dan Puan, dan sebagainya.* Secara keseluruhan, gelaran turut menjadi penanda kesantunan berbahasa bagi masyarakat Malaysia.

Perbincangan dan Penafsiran Soalan 4

Berdasarkan Jadual 6, kajian ini mendapati *sopan* mencapai 68% dan ini menunjukkan sebahagian besar menilai diri mereka bersopan ketika berkomunikasi. Hal ini dapat dikaitkan dengan kefahaman yang tinggi, seperti yang ditunjukkan dalam analisis perbincangan dan analisis soalan 1 di Bahagian C. Di tempat kedua tertinggi ialah penilaian diri *Sangat Sopan*, iaitu sebanyak 17% dan ia menunjukkan mereka mengamalkan kesantunan bahasa pada tahap yang terbaik. Jika empat jenis penilaian di atas dipecahkan kepada dua kategori, (i) penilaian positif yang merangkumi Sangat Sopan dan Sopan, dan (ii) Negatif Sederhana Sopan dan Kurang Sopan, kajian ini menyimpulkan bahawa 85% membuat penilaian yang sangat baik tentang amalan kesantunan bahasa. Hal ini selari status sebagai golongan terpelajar yang kebanyakannya berfikiran dan bertindak profesional. Hanya 15% yang membuat penilaian *Sederhana Sopan* dan *Kurang Sopan*. Bilangan ini kecil dan kemungkinan disebabkan oleh keadaan-keadaan tertentu.

Perbincangan dan Penafsiran Soalan 5

Soalan 5 dalam Bahagian C berkenaan dengan pengaruh ibu bapa dan keluarga terdekat terhadap cara responden bercakap sehingga ke alam pekerjaan. Kajian ini mendapati bahawa 87% mengatakan cara mereka bercakap dipengaruhi oleh ibu bapa atau keluarga terdekat. Hal ini menunjukkan bahawa ibu bapa memainkan peranan penting dalam mendidik anak-anak tentang pelbagai aspek kehidupan. Oleh itu, ibu bapa perlu terus diberikan kesedaran tentang hal ini. Jika diperhatikan, hasil soal selidik soalan 1 Bahagian C yang mengatakan 36% memahami kesantunan dari sudut Islam, maka kajian ini mencadangkan agar ibu bapa sentiasa mendidik dan memahamkan anak-anak tentang kesantunan berbahasa dari sudut Islam. Ibu bapa mempunyai tanggungjawab besar dalam mendidik anak-anak dengan ajaran Islam sebenar. Anak-anak adalah anugerah daripada Allah SWT dan ibu bapa diamanahkan untuk mendidik mereka dengan didikan Islam.

Berdasarkan hasil perbincangan dan tafsiran, kajian ini mencadangkan agar ibu bapa atau penjaga terdekat, dan sistem pendidikan memberikan kefahaman dan amalan kesantunan bahasa berdasarkan ajaran Islam. Dengan perkataan lain, didikan di rumah dan

di sekolah termasuklah pendidikan tinggi perlu menekankan kefahaman dan amalan kesantunan berbahasa mengikut cara Islam.

PENUTUP

Secara keseluruhannya kajian yang dilakukan ini telah mencapai objektif sebenar, iaitu untuk mengenal pasti kepelbagaian kefahaman dan amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar pascasiswazah Melayu Muslim. Kajian ini telah memperlihatkan bahawa kepelbagaian kefahaman dan amalan kesantunan berbahasa tetap wujud walaupun daripada kaum dan agama yang sama. Dengan pengertian, pendekatan diskursif telah berupaya memaparkan kepelbagaian tersebut. Selain itu, kajian ini mendapati amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan responden ketika bermesyuarat adalah amat baik sekali.

BILIOGRAFI

Abd Ganing Laengkang, 2010. “*Kesantunan Bahasa dalam Ceramah Motivasi*”. Ijazah Sarjana, Kuala Lumpur: Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya.

Abdul Wahid Jais, 2006. “Kesantunan Bahasa dalam Peradaban Melayu dari Perspektif Komunikasi”. Kertas kerja Seminar Kebangsaan Bahasa Verbal dan Bukan Verbal dari Perspektif Bahasa, Terjemahan dan Komunikasi. Pulau Pinang, 19-20 Disember 2006.

Asmah Hj Omar, 2000. *Wacana, Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Awang Sariyan, 2007. *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Brown, P. dan Levinson S., 1987. *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Dániel Z. Kádár dan Sara Mills (ed.), 2011. *Politeness in East Asia*. Cambridge: Cambridge University Press.

Geoffery Leech, 1993. *Prinsip Pragmatik*. Diterjemah oleh Azhar Simin. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. (Teks asal dalam bahasa Inggeris).

Goffman, E., 1967. *Interaction Ritual: Essays in Face to Face Interaction*. New York: Anchor.

Grice, H. P, 1975. “Logic and Conversation” dlm. Cole, P., & Morgan, *Syntax and Semantic: Speech Act*. New York: Academic Press, 41-58.

Hashim Musa, 2004. Pengajian Bahasa Melayu Sebagai Wahana Ke Arah Pencapaian Ilmu Makrifat dan Ketakwaan dlm. Darwis Harahap (peny.). *Mutiara Budi*, hlm. 45-69. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Kamus Dewan, 2007. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Khadijah Ibrahim, 1993. “*Politeness in Malay Directive*”. Ijazah Sarjana. Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya.
- Leech, Geoffrey, N, 1983. *Principle of Pragmatics*. London: Longman.
- Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar dan Maslida Yusof (peny.), 2012. *Prinsip dan Aplikasi: Kesantunan Bahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Michael Haugh, 2007. The Discursive Challenge To Politeness Research: An Interactional Alternative: *Journal of Politeness Research*. 3 (2). 259-317.
- Mustafa Hj Daud, 1995. *Budi Bahasa dalam Tamadun Islam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nor Azian Abd Aziz, 2005. “*Analisis Kesantunan Berbahasa: Satu Kajian Kes*”. Ijazah Sarjana. Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya.
- Noriati A. Rashid, 2005. *Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan*. Tanjong Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Sanat Md. Nasir, 2002. *Tautan Dalam Wacana Bahasa Melayu Akhbar*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Spencer-Oatey, Helen. 2007b. Theories of identity and the analysis of face. *Journal of Pragmatics* 39 (4). 639-656.
- Suraiya Mohd. Ali, 1998. “*Linguistic Politeness in Intercultural Communications: A Study of Conversational Interactions between Malay and Japanese in Tokyo*”. Tesis Ph. D. Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya.
- Suraiya Mohd. Ali, 2004. “Politeness in Language: Perception and Behaviour Within a Multi-racial Society. dlm. Gerald Knowles et. al (ed.), *Language, Linguistic and The Real World*, Vol I, hlm. 177-208. Kuala Lumpur: Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya.
- Wan Aminurrashid, 2002. *Etiket Islam: Panduan Sopan Santun*. Pahang: PTS Publication & Distribution.
- Watts, Richard J. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Abd Ganing Laengkang

Penysarah Bahasa Melayu, Pusat Pengajian Teras,
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor.
e-mel: abdulganing@kuis.edu.my

Riduan Makhtar

Penysarah Bahasa Melayu, Pusat Pengajian Teras,
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor.
e-mel: riduan@kuis.edu.my