

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM PERNIAGAAN PENSTRIMAN LANGSUNG *TIKTOK* DATO' ALHA ALFA

NUR HABIBAH CHE ROSDI*

Universiti Sains Malaysia
nurhabibahcr@usm.my

MUHAMMAD ANAS ABDUL RAHIM

Universiti Sains Malaysia
muhdanas086@gmail.com

VANUPRIYAAA/P SATHIYANANTHAN

Universiti Sains Malaysia
dat3avanu@gmail.com

*Pengarang Perantara

ABSTRAK

Kesantunan dalam berbahasa dapat dicapai dengan menggunakan ungkapan yang sopan, lembut dan halus, yang mampu mencipta hubungan harmoni antara penutur dengan pendengar dalam sesuatu situasi komunikasi. Dengan mengaplikasikan Prinsip Kesopanan Leech (1983) dan Model Kesantunan Asmah (2000), kajian ini menganalisis dan mengkategorikan kesantunan berbahasa antara penjual dengan pembeli dalam penstriman langsung di laman sosial. Instrumen kajian melibatkan laman sosial *Tiktok*. Kajian ini turut menggunakan kaedah kualitatif, iaitu pemerhatian dan rakaman bagi mengumpul data kajian. Reka bentuk kajian ini berbentuk kajian kes yang berfokuskan seorang peniaga yang menjalankan perniagaan penstriman langsung di *Tiktok*. Hasil kajian menunjukkan bahawa penggunaan kata ganti nama diri 'saya', 'cik', dan 'anda' menepati maksim santun dan strategi merendah diri. Ungkapan 'assalamualaikum', 'selamat sejahtera', 'hai', 'terima kasih' dan *thanks* menepati strategi berhemah serta ungkapan 'maaf' menepati strategi maaf. Ungkapan berbentuk ayat tanya terbuka 'Apa beza Daffodil dengan Moonflower?' dilihat menepati strategi berikan peluang dan ayat tanya 'Daffodil tu dia lipstick yang nombor set apa?' menepati maksim kerendahan hati dan strategi kerendahan hati. Ayat tanya tertutup 'boleh tak?' menepati maksim santun dan strategi kerendahan hati dan ayat tanya 'okay tak tu?' menepati maksim persetujuan dan maksim kedermawanan. Dengan itu, dapat dirumuskan bahawa ungkapan-ungkapan kesantunan berbahasa dilihat boleh bertindan antara Prinsip Kesopanan Leech (1983) dengan Model Kesantunan Asmah (2000). Kajian ini memberikan implikasi yang penting dalam bidang komunikasi dan pemasaran digital, khususnya dalam penstriman langsung di media sosial. Secara tidak langsung, kajian ini diharapkan dapat menjadi pencetus idea kepada penyelidik linguistik untuk mengembangkan kajian berkaitan kesantunan dalam komunikasi digital yang semakin pesat membangun.

Kata kunci: Kesantunan berbahasa; komunikasi digital; Liddicoat; Model Kesantunan Asmah; Prinsip kesopanan Leech.

LANGUAGE COURTESY IN BUSINESS OF DATO' ALHA ALFA'S TIKTOK LIVE STREAMING

ABSTRACT

Linguistic politeness can be achieved by using polite, gentle, and refined expressions that can create a harmonious relationship between the speaker and the listener in a communication situation. By applying Leech's Politeness Principle (1983) and Asmah's Politeness Model (2000), this study analyzes and categorises linguistic politeness between sellers and buyers in live streaming on social media. The research instrument involves the social media platform TikTok. This study also employs a qualitative approach, using observation and recordings to collect research data. The research design is a case study focusing on a seller conducting live-streamed business on TikTok. The findings indicate that the use of personal pronouns such as 'saya' (I), 'cik' (miss), and 'anda' (you) aligns with the maxim of politeness and the humility strategy. Expressions such as 'assalamualaikum' (peace be upon you), 'selamat sejahtera' (good day), 'hai' (hi), 'terima kasih' (thank you) conform to the politeness strategy, while the expression 'maaf' (sorry) aligns with the apology strategy. Open-ended questions like 'Apa beza Daffodil dengan Moonflower?' (What is the difference between Daffodil and Moonflower?) align with the strategy of providing opportunities, while the question 'Daffodil tu dia lipstick yang nombor set apa?' (Daffodil, which set number is that lipstick?) adheres to the maxim of humility and the humility strategy. Closed-ended questions such as 'Boleh tak?' (Is it possible?) align with the politeness maxim and humility strategy, while the question 'Okay tak tu?' (Is that okay?) conforms to the maxim of agreement and the generosity maxim. Therefore, it can be concluded that linguistic politeness expressions may overlap between Leech's Politeness Principle (1983) and Asmah's Politeness Model (2000). This study has significant implications in the fields of communication and digital marketing, particularly in live streaming on social media. Indirectly, this study is expected to inspire linguistic researchers to further explore studies related to politeness in the rapidly evolving landscape of digital communication.

Keywords: Linguistic politeness; digital communication; Liddicoat; Asmah's Politeness Model; Leech's Politeness Principle; live streaming

PENDAHULUAN

Kesantunan berbahasa merujuk kepada penggunaan bahasa dalam komunikasi harian yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan dan menyinggung perasaan pendengar (Asmah, 2007a). Menurut Awang Sariyan (2007), kesantunan berbahasa ialah pematuhan terhadap peraturan yang wujud dalam bahasa sesebuah masyarakat. Peraturan ini penting kerana setiap masyarakat mengamalkan peraturan bahasa yang berbeza antara satu sama lain. Peraturan bahasa tersebut dapat dilihat menerusi panggilan hormat, kata sapaan dan ungkapan yang bertatasusila. Kesantunan merupakan strategi untuk mengelakkan persengketaan dalam interaksi (Leech, 1983). Strategi yang perlu dipatuhi dalam sesuatu interaksi untuk mencapai sifat santun yang merangkumi penggunaan bahasa yang halus, beradab sopan, sikap yang lemah lembut dan berbudi pekerti (Leech, 1983).

Kesantunan berbahasa dapat membentuk keperibadian mulia dan keharmonian dalam

kehidupan bermasyarakat (Norazlina dan Raja Masittah, 2012). Hal ini dikatakan demikian kerana amalan kesantunan ketika berkomunikasi merupakan salah satu sifat kemanusiaan yang membezakan antara manusia dengan makhluk lain (Marlyna, 2011). Kesantunan lazimnya diperlihatkan menerusi tingkah laku dan tutur kata yang sopan (Rohaidah et al., 2013). Kesantunan berbahasa merupakan pertuturan yang dapat dilihat apabila berlakunya interaksi antara satu sama lain (Aziz et al., 2010). Berdasarkan pandangan kesemua sarjana tersebut, kesantunan berbahasa boleh dirumuskan sebagai penggunaan bahasa yang baik, halus dan sopan dalam interaksi antara penutur dengan pendengar.

Aspek kesantunan berbahasa boleh diteliti menerusi komunikasi dalam platform digital seperti *Whatsapp*, *Facebook* dan *Twitter*. Perkara ini dikatakan demikian kerana laman media sosial kini dilihat semakin berpengaruh dan menjadi pilihan masyarakat untuk berkomunikasi (Siti Ezaleila dan Azizah, 2015). Kesantunan berbahasa merupakan aspek penting yang perlu dititikberatkan ketika berkomunikasi di laman sosial khususnya *Tiktok*. Hal ini dikatakan demikian kerana pengguna *Tiktok* di negara kita semakin meningkat oleh sebab aplikasi ini memudahkan pencarian maklumat (Nair et al., 2022). Berdasarkan data daripada *Statista*, jumlah pengguna *TikTok* di Malaysia dianggarkan 14 juta pada tahun 2022 dan jumlah tersebut dijangka akan terus meningkat antara tahun 2023 hingga 2027.

Peningkatan jumlah pengguna *Tiktok* ini disebabkan *Tiktok* menawarkan pelbagai elemen kepada pengguna seperti perniagaan secara penstriman langsung, video berdurasi pendek, muzik dan lagu serta video 'Challenge and Trend'. Salah satu elemen yang menarik perhatian pengguna *Tiktok* ialah 'kedai' yang membolehkan pengguna melakukan pembelian dan peniaga menjual pelbagai barangan secara dalam talian. Melalui *Tiktok*, perniagaan boleh dijalankan secara penstriman langsung. Hal ini dikatakan demikian kerana aplikasi ini menyediakan pelbagai ikon yang menarik dan aplikasi ini memudahkan penyampaian maklumat tentang perniagaan seperti ikon beg belian, beg kuning, baucar potongan harga dan barangan mengikut trend. Hubungan dan keterikatan antara peningkatan pengguna laman sosial dengan isu kesantunan berbahasa di Malaysia dapat dilihat apabila interaksi secara maya yang semakin meluas memerlukan setiap pengguna mematuhi norma sopan santun. Tujuannya untuk menjaga keharmonian komunikasi dan mengelakkan konflik dalam komuniti digital. Oleh sebab itu, aspek kesantunan bahasa dikaji dalam kajian ini.

PERNYATAAN MASALAH

Nik Safiah Karim (2013) menyatakan bahawa bahasa Melayu kini berhadapan dengan fenomena yang membimbangkan iaitu kesantunan ketika berbahasa semakin terhakis dalam kalangan masyarakat. Kenyataan Nik Safiah Karim (2013) ini dilihat masih bersifat umum. Walau bagaimanapun kenyataan tersebut masih perlu diteliti secara deskriptif. Perkara ini berlaku kerana kesantunan berbahasa masih lagi diamalkan dalam kalangan masyarakat barangkali pada situasi tertentu seperti dalam media sosial. Buktinya, kesantunan berbahasa masih diamalkan dalam kalangan pelajar sekolah menengah dalam media sosial *Whatsapp* (Siti Norliana et al., 2023) seperti dalam (1a-c):

1. (a) Boleh saya tanya sikit, cikgu?;
- (b) Baik, boleh cikgu;
- (c) Boleh saya jawab nanti cikgu?

(Sumber: Siti Norliana et al., 2023)

Kajian Marlyna dan Liyana (2017) turut memperlihatkan kesantunan berbahasa dari aspek kata panggilan yang digunakan oleh mahasiswi di laman *Twitter* seperti:

2. (a) Pak cik;
(b) Cik;
(c) Dr, Prof.

(Sumber: Marlyna dan Liyana, 2017)

Kajian kesantunan Siti Norliana et al. (2023) dan Marlyna dan Liyana (2017) terhadap kesantunan bahasa dalam konteks media sosial memberi input kepada penyelidikan ini. Selain kesantunan dalam media sosial, isu yang timbul adalah penggunaan bahasa Melayu dalam perniagaan dalam konteks penstriman langsung. Kajian penggunaan bahasa Melayu dalam konteks perniagaan telah banyak dijalankan oleh Kamisah et al. (2015), Mohammed Zin et al. (2014), Juriah Long (1990), Masitah, Rohaidah dan Sharil Nizam (2018). Namun begitu, kesemua kajian tersebut hanya memfokuskan aspek kesalahan bahasa dalam konteks pengiklanan kosmetik dan pengiklanan pada papan tanda.

Berdasarkan dua isu ini, kajian ini ingin berusaha untuk meneliti kesantunan bahasa dalam perniagaan penstriman langsung. Timbul persoalan, apakah ciri kesantunan peniaga dan pembeli dalam konteks yang berlaku secara langsung yang dipertontonkan oleh ribuan pengguna. Setakat ini masih belum ada lagi mana-mana kajian yang mengkaji tentang kesantunan berbahasa dalam perniagaan penstriman langsung. Kesemua dapatan kajian lepas yang meliputi kesantunan berbahasa dalam media sosial dan penggunaan bahasa Melayu dalam konteks perniagaan dapat dijadikan sebagai input untuk mengkaji kesantunan berbahasa dalam konteks peniaga dan pelanggan dalam perniagaan penstriman langsung.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- i. mengenal pasti ujaran kesantunan berbahasa yang digunakan dalam perniagaan penstriman langsung.
- ii. mengkategorikan kesantunan berbahasa berdasarkan Prinsip Kesopanan Leech (1983) dan Model Kesantunan Asmah (2000).

KAJIAN LITERATUR

Hasil tinjauan daripada kajian lepas, kesantunan bahasa dikaji daripada beberapa aspek, antaranya penggunaan bahasa sopan, penggunaan strategi kesantunan langsung dan tidak langsung, serta penggunaan ungkapan formal dan tidak formal yang mencerminkan kesantunan dalam kalangan pelajar sekolah dan mahasiswi di media sosial (Fazal Mohamed dan Kamarul Fahmi, 2022; Siti Norliana et al., 2023; Alif Mudiono, 2022). Perkara ini dapat dibuktikan melalui kajian Fazal Mohamed dan Kamarul Fahmi (2022) yang meneliti penggunaan bahasa yang santun, seperti ‘assalamualaikum’ dan ‘selamat sejahtera’, dengan menggunakan pendekatan kualitatif iaitu soal selidik dan pemerhatian untuk memperoleh data kajian.

Kajian pendekatan kualitatif juga dapat dikaitkan dengan kajian Risti Yani (2022) mengenai kesantunan bahasa di media sosial, khususnya di ruangan status dan komen Facebook. Kajian ini membolehkan pengkaji memperoleh paparan data, menarik

kesimpulan, dan mengesahkan dapatan berdasarkan teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) untuk memahami penggunaan strategi kesantunan positif, kesantunan negatif, serta teknik langsung dan tidak langsung. Dapatan kajian menunjukkan bahawa majoriti peserta menggabungkan kesantunan positif dan kesantunan negatif sebagai strategi utama dalam berkomunikasi di media sosial. Misalnya, kesantunan positif dalam ayat 3 (a-b) dan kesantunan negatif dalam ayat 4 (a-b) seperti dalam contoh berikut:

(3) a. *hello guys and girls! I will open new project writing again;*

b. *you are really great!*

(4) a. *is there anyone wants to practice their speaking?;*

b. *would you please give me the Captain's number?*

(Sumber: Risti Yani, 2022)

Pengguna media sosial menggunakan kesantunan positif dan kesantunan negatif untuk menyesuaikan komunikasi mereka, sama ada secara langsung atau tidak langsung, bergantung kepada niat dan konteks perbualan (Muhamad Farik Soumena dan Suhardi, 2023; Suerni, 2024; Norfatin Nazihah dan Hasmidar, 2019). Misalnya, teknik kesantunan positif dapat dilihat menerusi komen seperti 'PH terbaik' yang memuji kerajaan baharu dengan menggunakan ungkapan positif manakala strategi ketidaksantunan dapat dilihat dalam komen seperti '*Kau ni Sadiq buat malu keturunan Syed*' yang jelas menyerang secara langsung individu tertentu tanpa sebarang penjelasan. Dapat disimpulkan bahawa penggunaan kesantunan positif dan negatif dalam komunikasi media sosial mencerminkan keperluan untuk menyesuaikan strategi komunikasi mengikut konteks dan tujuan perbualan.

Penelitian terhadap kajian bahasa dalam perniagaan memperlihatkan bahawa isu utama yang dikaji ialah aspek kesalahan bahasa yang digunakan oleh peniaga. Isu yang paling menonjol ialah kesalahan bahasa pada papan tanda. Kesalahan bahasa Melayu dalam konteks perniagaan dapat dilihat dalam contoh berikut:

(5)

- a. Restoran Makang Sekak-sekak Nok;
- b. Mee Goreng RM1.90 Mok Kite Marah Jual Mahal;
- c. D'warung Udang Galah Power;
- d. Best Trade;
- e. Kedai Jahitan Aziz;
- f. Perabut Jati;
- g. Dobi Din;
- h. Isma Nasi Ayam

(Sumber: Masitah, Rohaidah dan Sharil Nizam, 2018)

Berdasarkan contoh 5 (a-h), kesalahan bahasa dalam papan tanda perniagaan dapat dikenal pasti melalui penggunaan loghat setempat, penggunaan bahasa bercampur (bahasa rojak), penggunaan istilah yang tidak tepat dan struktur ayat yang tidak gramatis (Masitah, Rohaidah dan Sharil Nizam, 2018). Situasi ini berlaku kerana sikap sesetengah pihak peniaga sering mengabaikan peraturan yang telah ditetapkan oleh kerajaan negeri menyebabkan

penggunaan bahasa Melayu pada papan tanda premis perniagaan masih belum mencapai tahap yang memuaskan. (Masitah, Rohaidah dan Sharil Nizam, 2018).

Berdasarkan contoh 5 (a-b), penggunaan loghat setempat dalam papan tanda perniagaan seperti '*Restoran Makang Sekak-sekak Nok*' dan '*Mee Goreng RM1.90 Mok Kite Marah Jual Mahal*' menunjukkan pengaruh kuat dialek tempatan. Masitah, Rohaidah dan Sharil Nizam (2018) menyatakan bahawa pengaruh penggunaan loghat setempat ini amat berleluasa digunakan pada papan tanda premis perniagaan di sekitar Bandaraya Terengganu. Contohnya '*restoran makang sekak- sekak nok*' membawa maksud makan setakat yang dikehendaki manakala '*mee goreng RM1.90 mok kite marah jual*' membawa maksud '*mee goreng RM1.90 mak kita marah jual mahal*'. (Masitah, Rohaidah dan Sharil Nizam, 2018). Kajian ini sejajar dengan pandangan Lendita Kryeziu (2015) (dalam Carl James, 1998) mengenai teori analisis kesalahan dan kesilapan bahasa yang menyatakan bahawa kesalahan bahasa berlaku disebabkan oleh kesilapan intralingual melibatkan kesilapan bentuk atau pola perkataan, dan penambahan fonem di belakang suku kata misalnya '*makan*' menjadi '*makang*' iaitu penambahan fonem /g/. Walaupun penggunaan loghat setempat ini menggambarkan identiti budaya tempatan, penggunaan loghat ini boleh menyebabkan kesulitan dalam pemahaman bagi mereka yang tidak biasa dengan dialek tersebut. Kesalahan ini barangkali boleh menjejaskan kesantunan bahasa dalam konteks perniagaan yang melibatkan pembeli di luar konteks sesuatu bahasa dan budaya tertentu.

Selain itu, penggunaan bahasa rojak juga jelas dapat dilihat, terutamanya dalam kalangan pemilik premis perniagaan seperti yang ditunjukkan dalam contoh 5 (c):

(5) c. D'warung Udang Galah Power

Kajian Masitah, Rohaidah dan Sharil Nizam (2018) mendapati bahawa banyak papan tanda perniagaan mengandungi penggunaan bahasa rojak, iaitu gabungan antara bahasa Melayu dengan elemen bahasa Inggeris seperti dalam data 5 (c). Coder (1981) (dalam Masitah, Rohaidah dan Sharil Nizam, 2018) yang menyenaraikan beberapa kategori kesilapan yang sering dilakukan, antaranya ejaan, tanda bacaan, struktur ayat, kesalahan tatabahasa, kekeliruan atau salah guna perkataan, simpulan bahasa, bahasa ringkas, pemendekan, ayat bergantung, bahasa yang tidak standard, pengulangan, ujaran yang kaku dan tidak bermakna, serta kecuai. Secara umumnya, kesalahan ini bukan sahaja menimbulkan kekeliruan tetapi juga mencerminkan penggunaan bahasa yang kurang profesional dalam bidang perniagaan. Dapatan ini menimbulkan persoalan apakah hal ini menggambarkan ketidaksantunan berbahasa dalam kalangan peniaga?

Walaupun tiada kajian kualitatif yang mengkaji penstriman langsung, kajian-kajian yang berkaitan dengan kesantunan berbahasa tetap relevan untuk meneliti penerapan kesantunan bahasa dalam media sosial. Dapatan kajian lepas ini menunjukkan bahawa kesalahan bahasa merupakan aspek yang dominan berlaku dalam perniagaan. Oleh itu, bahasa yang tepat perlulah digunakan bagi mencerminkan profesionalisme perniagaan tersebut

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini berbentuk kajian kes yang meneliti satu kes sahaja, iaitu tertumpu kepada seorang peniaga dalam penstriman langsung di Tiktok. Tempoh masa pengumpulan data selama lima hari iaitu bermula daripada 20 hingga 25 April 2024. Persempelan mudah digunakan dalam kajian ini. Subjek kajian diambil daripada persampelan mudah kerana kaedah ini mudah untuk

dilaksanakan dan tidak memerlukan prosedur pemilihan yang kompleks, serta membolehkan pengumpulan data yang pantas dan efisien. Oleh hal yang demikian, kajian ini mengambil penstriman langsung perniagaan yang melibatkan Dato' Alha Alfa sebagai sampel kajian.

Berikut merupakan justifikasi pemilihan Dato Alha Alfa sebagai subjek kajian disebabkan subjek memenuhi kriteria yang ditetapkan, iaitu:

- a. subjek menggunakan sebutan bahasa Melayu yang jelas.
- b. subjek mempromosikan produk kecantikan dalam penstriman langsung di Tiktok.
- c. subjek mempunyai pengikut seramai 9.86.7 ribu di Tiktok setakat 19 Januari 2025.

Kaedah Pemerhatian

Kaedah pemerhatian penuh dilakukan semasa penstriman langsung Dato Alha Alfa di Tiktok. Ujaran yang dituturkan oleh Dato Alha Alfa semasa sesi penstriman langsung telah dirakamkan untuk menjamin ketepatan data. Rakaman tersebut kemudiannya telah digunakan untuk menganalisis semula data ujaran. Catatan yang terperinci tentang ujaran-ujaran Dato Alha Alfa juga telah direkodkan. Teknik pemerhatian peserta telah diaplikasikan iaitu pengkaji sebagai peserta aktif yang statusnya sebagai penonton dalam penstriman langsung tersebut tidak diketahui sama sekali. Pengkaji menyamar sebagai salah seorang penonton bagi memerhati cara penyampaian dan komunikasi yang disampaikan.

Proses pengumpulan data ini telah mengambil masa 20 jam iaitu 1,200 minit. Secara keseluruhannya terdapat lima sesi penstriman langsung yang telah direkodkan. Setiap satu sesi yang berlangsung adalah selama empat jam iaitu bersamaan dengan 240 minit setiap satu penstriman.

Rakaman

Data kajian dirakamkan menggunakan alat rakaman video. Kesemua rakaman ini telah dilakukan dalam masa dua hari. Terdapat tiga penstriman pada hari yang pertama iaitu selama 12 jam yang bersamaan dengan 720 minit, manakala bagi hari kedua pula sebanyak dua penstriman yang berjalan selama lapan jam yang bersamaan dengan 480 minit. Tujuan rakaman ini dijalankan adalah untuk memudahkan pengkaji mencatat data secara manual dan lengkap. Semua ujaran yang telah dikumpulkan kemudiannya ditranskripsi sepenuhnya ke dalam bentuk teks menggunakan kaedah analisis perbualan Liddicoat (2011) seperti dalam Jadual 1.

JADUAL 1. Simbol Liddicoat (2011) yang digunakan dalam penganalisan data

Simbol Liddicoat (2011)	Huraian
:	panjang (biasanya panjang pada huruf vokal)
....	sangat Panjang
?	soalan (intonasi meningkat)
.	kenyataan (intonasi menurun)
,	intonasi yang sedikit meningkat, ada kalanya juga apabila mendengar sesuatu yang tidak lengkap.....
(°)	percakapan yang perlahan.
▼	nada rendah
	nada tinggi

↑ (0.5) [X] ffff bbbb	tempoh masa pemberhentian pergerakan mata posisi ke depan posisi mengundur
---------------------------------------	---

Berdasarkan Jadual 1, dipaparkan contoh bagi data ujaran yang dianalisis menggunakan analisis dokumen Liddicoat (2011):

Analisis Dokumen Liddicoat (2011)

▲▲▲Nampak tak kaka:::k?' ffff Oka:::y (0.5) Thankyo:u kakak share live kita kaka:::k bbbb
 ▲▲▲Nah inilah waktunya: untuk kita: letak shimmer. Kaka:k tengok shimmer dia tau:.
 Kaka:k tengok:k shimmer dia: [X_____].
 ▲Kaka:k cantiknya: (0.5). Nampak ta:::k?' Nampak ta:k colour dia:::?' (0.5) Nampak tak tu:::?'
 Tengok sini lagi: (°)0..5). Tengok ni e:h (°).

Kerangka Teoritis Kajian

Analisis data dalam kajian ini menggunakan dua jenis kerangka teoritis, iaitu Prinsip Kesopanan Leech (1983) dan Model Kesantunan Asmah (2000).

Prinsip Kesopanan Leech (1983)

Leech (1983) telah memperkenalkan Prinsip Kesopanan yang menekankan tingkah laku antara dua pihak dalam sesuatu proses komunikasi iaitu penutur dan pendengar. Prinsip ini menitikberatkan amalan memaksimumkan manfaat, kesepakatan, rasa hormat, dan belas kasihan terhadap orang lain serta meminimumkan perkara-perkara tersebut terhadap diri sendiri (Leech, 1983). Dalam kerangka prinsip ini, Leech (1983) telah mengemukakan enam maksim yang memperlihatkan aspek kesopanan dalam komunikasi.

Maksim santun

Maksim santun ialah satu strategi yang meminimumkan kos bagi orang lain dan memaksimumkan manfaat kepada orang lain. (Leech, 1983). Maksim santun dilihat sebagai kemampuan mengendalikan situasi tanpa menyinggung perasaan pihak lain. Situasi tersebut merangkumi penggunaan kata sapaan yang sesuai bagi mewujudkan hubungan mesra dan memastikan pendengar mendapat manfaat yang maksimum (Leech, 1983). Contohnya:

- a. *Could I interrupt you for a second?*
- b. *If I could just clarify this then.*

(Sumber: Leech, 1983)

Maksim sokongan

Maksim sokongan ialah maksim yang mengurangkan cacian dan meningkatkan pujian terhadap orang lain (Leech, 1983). Menurut Leech (1983), ia menyerupai tindakan mengampu, namun istilah itu dianggap kurang sesuai kerana membawa konotasi negatif dan kurang sopan. Secara umumnya, maksim ini digunakan untuk memberi pujian dan galakan bagi membangkitkan semangat agar seseorang lebih bermotivasi dan berusaha dengan lebih cemerlang (Leech, 1983). Misalnya:

a. *What a marvellous meal you cooked!*

(Sumber: Leech, 1983)

Maksim kerendahan hati

Maksim kerendahan hati ialah maksim yang meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dan memaksimumkan cacian terhadap diri sendiri (Leech, 1983). Ia dikenal pasti melalui sikap merendah diri seperti meminta maaf bagi mengelakkan pihak lawan tutur daripada berasa tersinggung. Tindakan ini bertujuan untuk mencipta suasana komunikasi yang harmoni serta memperlihatkan empati dan kesedaran terhadap perasaan orang lain dalam interaksi sosial (Leech, 1983). Contohnya:

a. *You were so kind to us.*

b. *Oh, I'm so stupid – I didn't make a note of our lecture! Did you?*

(Sumber: Leech, 1983)

Maksim simpati

Maksim simpati ialah maksim yang bertujuan untuk meningkatkan rasa simpati terhadap orang lain dan mengurangkan perasaan antipati antara diri sendiri dan orang lain (Leech, 1983). Maksim ini bertujuan untuk menyampaikan nasihat serta maklumat yang bermanfaat kepada pendengar dengan cara mengambil berat terhadap orang lain tanpa bergantung kepada kebendaan. Contohnya:

a. *I am sorry to hear about your father.*

(Sumber: Leech, 1983)

Maksim persetujuan

Maksim persetujuan ialah maksim yang digunakan untuk mengurangkan pertelingkahan dan memaksimumkan persetujuan antara penutur dan pendengar bagi mencapai kesepakatan semasa perbualan berlangsung (Leech, 1983). Menurut Leech (1983), penggunaan maksim ini membantu mewujudkan suasana komunikasi yang lebih harmoni dan mengurangkan ketegangan antara penutur dan pendengar. Misalnya:

- a. *I don't want my daughter to do this, I want her to do that.*
- b. *Yes, but ma'am, I thought we resolved this already on your last visit.*

(Sumber: Leech, 1983)

Maksim kedermawanan

Maksim kedermawanan merujuk kepada maksim yang mengurangkan manfaat atau keuntungan diri sendiri dan cuba untuk memaksimumkan kos atau kerugian bagi diri sendiri (Leech, 1983). Melalui maksim ini, pernyataan seseorang itu berupa suatu ungkapan yang sopan seperti bantuan, pertolongan dan kasih sayang. Contohnya:

- a. *You relax and let me do the dishes.*
- b. *You must come and have dinner with us.*

(Sumber: Leech, 1983)

Model Kesantunan Asmah (2000)

Asmah (2000) telah mengemukakan model kesantunan asas dan kesantunan berkendala. Kesantunan asas berfungsi sebagai pedoman bagi masyarakat untuk berhubung antara satu sama lain manakala kesantunan berkendala pula memerlukan seseorang individu untuk memberi perhatian kepada beberapa kendala yang berlaku dalam komunikasi, termasuklah siapa yang bercakap, apa yang dicakapkan, di mana percakapan berlaku, mengapa percakapan berlaku, dan bagaimana percakapan disampaikan (Asmah, 2000). Dalam model ini, Asmah (2000) mengemukakan aspek kata ganti nama diri dan strategi kesantunan.

Kata ganti nama diri

Penggunaan kata ganti nama diri (KGND) merupakan salah satu aspek penting yang dititikberatkan dalam kesantunan berbahasa khususnya dalam kalangan masyarakat Melayu (Asmah, 2000). Asmah (2000) membincangkan bahawa kata ganti nama diri terbahagi kepada bentuk mufrad iaitu satu (saya, aku, awak, kamu, engkau, dia, ia) dan bentuk jamak yakni lebih daripada satu (kami, kita, mereka). Dalam sesuatu ayat, kata ganti nama diri orang berfungsi pada subjek, objek, penyambut dan bahagian dalam adverba. Tujuan percakapan juga mempengaruhi pilihan bahasa dan penyampaiannya. Secara keseluruhannya, kesantunan asas dan kesantunan berkendala menekankan kepentingan penyesuaian bahasa dan perilaku mengikut situasi untuk menjaga keharmonian dalam komunikasi.

Strategi kesantunan bahasa (Strategi budiman dan Strategi kerjasama)

Strategi budiman ini merangkumi strategi ikhlas, strategi memudahkan, strategi merendah diri, dan strategi maaf. Strategi ikhlas merujuk kepada tindakan berbicara dengan niat yang tulus tanpa mengutamakan kepentingan diri sendiri misalnya, 'saya tidak mahu ada apa-apa kepentingan diri, hanya ingin membantu'. Strategi merendah diri pula merujuk kepada tindakan merendahkan diri dan tidak menunjukkan sikap riak dalam perbualan misalnya

‘banyak lagi yang saya perlu pelajari’ manakala strategi maaf merujuk kepada tindakan meminta maaf apabila berlaku sesuatu kesilapan dalam perbualan (Asmah, 2000).

Menurut Asmah (2000), strategi kerjasama pula mengutamakan kata sepakat dalam setiap bentuk perbualan yang dijalankan. Strategi penyelesaian, strategi persetujuan, strategi muafakat dan strategi berikan peluang tergolong dalam kategori strategi kerjasama. Strategi penyelesaian bertujuan untuk menyelesaikan konflik atau isu yang timbul dalam perbualan, manakala strategi persetujuan merujuk kepada usaha untuk mencapai kesepakatan apabila kedua-dua pihak bersetuju dengan perkara yang dibincangkan. Strategi muafakat menekankan nilai kerjasama yang erat dan persefahaman dalam usaha merealisasikan sesuatu tujuan. Selain itu, strategi memberikan peluang melibatkan pihak lain untuk menyatakan pendapat atau pandangan mereka misalnya ungkapan, (Asmah, 2000). Kesemua strategi ini memainkan peranan penting dalam memastikan keharmonian dan kelancaran perbualan dalam kalangan masyarakat Melayu.

Strategi kesantunan Asmah (2000) turut merangkumi kategori strategi menyenangkan yang menekankan tindakan untuk menyenangkan hati pihak lain seperti memberikan pujian atau memberikan penghargaan yang tulus untuk mewujudkan suasana harmoni dalam perbualan. Menurut Asmah (2000), kategori strategi kiasan pula merujuk kepada penggunaan kiasan untuk menyampaikan teguran secara sopan manakala kategori strategi berhemah pula menitikberatkan kesantunan dalam penyampaian idea agar tidak menyinggung perasaan orang lain. Kategori rujukan sumber pula melibatkan penggunaan elemen keagamaan seperti memberi salam, menyebut ‘Bismillah’, atau merujuk sunah Rasulullah S.A.W sebagai panduan yang mencerminkan identiti budaya yang berpaksikan agama (Asmah, 2000).

Oleh itu, kesantunan berbahasa mencerminkan budaya dan nilai sesebuah masyarakat. Pemahaman terhadap strategi kesantunan dapat membantu memupuk keharmonian dan perpaduan dalam kalangan masyarakat serta menunjukkan rasa hormat, memahami sensitiviti budaya, dan memupuk hubungan yang lebih baik antara satu sama lain. Hal ini bukan sahaja penting dalam konteks peribadi, tetapi juga memberi impak yang positif dalam interaksi profesional, terutamanya dalam persekitaran yang berbilang budaya.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Ujaran Santun Melalui Kata Ganti Nama Diri

Penggunaan kata ganti nama diri (KGND) yang sesuai dilihat penting untuk menggambarkan kesantunan berbahasa antara penutur dengan pendengar seperti yang ditekankan dalam Model Kesantunan Asmah (2000). Didapati bahawa terdapat penggunaan KGND pertama dan kedua oleh Dato Alha Alfa sewaktu berinteraksi dengan penonton seperti yang diperlihatkan dalam Jadual 2 dan Jadual 3.

JADUAL 2. Ujaran santun melalui kata ganti nama diri pertama.

Kata ganti nama diri	Ujaran
----------------------	--------

Pertama	(0.5) Betul ↑ saya : dah lama guna: ... I ↑ akan (0.5) screenshot nama: you ↓ I akan screenshot you punya username Nanti: (0.5) contact punya tiktok seller I , nanti akan tolong ↑ you £ /~ ok?
---------	---

Berdasarkan Jadual 2, penggunaan ‘saya’ memperlihatkan bahawa ungkapan ini sebagai ungkapan yang mempunyai ciri maksim santun dan strategi merendah diri. Asmah (1993) mengklasifikasikan KGND pertama ‘saya’ sebagai KGND bentuk hormat yang digunakan oleh penutur apabila ingin menggambarkan mereka berasal daripada keluarga yang baik atau sebagai tanda hormat antara penutur dengan pendengar. Penggunaan ‘saya’ akan menyerlahkan jati diri seseorang oleh sebab terkandung bahasa halus dan hormat di dalamnya (Awang Sariyan, 2007). Bagi ungkapan kata ganti nama diri **I** (saya dalam bahasa Inggeris) dalam perbualan penstriman langsung dianggap sebagai satu ungkapan yang tidak santun. Hal ini dikatakan demikian kerana KGND **I** sesuai digunakan dalam konteks budaya barat namun di negara kita penggunaannya semakin meluas oleh sebab fenomena percampuran kod. Perkara ini disokong oleh penjelasan Asmah (1993) yang menyatakan bahawa penggunaan KGND **I** ini merupakan bentuk KGND pertama bahasa Inggeris yang telah diserap ke dalam budaya Melayu. Tabiat menyelitkan bahasa Inggeris dalam bahasa kebangsaan sudah menjadi kebiasaan dalam kalangan masyarakat (Lee, 2014).

JADUAL 3. Ujaran santun melalui kata ganti nama diri kedua.

Kata ganti nama diri	Ujaran
Kedua	Yang nak tanya soalan boleh tanya terus bertanya tau korang Betul cik betul bijak ↑ kalau: (0.5) kakak dry skin boleh titis dua kali ja Anda boleh tekan bag kuning (0.5) RH untuk purchase (0.5) lip matte Minta maaf you £ /~ (0.5) by the way. Kakak Ida ↑ ada ba:::: nyak loose powder £ /~ Kak Aida ↑ (0.5) ffff (0.5) terima kasih bantu tapping tapping screen Akak Ida: ↑ boleh ambil (0.5) sama ada:::: hd ataupun (0.5) warna pink ataupun translucent

Berdasarkan Jadual 3, bagi merujuk diri penonton atau pelanggan dalam penstriman langsung, KGND ‘korang’, ‘cik’, ‘anda’, ‘you’, ‘kakak/kak/akak’ digunakan oleh Dato’ Alha Alfa. Maslida (2018) mengkategorikan KGND ‘korang’ sebagai KGND kontemporari yang mana penggunaannya meluas dalam media sosial namun menyalahi bentuk tatabahasa Melayu. Oleh sebab penstriman langsung merupakan situasi tidak rasmi, KGND ‘korang’ masih boleh digunakan namun dari aspek kesantunan berbahasa, penggunaan ‘korang’ dilihat tidak santun jika dibandingkan dengan KGND ‘anda’. KGND ‘anda’ diperkenalkan sebagai bentuk halus yang boleh digunakan dalam konteks pengiklanan, penulisan surat dan sebagainya (Asmah, 1995; Teo, 2008; Awang Sariyan, 2007). Oleh itu, didapati bahawa walaupun penggunaan

KGND ‘korang’ dilihat produktif dalam masyarakat kini seperti yang dinyatakan oleh Maslida (2018), dari segi kesantunan, KGND ‘anda’ wajar diutamakan khususnya dalam konteks perniagaan.

Bagi KGND ‘you’, Asmah (1992) dan Teo (2008) mengkategorikan KGND tersebut sebagai sopan kerana berpadanan dengan KGND ‘anda’ dalam bahasa Melayu. Pandangan mereka boleh dinilai semula oleh sebab KGND *you* ini sebenarnya berpadanan dengan KGND kedua yang kasar seperti ‘awak’, ‘engkau’ dan ‘kamu’ yang digunakan terhadap diri orang kedua. Namun, dalam konteks kajian ini, pengkaji berpandangan KGND *you* yang diujarkan oleh Dato Alha Alfa adalah sopan. Hal ini dikatakan demikian kerana pengkaji mengambil kira unsur bukan verbal yang terhasil selepas KGND *you* iaitu suara tersenyum yang ditandai dengan simbol £ /~ dalam Jadual 3.

Penggunaan kata ‘kak’ ini dalam konteks masyarakat Melayu adalah lazim untuk menunjukkan tahap kesantunan penyapa terhadap orang yang disapa (Ismail, 1995; Nimmanupap, 1994). Walaupun panggilan ‘kak/kakak/akak’ telah dinormalisasikan dalam kalangan masyarakat, KGND tersebut sebenarnya tidak menggambarkan kesantunan berbahasa. Sebaliknya, penggunaan KGND ‘cik’ dilihat lebih sesuai untuk menunjukkan kesantunan berbahasa dalam penstriman langsung. Dapatan ini selari dengan penjelasan Asmah (2000) dan Maslida et al. (2024) iaitu penggunaan kata ganti nama diri bergantung kepada status sosial pihak yang terlibat dan topik perbualan pula disesuaikan dengan konteksnya. Dalam perniagaan penstriman langsung tersebut, jarak sosial antara Dato Alha Alfa dan penonton adalah jauh disebabkan itulah dikatakan subjek tidak sesuai menggunakan KGND ‘kak/kakak/akak’. Asmah (1986) menyatakan bahawa nama panggilan kekeluargaan ‘kak’ kini digunakan dalam hubungan tidak formal dengan rakan-rakan, ahli keluarga rakan, orang sekampung namun dalam konteks perniagaan penstriman langsung tersebut, Dato Alha Alfa masih tidak mengenali para penonton dengan dekat ataupun mempunyai hubungan yang erat. Oleh hal yang demikian, penggunaan KGND ‘cik’ dilihat sesuai berbanding ‘kak/kakak/akak’. Perkara ini sejajar dengan pandangan Awang dan Laila @ Liang Yan (2012) menyatakan bahawa penggunaan KGND ‘cik’ sebagai ungkapan yang santun khususnya dalam konteks tidak rasmi seperti perbualan jual beli biasa, gurau senda, catatan peribadi dan lain-lain.

Ujaran Santun Melalui Ungkapan Bermakna dan Tidak Bermakna

Penggunaan ungkapan bermakna dan tidak bermakna yang tepat dilihat penting untuk menunjukkan kesantunan berbahasa antara penutur dengan pendengar seperti yang ditekankan dalam Model Kesantunan Asmah (2000). Dalam konteks perniagaan penstriman langsung, didapati bahawa terdapat penggunaan ungkapan bermakna dan tidak bermakna oleh Dato Alha Alfa sewaktu berinteraksi dengan penonton.

JADUAL 4. Ujaran santun melalui ungkapan bermakna.

Ungkapan	Ujaran
Ungkapan Bermakna	Assalamualaikum semua::: ⬆ ooo ffff

Berdasarkan Jadual 4, ungkapan bermakna seperti ‘assalamualaikum’ digunakan oleh Dato Alha Alfa untuk menyapa penonton dalam penstriman langsung. Fazal Mohamed dan Kamarul Fahmi (2022) menjelaskan bahawa ungkapan bermakna seperti ‘assalamualaikum’ digunakan dalam situasi formal dan dilihat sebagai penggunaan bahasa yang santun dari aspek sapaan. Walaupun penstriman langsung ini bersifat maya, namun dari aspek kesantunan berbahasa, penggunaan ungkapan bermakna ‘assalamualaikum’ menunjukkan penghormatan kepada penonton terutamanya penonton yang beragama Islam. Wan Siti Fatimatul dan Suhaila (2019) menjelaskan bahawa penutur mampu menunjukkan adab yang tinggi apabila menggunakan ungkapan bermakna dan mengukuhkan hubungan sosial yang ditekankan dalam ajaran Islam. Ungkapan ini mengandungi doa dan hal-hal yang baik daripada diri penutur kepada pendengar (Zaitul Azma, Ahmad Fuad dan Mohd Nur Hafizudin, 2011). Asmah (2000) menyatakan bahawa kesantunan dalam berbahasa digunakan agar tidak menyinggung perasaan orang lain dan mengekalkan hubungan yang baik dalam kalangan masyarakat. Semasa ujaran ‘assalamualaikum’ diujarkan, didapati bahawa terdapat penggunaan bahasa bukan verbal iaitu tangan dibuka yang ditandai dengan simbol ooo dan posisi pergerakan badan ke depan iaitu ffff seperti dalam Jadual 4. Oleh itu, boleh dikatakan bahawa ujaran ini merupakan ujaran santun.

JADUAL 5. Ujaran santun melalui ungkapan tidak bermakna.

Ungkapan	Ujaran
Ungkapan Tidak Bermakna	ffff Selamat sejahtera semua::: jangan lupa share live kita tau: bbbb ↑ Ha:::i ↑ £ /~ BH apa khaba:::r ↑(0.5) ma:suk-masuk semua:::↑ Tha:::nks, terima kasih yang bagi gift kora:::ng ↑ccc (0.5) Ye: mascara doll eye kita dah sold out? ↑ Ya Alla:h [X_____] penat- pena:t ja Dato demo: minta maaf ya kaka:::k ↑ ffff

Berdasarkan Jadual 5, ungkapan tidak bermakna ‘selamat sejahtera’ yang digunakan Dato Alha Alfa menepati strategi berhemah dalam Model Kesantunan Asmah (2000). Ungkapan tersebut digunakan untuk menyapa orang yang dikenali dan tidak dikenali. Salam sejahtera dan selamat sejahtera adalah bersinonim. Istilah ‘salam’ digunakan oleh orang Islam, manakala istilah "selamat" digunakan oleh semua orang, dan kedua-duanya boleh digunakan secara lisan dan tulisan (Siti Noridayu et al., 2018). Dalam konteks perniagaan penstriman langsung, Dato Alha Alfa menggunakan ungkapan ‘selamat sejahtera’ untuk menyapa penonton meskipun beliau tidak mengenali mereka secara peribadi. Ungkapan ini disertai dengan penggunaan unsur bukan verbal iaitu posisi pergerakan badan ke depan yang ditandai dengan simbol ffff dan posisi badan mengundur dengan simbol bbbb seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 5.

Ungkapan tidak bermakna seperti ‘hai’ digunakan oleh Dato Alha Alfa untuk menyapa penonton dalam penstriman langsung. Ungkapan ini memperlihatkan bahawa terdapat strategi berhemah dalam Model Kesantunan Asmah (2000). Sapaan seperti ‘hai’ boleh digunakan dalam situasi tidak formal (Fazal Mohamed dan Kamarul Fahmi, 2022). Penstriman langsung merupakan situasi tidak rasmi. Oleh itu, ungkapan tidak bermakna ‘hai’ sesuai digunakan. Namun dari aspek kesantunan berbahasa, penggunaannya ini dilihat tidak santun. Ungkapan

ini sesuai diucapkan kepada sesetengah pendengar dan digunakan dalam konteks tertentu sahaja (Zaitul Azma, Ahmad Fuad dan Mohd Nur Hafizudin, 2011; Fazal Mohamed dan Kamarul Fahmi, 2022). Dalam konteks penstriman langsung, Dato' Alha Alfa menggunakan sapaan 'hai' untuk menunjukkan personaliti yang mesra yang menggambarkan nilai keterbukaan dalam komunikasi digital untuk mewujudkan suasana santai. Ungkapan ini disertai dengan penggunaan unsur bukan verbal iaitu kedua-dua tangan diangkat ke atas yang ditandai dengan simbol BH seperti dalam Jadual 5.

Ungkapan tidak bermakna 'terima kasih' yang digunakan Dato Alha Alfa ini menepati strategi berhemah dalam Model Kesantunan Asmah (2000). Ajaran Islam telah menekankan bahawa ungkapan terima kasih perlu dilafazkan apabila seseorang itu menerima hadiah daripada orang lain. Ucapan terima kasih ini mendorong pihak yang memberi hadiah akan berasa dirinya dihargai (Yusuf, 2005). Ungkapan ini dianggap sebagai ungkapan yang sangat mulia (Sholeh Fauzan, 2007). Dalam analisis ujaran beliau, ungkapan *thanks* dan 'terima kasih' menunjukkan Dato Alha Alfa menghargai pemberian hadiah dalam bentuk simbol atau *Tiktok Gift* daripada penonton-penontonnya. Ayat ini turut menunjukkan unsur percampuran kod iaitu penggunaan bahasa Inggeris *thanks*. Perkara ini sejajar dengan kajian Mimi Suhana et al. (2021) yang meneliti percampuran kod dalam kalangan usahawan kosmetik di *Instagram* misalnya penggunaan bahasa Inggeris seperti *thanks* yang digunakan secara spontan dalam iklan bagi menarik perhatian dan membina hubungan dengan pelanggan. Percampuran kod ini dilihat sebagai kehadiran bahasa kedua dalam ungkapan yang hadir secara spontan apabila seseorang itu menuturkan bahasa aslinya (Asmah, 2007b). Dalam konteks ini, ucapan secara spontan *thanks* dengan penggunaan unsur bukan verbal bertepuk tangan yang ditandai dengan simbol ccc dalam Jadual 5 mempamerkan emosi kegembiraan Dato' Alha Alfa pada saat itu.

Dalam konteks budaya Melayu, ungkapan tidak bermakna 'minta maaf' yang digunakan Dato Alha Alfa ini menepati strategi maaf dalam Model Kesantunan Asmah (2000) yang mencerminkan sifat orang Melayu yang menghargai, menghormati dan memuliakan orang lain. Secara amnya, ungkapan tersebut mewakili salah satu jati diri kemelayuan yang dapat ditafsirkan sebagai rendah diri yakni bersikap sopan santun, tidak membesar-besarkan dirinya, tidak sombong, bongkak, membangga-banggakan harta dan kedudukannya (Tenas Effendy, 2011). Dalam konteks perniagaan penstriman langsung, ungkapan 'minta maaf' dinyatakan secara langsung oleh Dato Alha Alfa dengan niat untuk memohon maaf daripada dirinya atas kekurangan yang berlaku. Kekurangan yang dimaksudkan adalah barangan yang dikehendaki oleh pelanggan telah *sold out* atau habis dijual. Ungkapan ini disertai dengan penggunaan unsur bukan verbal iaitu pergerakan mata yang ditandai dengan simbol [X] dan posisi pergerakan badan ke depan iaitu ffff seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 5.

Berdasarkan ungkapan bermakna dan tidak bermakna, dapat disimpulkan bahawa tujuan kedua-dua jenis ungkapan ini adalah digunakan dalam hubungan sosial sebagai manifestasi kemahiran komunikasi serta kesantunan seseorang (Hasmidar, 2013).

Ujaran Santun Melalui Ayat Tanya

Ujaran santun melalui ayat tanya memainkan peranan penting dalam komunikasi. Menurut Nik Safiah et al. (2008) dalam Wan Nur Akmal (2023), ayat tanya digunakan untuk menanyakan sesuatu hal dan setiap akhir ayat tanya akan ditandakan satu dengan tanda soal. Tanda soal yang digunakan merupakan nada penutup yang meninggi sedikit sebelum kesenyapan terakhir dari sudut fonetik. Terdapat dua jenis ayat tanya iaitu ayat tanya terbuka

dan tertutup, seperti yang dijelaskan oleh Asmah (1993). Ayat tanya terbuka tidak melibatkan jawapan 'ya' atau 'tidak', dan memerlukan jawapan berbentuk kata nama, kata bilangan, atau kata adverba manakala ayat tanya tertutup memerlukan pertimbangan yang lebih berhati-hati agar tidak menimbulkan rasa terburu-buru atau dipaksa (Asmah, 1993). Oleh itu, berdasarkan penjelasan ini, maka didapati bahawa dalam konteks perniagaan penstriman langsung, kedua-dua jenis ayat tanya ini digunakan oleh Dato' Alha Alfa ketika berinteraksi dengan penonton.

JADUAL 6. Ujaran santun melalui ayat tanya terbuka.

Ayat Tanya	Ujaran
Ayat Tanya Terbuka	Apa beza Daffodil dengan Moonflower? ↑[X_____] ?' Daffodil tu: dia lipstick yang nombor:::r set apa? ' ↓

Berdasarkan Jadual 6, ujaran santun melalui ayat tanya dalam perniagaan penstriman langsung Dato' Alha Alfa dapat dilihat melalui penggunaan ayat tanya terbuka. Penggunaan ayat tanya terbuka seperti 'Apa beza Daffodil dengan Moonflower?' jelas menggambarkan strategi 'berikan peluang' seperti yang digariskan dalam Model Kesantunan Asmah (2000), apabila Dato' Alha Alfa memberikan ruang kepada penonton untuk menyatakan pendapat mereka mengenai perbezaan produk tersebut. Hal ini dikatakan demikian kerana pengkaji mengambil kira unsur bukan verbal yang terhasil selepas ayat tanya terbuka iaitu pergerakan mata yang ditandai dengan simbol [X] ?' dalam Jadual 6. Jika dianalisis ujaran tersebut dengan teliti, Dato Alha Alfa juga menggunakan pergerakan mata untuk berkomunikasi secara bukan verbal bagi mendapatkan maklum balas daripada penonton.

Selain itu, penggunaan ayat tanya terbuka seperti 'Daffodil tu: dia lipstick yang nombor set apa?' dalam Jadual 6 menunjukkan ujaran yang mematuhi maksim kerendahan hati berdasarkan Prinsip Kesopanan Leech (1983) dan strategi kerendahan hati dalam Model Kesantunan Asmah (2000). Penggunaan intonasi yang menurun melalui frasa 'set apa?' menonjolkan maksim kerendahan hati apabila Dato' Alha Alfa memberikan ruang kepada penonton untuk memberikan respons secara bebas mengenai nombor dan set produk yang mereka inginkan. Dalam konteks budaya masyarakat Melayu pula, ujaran tersebut juga menepati strategi kerendahan hati seperti yang diuraikan dalam Model Kesantunan Asmah (2000). Menurut Asmah (2000), strategi kerendahan hati bukan sahaja memperlihatkan adab dan kesantunan tetapi juga berfungsi sebagai kayu pengukur untuk mengukuhkan hubungan interpersonal. Oleh itu, penggunaan kata tanya 'apa' dalam Jadual 6 memberikan penekanan terhadap soalan yang diajukan serta memerlukan maklum balas yang jelas dan terperinci. Hal ini secara tidak langsung boleh menjadikan komunikasi lebih mesra dan sopan selaras dengan nilai-nilai budaya Melayu yang mengutamakan kesantunan dalam interaksi.

JADUAL 7. Ujaran santun melalui ayat tanya tertutup.

Ayat Tanya	Ujaran
------------	--------

Ayat Tanya Tertutup	Eh ni: bantu saya boleh ta:k ? ’↓ Tolong teka:n like.
	Saya ba:gi diskaun 30%. Oka::::y tak tu? ’↑

Berdasarkan Jadual 7, ayat tanya tertutup melalui frasa ‘boleh tak?’ menepati maksim santun berdasarkan Prinsip Kesopanan Leech (1983). Ujaran tersebut digunakan oleh Dato Alha Alfa untuk memohon bantuan penonton bagi menekan butang *like* sebagai tanda sokongan terhadap perniagaannya. Penggunaan intonasi yang menurun pada frasa ‘boleh tak?’ juga memberikan isyarat bahawa Dato Alha Alfa tidak berniat untuk memaksa penonton, sebaliknya memberikan ruang kepada mereka untuk memberikan pandangan secara bebas. Zaitul Azma, Ahmad Fuad dan Mohd Nur Hafizudin (2011) berpendapat bahawa frasa ‘boleh tak’ merupakan ujaran yang mencerminkan kesantunan kerana penutur memberi pilihan kepada pendengar untuk menerima atau menolak permintaan yang diajukan. Pandangan ini turut disokong oleh Wan Robiah dan Hamidah (2009) yang menegaskan bahawa frasa ‘boleh tak?’ bukan sekadar pertanyaan tetapi juga boleh menjadi permintaan apabila pendengar memberikan maklumat dan melakukan tindakan terhadap perkara yang diminta. Frasa ‘boleh tak?’ juga sejajar dengan Model Kesantunan Asmah (2000) yang menekankan strategi kerendahan diri sebagai salah satu pendekatan utama dalam menunjukkan penghargaan terhadap penonton. Strategi ini berfungsi untuk meminimumkan elemen kesopanan negatif apabila Dato Alha Alfa menggunakan pendekatan komunikasi yang mesra, santun, dan tidak menekan penonton, sekaligus mencerminkan penghormatan terhadap kebebasan mereka untuk membuat keputusan.

Berdasarkan Jadual 7, ungkapan ‘Saya ba:gi diskaun 30%. Oka::::y tak tu?’ menepati maksim persetujuan dan maksim kedermawanan mengikut Prinsip Kesopanan Leech (1983) serta penerapan strategi persetujuan mengikut Model Kesantunan Asmah (2000). Penggunaan frasa ‘okay tak?’ dalam ujarannya menunjukkan kepekaan terhadap perasaan dan pendapat pelanggan sekaligus mencerminkan usaha untuk mewujudkan suasana komunikasi yang positif. Maksim persetujuan dapat dilihat apabila Dato Alha Alfa berusaha untuk menyelaraskan komunikasinya dengan keperluan penonton. Perkara ini sejajar dengan pandangan Ayuni dan Rohaidah (2019) yang menyatakan bahawa kata *okay* digunakan untuk mencapai kesepakatan antara individu tersebut dengan orang lain. Pendapat ini disokong oleh Sara dan Indirawati (2015) yang menyatakan bahawa ungkapan seperti *okay* dapat melancarkan komunikasi dan mengelakkan berlakunya konflik dalam sesebuah perbualan.

Penggunaan intonasi yang tinggi pada frasa ‘okay tak?’ mampu menonjolkan elemen mesra dan ceria dalam ujaran tersebut sekaligus mencipta suasana yang lebih positif dan menyenangkan penonton. Ungkapan ‘Saya bagi diskaun 30%’ juga menepati maksim kedermawanan berdasarkan Prinsip Kesopanan Leech (1983). Dalam konteks ini, penawaran tersebut bukan sahaja mencerminkan sikap kedermawanan Dato Alha Alfa tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan penonton terhadap produknya. Berdasarkan Model Kesantunan Asmah (2000), penggunaan ayat tanya tertutup dalam frasa ‘okay tak’ ini menepati strategi persetujuan yang boleh dikaitkan dengan konsep ‘berlapik’ yang mana penutur perlulah memilih bahasa yang sopan dan menyenangkan hati pihak lain. Dengan cara ini, sesuatu komunikasi bukan sahaja berjalan lancar, malah membantu memelihara hubungan baik sejajar dengan nilai-nilai budaya Melayu yang menekankan keharmonian dan toleransi dalam interaksi sosial.

KESIMPULAN

Kajian ini secara umumnya adalah berkaitan dengan ujaran kesantunan berbahasa. Pengkaji telah menggariskan dua objektif kajian iaitu mengenal pasti ujaran kesantunan berbahasa yang digunakan dalam penstriman langsung. Objektif kedua adalah mengkategorikan kesantunan berbahasa berdasarkan Prinsip Kesopanan Leech (1983) dan Model Kesantunan Asmah (2000). Objektif pertama kajian ini iaitu mengenal pasti ujaran kesantunan berbahasa yang digunakan dalam penstriman langsung. Objektif ini teretus apabila tiada kajian yang secara khusus membincangkan kesantunan berbahasa dalam konteks perniagaan penstriman langsung sehingga kini. Oleh hal yang demikian, kesemua dapatan kajian yang meliputi kesantunan berbahasa dalam media sosial dan penggunaan bahasa Melayu dalam perniagaan telah dijadikan sebagai input untuk mengkaji kesantunan berbahasa dalam konteks peniaga dan pelanggan dalam perniagaan penstriman langsung. Pengkaji telah cuba untuk memberikan penerangan yang terperinci berkaitan kesantunan berbahasa. Dengan merujuk kepada beberapa kajian, pengkaji berpendapat bahawa penggunaan bahasa yang santun, baik dan teratur dapat mewujudkan hubungan yang baik dalam kalangan masyarakat.

Objektif kedua menuntut pengkaji untuk mengkategorikan kesantunan berbahasa berdasarkan Prinsip Kesopanan Leech (1983) dan Model Kesantunan Asmah (2000). Menurut Leech (1983), strategi yang perlu dipatuhi dalam sesuatu interaksi untuk mencapai sifat santun merangkumi penggunaan bahasa yang halus, beradab sopan, sikap yang lemah lembut dan berbudi pekerti. Sehubungan itu, Leech (1983) telah memperkenalkan prinsip kesopanan yang memfokuskan enam maksim, iaitu maksim santun, maksim kederawanan, maksim sokongan, maksim kerendahan hati, maksim persetujuan dan maksim simpati.

Asmah (2000) pula telah mengemukakan model kesantunan asas dan kesantunan berkendala. Menurut Asmah (2000), kesantunan asas merujuk kepada tahap kesopanan semula jadi yang merupakan panduan kepada masyarakat untuk berinteraksi antara satu sama lain iaitu dengan menunjukkan sikap yang baik manakala kesantunan berkendala pula merujuk kepada usaha yang diambil untuk menampilkan kesantunan dalam berbahasa iaitu dengan memberikan perhatian kepada kendala-kendala tertentu. Akhir sekali, pengkaji mendapati bahawa gabungan kedua-dua teori ini memberikan asas yang mendalam untuk kajian elemen kesantunan berbahasa.

RUJUKAN

- Ahmad Fuad Mat Hassan, Khairul Faiz Alimi, Hishamudin Isam dan Mashetoh Abd Mutalib. 2020. Amalan kesantunan berbahasa dalam komunikasi formal dan tidak formal dalam kalangan pelajar universiti. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(4), 410-427.
- Alif Mudiono. 2022. Teaching language politeness through social media for the elementary school students. *Eurasian Journal of Applied Linguistics*, 8(3), 32-44.
- Asmah Haji Omar. 1992. *Bahasa iklan perniagaan: Satu kajian retorik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. 1993. *Nahu Melayu mutakhir*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. 2000. *Wacana, perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. 2007a. *Kesantunan bahasa dalam pengurusan pentadbiran dan media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Asmah Haji Omar. 2007b. *Taksonomi Pertemuan Bahasa di Manakah Letaknya Bahasa Rojak?* Kuala Lumpur: Persatuan Bahasa Modern Malaysia.
- Awang dan Laila @ Liang Yan. 2012. Perbandingan kesantunan bahasa dalam aspek sapaan dan ungkapan fatis antara bahasa Melayu dengan bahasa Cina. Dalam *Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*, eds. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar dan Maslida Yusof, 82-112. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. 2007. *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ayuni Mohamad Bakari dan Rohaidah Kamaruddin. 2019. Prinsip kesopanan dalam kesantunan bahasa drama Zahira. *International Journal of the Malay World and Civilisation*, 7(1), 15-26.
- Aziz Deraman, Lee Lam Thye, Jeniri Amir, Uthaya Sankar dan Daniel Jebon Janaun. 2010. *Gagasan Satu Malaysia melalui Landasan Seni dan Budaya*. Kuala Lumpur: Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negara.
- Brown, P. & Levinson, S. C. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fazal Mohamed Mohamed Sultan dan Kamarul Fahmi Norazhar. 2022. Kesantunan berbahasa di laman sosial dalam kalangan pelajar menengah atas: Analisis kesopanan. *Jurnal Bahasa*, 22(1), 129-148.
- Hasmidar Hassan. 2013. Ucapan selamat, ungkapan anomali namun dimengerti dalam komunikasi. *Jurnal Bahasa*, 13(2), 259-272.
- Ismail Salleh. 1995. Kata sapaan kekeluargaan dan matra politik dalam masyarakat Melayu Kelantan. Dalam *Perkembangan dan perubahan sosio-politik Kelantan, 1955-1995*, ed. Mohammad Agus Yusoff, 65-84. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Juriah Long, Raminah Haji Sabran dan Sofiah Hamid. 1990. *Perkaedahan pengajaran bahasa Malaysia*. Petaling Jaya: Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 34(2), 36-50.
- Lee Lam Thye. 2014. 'Bahasa rojak bukan budaya kita' dalam *Utusan Malaysia*.
- Leech, G. N. 1983. *Principles of pragmatics*. New York: Longman.
- Marlyna Maros dan Liyana Rosli. 2017. Politeness strategies in twitter updates of female english language studies malaysian undergraduates. *The Southeast Asian Journal of English Language Studies*, 23(1), 132-149.
- Marlyna Maros dan Mohd Baharim Mayidin. 2011. Jenis dan fungsi sapaan serta persepsi kesantunan dalam interaksi di kaunter pertanyaan. *Jurnal Bahasa*, 11(2), 219-234.
- Masitah Muhammadin, Rohaidah Kamaruddin dan Sharil Nizam Sha'ri. 2018. Penggunaan bahasa Melayu pada papan nama premis perniagaan di sekitar bandaraya Kuala Terengganu. *International Journal of the Malay World and Civilisation*, 6(1), 41-50.
- Maslida Yusof, Karim Harun, Muhammad Azlan Mis, Sharifah Raihan Syed Jaafar dan Rusmadi Baharuddin. 2024. Sapaan dalam kalangan pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia. *Jurnal Melayu*, 23(1), 105-120.
- Maslida Yusof. 2018. Trend ganti nama diri bahasa Melayu dalam konteks media sosial. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 34(2), 36-50.
- Mimi Suhana Hakim, Nur Afiqah Ahmad Raof dan Sa'adiyah Ma'alip. 2021. Percampuran kod dalam kalangan peniaga dalam talian di Instagram. *Jurnal Melayu*, 579-601.
- Mohammed Zin Nordin, Mohd Taib Ariffin, Khairul Azam Bahari dan Siti Munirah Md. Zukhi. 2014. Analisis kesalahan penggunaan bahasa papan tanda perniagaan. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 134, 330-349.
- Muhamad Farik Soumena dan Suhardi. 2023. Analysis of language politeness of social media users on instagram Anies Rasyid Baswedan. *Britain International of Linguistics Arts and Education Journal*, 5(3), 310-315.

- Nair, R. K., Ganatra, V., Kee, D. M. H., Heng, S. W., Mei, H., Huang, C., dan Doshi, V. 2022. How does social media platforms help to improve business performances during the covid19 pandemic? A study of tiktok. *Journal of The Community Development in Asia*, 5 (1), 41-53.
- Nik Safiah Abd. Karim. 2013. 'Budi Bahasa Makin Terhakis' dalam *Utusan Online*. 10 Oktober 2013.
- Nik Safiah Karim, Farid M. Onn, Hashim Hj. Musa dan Abdul Hamid Mahmood. 2008. *Tatabahasa dewan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nimmanupap, S. 1994. *Sistem panggilan dalam bahasa Melayu dan bahasa Thai: Suatu analisis sosiolinguistik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Norazlina Haji Mohd Kiram dan Raja Masittah Raja Ariffin. 2012. Kesantunan berbahasa orang Melayu menerusi gaya pengurusan air muka dalam Saga: Aplikasi teori Ting- Toomey. *Jurnal Bahasa*, 12(2), 284-300.
- Norfatin Nazihah Abdul Rahman dan Hasmidar Hassan. 2019. *Analisis pragmatik strategi kesantunan dan ketaksantunan berkaitan isu belanjawan sulung negara tahun 2018 dalam Facebook*. Dalam: Linguistik Bahasa dan Pendidikan. Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Pulau Pinang, Malaysia. 73-81.
- Risti Yani Rahmawati. 2022. Politeness strategies on social media. *English Didactic*, 3(2), 72-81.
- Rohaidah Mahshudi, Abdul Mahmood Musanif, Adi Yasran Abdul Aziz dan Hasnah Mohamad. 2013. Faktor kesopanan dan strategi komunikasi dalam genre perbincangan di televisyen. *GEMA online Journal of Language studies*, 13(3), 163-178.
- Sara Beden dan Indirawati Zahid. 2015. Analisis kesopanan berbahasa dalam komponen sastera (Komsas): Melunas Rindu. *Jurnal Isu dalam Pendidikan*, 38(2), 235-246.
- Sholeh Fauzan. 2001. *Adab Seorang Muslim dengan Masyarakat*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Siti Ezaleila Mustafa dan Azizah Hamzah. 2015. Media sosial: Tinjauan terhadap laman jaringan sosial dalam talian tempatan. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 12(2), 37-52.
- Siti Noridayu Abd. Nasir, Hazlina Abdul Halim, Sharil Nizam dan Norizan Che Su. 2018. *Konsep Ucapan "Selamat" dalam Bahasa Melayu, Bahasa Inggeris dan Bahasa Tamil*. Kuala Lumpur: Jabatan Bahasa Asing, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi.
- Siti Norliana Ghazali, Abdullah Yusof, Anida Sarudin dan Mohd Sufian Ismail. 2023. Kesantunan berbahasa pelajar sekolah menengah menerusi media sosial. *Jurnal Penyelidikan Dedikasi*, 21(2), 1-33.
- Suerni. 2024. Application of politeness theory in digital communication: Impacts and implications for online interactions. *International Journal of Educational Research Excellence (IJERE)*, 3(2), 640-644.
- Tatabahasa dewan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Tenas Effendy. 2011. *Kesantunan dan Semangat Melayu*. Pekan baru: Pemerintah Kota Pekanbaru & Tenas Effendy Foundation.
- Teo Kok Seong. 2008. Bahasa dan tataadab. Dalam *Asas kebudayaan dan kesenian Melayu*, ed. Anwar Din, Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Wan Nur Akmal Wan Ismail. 2023. *Gaya bahasa dan teknik penulisan dalam novel Magis karya Ramlee Awang Murshid: satu penelitian teori stilistik*. Final Year Project thesis, Universiti Malaysia Kelantan.
- Wan Robiah Meor Osman dan Hamidah Abdul Wahab. 2009. Konsep Pertanyaan dalam Sesi Kaunseling: Satu Analisis Pragmatik. *Bahasa Verbal dan Bukan Verbal: Linguistik, Sastera dan Peradaban*. Kuala Lumpur: Universiti Sains Malaysia dan Institut Terjemahan Negara Malaysia.

- Wan Siti Fatimatul W. Hassan dan Suhaila Zailani @ Ahmad. 2019. Strategi dan panduan kesantunan bahasa menurut perspektif Islam. *Jurnal Antarabangsa Pengajian Islam*, 41(1), 117–124.
- Yusuf Al- Aqsar. 2005. *Personaliti Unggul: Menyingkap Personaliti Orang Lain dan Teknik Pergaulan Mahir*. Kuala Lumpur: Belian Publications.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan dan Mohd Nur Hafizudin Md Adama. 2011. Kesantunan bahasa dalam kalangan remaja sekolah menengah. *Jurnal Bahasa*, 11(2), 321-328.

Biodata Penulis:

Nur Habibah Che Rosdi (PhD) ialah Pensyarah Kanan di Bahagian Linguistik Bahasa Melayu Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Universiti Sains Malaysia. Bidang pengkhususan beliau ialah Linguistik Bandingan Sejarawi dan Fonologi.

Muhammad Anas Abdul Rahim merupakan pelajar tahun akhir Major Linguistik Bahasa Melayu, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Universiti Sains Malaysia.

Vanupriyaa A/P Sathiyananthan merupakan pelajar tahun akhir Major Linguistik Bahasa Melayu, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Universiti Sains Malaysia.