

KESANTUNAN BAHASA DALAM KALANGAN REMAJA SEKOLAH MENENGAH

Zaitul Azma Zainon Hamzah
zaitul@fbmk.upm.edu.my

Ahmad Fuad Mat Hassan
ahmadfuad_mh@yahoo.com

Mohd Nur Hafzudin Md Adama
hzdean86@yahoo.com

Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia

Abstrak

Kesantunan bahasa merujuk penggunaan bahasa yang halus, beradab sopan, lemah lembut serta tidak menyinggung perasaan pendengar. Namun, kebelakangan ini remaja sekolah didapati lebih menggunakan strategi ketidaksantunan dalam perbualan mereka. Oleh itu, makalah ini bertujuan mengenal pasti dan menganalisis penggunaan kata dan ujaran santun oleh remaja sekolah menggunakan pendekatan pragmatik. Seramai 154 orang remaja sekolah menengah yang dipilih daripada enam buah sekolah dijadikan sampel kajian. Data diperoleh menggunakan teknik temu bual dan dianalisis menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983). Dapatan kajian menunjukkan remaja sekolah paling kerap menggunakan maksim santun dan maksim kerendahan hati dalam perbualan mereka. Perkataan yang paling kerap digunakan untuk menunjukkan nilai santun ialah kata “boleh” “ingin”, “nak” dan “mahu”. Remaja juga turut mengujarkan kata “maaf” atau dalam bahasa Inggeris “*sorry*” sebagai strategi untuk berlaku santun kepada pendengar. Penggunaan kata “hai” dan ujaran yang terlalu berterus terang didapati telah melanggar Prinsip Kesopanan Leech.

Kata kunci: kesantunan bahasa, remaja, maksim Leech, pragmatik, sekolah, kelas

Abstract

Politeness refers to the use of language that is refined, courteous and gentle so as not to offend listeners. However, school-going youths are more likely to use a strategy of impoliteness in their conversation. This article seeks to identify and analyse the use of words and expressions by teenagers at secondary school using Pragmatic Theory. A total of 154 teenagers were selected from six secondary schools as a samples for this study. Data was obtained through interviews and was analysed using Leech's Politeness Principle (1983). The findings showed that teenagers most frequently used the tact Maxim and the modesty Maxim in their conversations. The words most often used to demonstrate the value of manners were the word "boleh", "ingin", "nak" and "mahu". Teenagers also said "maaf" or "sorry" as a strategy to be polite to their audience. The use of the word "hi" and of blunt speech were found to have violated Leech's Politeness Principle.

Keywords: politeness, school-going teenagers, Leech's Politeness Principle, school, classroom

PENDAHULUAN

Kesantunan bahasa merujuk nilai sopan, melibatkan pertuturan yang elok, halus dan indah serta sikap yang memancarkan budi pekerti mulia. Penutur yang menggunakan strategi kesantunan dalam pertuturan mereka akan menggunakan bahasa yang halus, kata gelaran dan sapaan yang menepati konteksnya. Kata-kata yang diucapkan tidak mempunyai maksud sindiran atau ejekan sebaliknya mengandungi unsur kejujuran, serta menggunakan bahasa yang tidak menyinggung perasaan orang lain yang mendengarnya.

Kesantunan bahasa seseorang itu boleh dilihat dari segi tingkah laku dan penggunaan bahasanya. Bahasa yang digunakan bukan hanya menentukan corak budaya tetapi juga menentukan cara dan pola fikir penuturnya, (Sapir-Whorf,1921). Oleh yang demikian, bahasa turut mempengaruhi perilaku penuturnya. Seajar dengan itu, bahasa sesuatu masyarakat mempunyai pengaruh yang kuat terhadap struktur sosial dan kebudayaan sesuatu masyarakat. Hubungan bahasa dengan kebudayaan merupakan satu hubungan yang intrinsik.

Di samping itu, kesantunan bahasa yang juga diklasifikasikan sebagai etika sosial, iaitu sesuatu yang asas diperlukan untuk mewujudkan keramahan dan penghormatan kepada seseorang tetamu dalam sesebuah

masyarakat. Hal ini demikian kerana sebahagian besar perlakuan penutur selalu mengancam keinginan muka para penutur dan kesantunan memainkan peranan memperbaiki ancaman muka tersebut (Brown & Levinso, 1978) Melalui teori Kesantunannya, Brown dan Levinson (1978) lebih memfokus pada rasionaliti dan “muka”. Muka terdiri atas dua keinginan yang berlawanan, iaitu muka positif yang merujuk citra diri seseorang untuk dihargai dan disukai oleh orang lain, sementara muka negatif ialah citra diri seseorang yang berkaitan dengan tindakan ingin bebas melakukan sesuatu atau tidak ingin dihalang oleh orang lain. Sejalan dengan itu, kesantunan positif melibatkan strategi bertutur yang bertujuan mewujudkan keakraban, hubungan baik antara penutur dengan pendengar, manakala kesantunan negatif merujuk strategi penutur yang bertujuan menunjukkan adanya jarak sosial antara penutur dengan pendengar. Aspek kesantunan bahasa ini melibatkan semua peringkat umur. Pendek kata amalan kesantunan berbahasa juga dapat membantu mewujudkan suasana dan perhubungan yang mesra dalam suatu komunikasi dan tidak menimbulkan konflik serta sentiasa menjaga air muka orang yang dilawan bercakap, (Ahmad Khair Mohd. & Rohaida Abdul Gani, 2005).

Kesantunan bahasa ini meliputi amalan berbudi bahasa, sopan santun, lemah lembut dan memiliki segala ciri yang baik dan murni serta dapat menimbulkan keramahan dan kemesraan. Antara aspek bahasa yang perlu diberikan perhatian semasa bertutur dalam mana-mana situasi ialah penggunaan ganti nama, sistem sapaan dan panggilan serta pemilihan perkataan yang betul, tepat, dan tidak menyinggung perasaan pendengar.

Oleh itu, seseorang yang berinteraksi menggunakan bahasa yang halus dan sopan dikatakan tinggi budi bahasanya, manakala seseorang yang menuturkan kata-kata yang kasar dan kurang sopan dikatakan biadab atau kurang ajar. Oleh yang demikian, penutur harus sentiasa menonjolkan perilaku yang santun dan berbudi bahasa, iaitu dengan mempamerkan tingkah laku yang baik dari segi gerak-geri, tutur kata dan sikap. Hal ini demikian kerana amalan kesantunan bahasa dalam kalangan masyarakat Melayu merupakan aspek yang dianggap sangat penting kerana “mulut manis mematahkan tulang”. Tambahan pula bahasa yang diujarkan semasa berkomunikasi dapat menggambarkan budi bahasa penuturnya (Yahya Othman, 2005). Oleh itu, penutur harus menggunakan bahasa yang tepat dan sopan di samping perlakuan yang bersesuaian dengan keperluan komunikasi.

Selanjutnya, kepentingan amalan kesantunan bahasa ini telah jelas jika disingkap pada prinsip Rukun Negara Malaysia yang telah

menetapkan Kesopanan dan Kesusilaan dalam prinsip Rukun Negara yang kelima. Menurut Ding Choo Ming (2005), bahasa yang baik, elok, berfaedah dan santun itu bukan sahaja perlu dipelajari daripada buku, tetapi diasuh oleh ibu bapa, di samping bergaul dengan mereka yang lebih tahu dan berpengalaman. Hal ini demikian selaras dengan peribahasa Melayu “melentur buluh biarlah daripada rebungnya”. Sejalan dengan itu, penerapan amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan remaja sekolah adalah amat penting bagi melahirkan insan yang bukan sahaja cemerlang dari segi akademik, malah memiliki akhlak serta keterampilan yang unggul selaras dengan Falsafah Pendidikan Negara yang ingin melahirkan insan yang seimbang dari segi jasmani, emosi, rohani dan intelek. Hal ini juga bagi meneruskan kesinambungan amalan kesantunan yang telah diwarisi daripada generasi terdahulu bagi merealisasikan ujaran “Bahasa Menunjukkan Bangsa” dan “Bahasa Disanjung Budi Dijunjung”.

Kesantunan bahasa juga meliputi lingkungan yang luas, iaitu mencakupi bahasa bukan verbal, seperti bahasa muka, bahasa badan dan lain-lain. Dengan perkataan lain, kesantunan bahasa secara umum merujuk penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicaranya (Awang Sariyan, 2007).

TINJAUAN LITERATUR

Aspek kesantunan bahasa ini sudah banyak dikaji oleh pengkaji terdahulu. Hasil kajian terdahulu memperlihatkan bahawa tumpuan kajian banyak difokuskan pada kesantunan dalam kalangan masyarakat berhubung kait dengan keluarga dan budaya. Kajian berkaitan dengan kesantunan bahasa yang diamalkan oleh golongan remaja sekolah masih terbatas. Zainol Abidin Kasim dan Jaafar Jambi (2006), dalam kajian yang bertajuk *Strategi dan Ciri Kesantunan Berbahasa Jepun* telah mengkaji ujaran kesantunan berbahasa interaksi verbal dalam kalangan orang Jepun. Kajian yang berdasarkan aspek pragmatik ini telah mengkaji pengguna bahasa Jepun dalam kalangan pengajar dari Jepun yang mengajar di (AAJ), Pusat Asasi Sains, Universiti Malaya. Hasil kajian Zainol Abidin Kasim dan Jaafar Jambi (2006) menunjukkan bahawa penutur saling bekerjasama dalam mengamalkan kesantunan bahasa ketika berinteraksi sesama mereka. Di samping itu, hasil dapatan juga memperlihatkan bahawa penutur Jepun menggunakan unsur kesopanan dalam komunikasi mereka.

Siti Fauziah Bt. Jamaludin (2008) telah mengkaji aspek kesantunan

bahasa dalam majlis pertunangan. Dalam kajian ini beliau telah mengkaji tentang bahasa santun yang digunakan oleh masyarakat Melayu dalam rundingan pertunangan dan falsafah yang tersirat dalam ujaran semasa majlis pertunangan. Daripada kajian, beliau mendapati unsur bahasa seperti pantun, peribahasa, perbilangan adat dan kiasan yang diselitkan dalam rundingan berperanan menyampaikan sesuatu maksud secara tidak langsung. Hal ini sekali gus memaparkan keluhuran hati budi orang Melayu yang berpegang kuat pada adab sopan yang berlandaskan agama dan budaya. Selain itu, penggunaan kata ganti nama dan panggilan yang terdapat dalam rundingan pertunangan menunjukkan ciri kesantunan apabila ganti nama jamak kerap digunakan sama ada ganti nama diri pertama, kedua dan ketiga.

Sementara itu, Mohammad bin Idris, (2000) dalam kajiannya yang bertajuk “Kesantunan Berbahasa dalam Perbualan Keluarga Melayu” telah meneliti unsur kesantunan bahasa yang terdapat dalam perbualan khususnya keluarga Melayu. Data kajian beliau diperoleh daripada pemerhatian dan dianalisis secara deskriptif dalam bentuk kekerapan dan peratusan. Daripada hasil kajian, didapati keluarga Melayu menggunakan laras bahasa sopan, lemah lembut dan memperlihatkan kehalusan budi pekerti, iaitu sebanyak 36.8 peratus maksim santun, 15.2 peratus maksim persetujuan, 20.8 peratus maksim kerendahan hati, 12.8 peratus maksim kedermawanan, 6.4 peratus maksim simpati dan 8 peratus maksim sokongan telah digunakan dalam perbualan. Kesimpulannya, daripada kajian Mohammad Idris dapat dilihat bentuk kesantunan bahasa yang diamalkan dalam keluarga Melayu.

PERNYATAAN MASALAH

Kebelakangan ini didapati kesantunan ketika berbahasa tidak diamalkan sepenuhnya dalam kalangan masyarakat hari ini. Situasi tidak memohon maaf apabila melakukan kesilapan dan bercakap kasar dengan pelanggan merupakan antara situasi berbahasa yang dapat dilihat pada masa kini, (Jumiati Rosli, 2009). Malah, menurut Jumiati Rosli (2009), budi bahasa yang paling asas, iaitu melemparkan senyuman dan mengucapkan terima kasih juga didapati masih sukar dilihat dalam kalangan sesetengah masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat dilihat semakin sirna nilai kesantunan bahasa ketika berkomunikasi dan berbicara. Tiada lagi sikap menjaga hati dan perasaan orang yang dilawan berbicara serta pendengar di sekeliling. Hal ini turut disokong oleh Rohaidah dan J. Sham Wahid

(2005) yang menyatakan bahawa kejutan dalam era globalisasi turut menggegarkan dunia politik apabila isu menggunakan bahasa Melayu kasar dijadikan sebagai medan perbahasan, sehingga terdapat ahli politik yang berasa bahawa isu yang dibawa akan lebih mudah difahami oleh kedua-dua pihak sekiranya dibentangkan dengan menggunakan bahasa Melayu kasar. Malah, golongan yang berpendidikan juga tidak terkecuali dalam masalah ini apabila sering kali dilayan dengan bahasa yang tidak santun ketika mereka menjalankan urusan di kaunter perkhidmatan dan pejabat.

Selain golongan yang berpendidikan, golongan remaja sekolah juga didapati mula mengabaikan nilai kesantunan berbahasa ketika berinteraksi. Fenomena ini timbul apabila berlaku kejadian remaja yang berkelakuan dan berbahasa kasar terhadap guru mereka sendiri, contohnya seperti kes yang dilaporkan berlaku di Nibong Tebal, iaitu seorang pelajar yang tidak berpuas hati dengan gurunya telah bercakap kasar, iaitu “kalau wa tak mau keluar, lu mau buat apa” (*Berita Harian*, 15 Januari 2010). Dalam hal ini Yahya Othman (2005), telah menyatakan bahawa institusi sekolah tidak terkecuali daripada persoalan amalan budi bahasa, terutama dalam kalangan pelajar. Fenomena ini membuktikan bahawa gejala tidak berbudi bahasa sememangnya wujud di sekolah walaupun bilangannya tidak dapat ditentukan secara kuantitatif dengan tepat kerana aspek tersebut melibatkan domain afektif. Unsur negatif tersebut dapat dilihat melalui pertuturan serta tingkah laku yang tidak sopan, sama ada terhadap guru ataupun rakan pelajar sendiri. Penularan gejala ini, jika tidak diberikan perhatian yang wajar, bakal mendatangkan masalah kepada sistem sosial masyarakat pada masa akan datang.

Bertitik tolak daripada hal yang dibincangkan di atas, makalah ini bertujuan mengenal pasti dan menganalisis penggunaan kata dan ujaran santun remaja sekolah dengan menggunakan pendekatan pragmatik.

METODOLOGI

Dalam kajian ini, sebanyak 154 orang remaja sekolah yang terdiri daripada 80 orang lelaki dan 74 orang perempuan, berumur antara 14 hingga 17 tahun dipilih sebagai responden kajian menggunakan teknik pensampelan kuota. Pensampelan kuota melibatkan pemilihan secara bertujuan melalui beberapa tapisan. Sebagai contoh, sampel dipilih berdasarkan pengetahuan tentang latar belakang mereka yang mewakili, tipikal dan sesuai untuk tujuan penyelidikan berdasarkan strata masyarakat, iaitu jantina, etnik dan lain-lain (Mohamad Najib Abdul Ghafar, 1999). Jumlah responden yang dipilih daripada enam

buah sekolah adalah seperti dalam Jadual 1.

Jadual 1 Jumlah responden kajian.

| Sekolah | Responden (orang) |
|--|--------------------------|
| SMK Simpang Kuala (Kedah) | 29 |
| SMK ST. Michael (Kedah) | 20 |
| SMK Jalan Reko (Selangor) | 22 |
| SMK Taman Medan (Selangor) | 23 |
| SMK Dato' Mohd Redza (Negeri Sembilan) | 32 |
| SMK Dato' Sri Amar Diraja (Johor) | 28 |
| Jumlah | 154 |

Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik temu bual diikuti kaedah pemerhatian. Responden ditemu bual bagi mendapatkan kata santun yang diujarkan ketika di dalam kelas untuk memenuhi beberapa tujuan. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983).

PRINSIP KESOPANAN LEECH

Prinsip kesopanan Leech (1983) terdiri daripada enam maksim, seperti yang berikut:

1. Maksim santun, iaitu pengurangan kos dan penambahan faedah kepada orang lain.
2. Maksim budiman, iaitu pengurangan faedah dan penambahan kos atas diri sendiri.
3. Maksim sokongan, iaitu pengurangan cacian dan penambahan pujian kepada orang lain.
4. Maksim kerendahan hati, iaitu pengurangan pujian dan penambahan kurang memuji (cacian) atas diri sendiri.
5. Maksim persetujuan, iaitu pengurangan perselisihan faham dan penambahan persepakatan antara diri dan orang lain.
6. Maksim simpati, iaitu pengurangan antipati dan penambahan simpati kepada orang lain.

Empat maksim pertama berpasangan kerana maksim tersebut berada dalam skala dwipolar, iaitu kos - faedah serta pujian-cacian. Manakala dua maksim terakhir berada dalam skala ekapolar, iaitu skala simpati dan skala

persetujuan.

Menurut Leech (1983), walaupun beliau telah memperkenalkan maksim tersebut sebagai pengawal dalam situasi perbualan, namun beliau berpendapat bahawa maksim tersebut bukanlah sesuatu rumus yang perlu dipatuhi secara mutlak. Perkara ini ditekankan terutamanya dalam submaksim yang lemah sifatnya seperti penambahan cacian terhadap diri sendiri semata-mata untuk menunjukkan kesantunan kita. Manusia tidak perlu memperlekeh diri sendiri semata-mata untuk menambahkan pujian dan sanjungan terhadap pihak lain. Maksim tersebut mungkin mewujudkan sangkaan orang lain bahawa kita bersikap tidak jujur dan menimbulkan keraguan orang lain terhadap kita. Hakikatnya, manusia tidak perlu mengurangkan kebaikan dirinya semata-mata untuk kebaikan pihak lain, seperti yang dituntut dalam Maksim budiman dan maksim berhemah. Nampaknya ukuran yang menggunakan skala bipolar mengabaikan kepentingan penutur dan ini sesuatu yang tidak adil dan kurang praktikal dalam kehidupan seharian. Sehubungan itu, maksim kerjasama Grice seperti maksim kualiti akan menyeimbangkan tindakan santun itu bagi melahirkan jalinan yang berterusan dalam sesuatu perbualan.

Maksim Leech boleh dianggap serasi dengan Islam memandangkan pembinaan maksimnya berkaitan dengan keluhuran hati dan budi. Maksim yang dikemukakan oleh Leech seperti maksim berhemah, maksim budiman dan maksim merendah diri merupakan keperibadian yang santun yang dituntut dalam Islam.

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Hasil kajian mendapati remaja sekolah menggunakan pelbagai ujaran untuk menyapa guru, rakan, jiran dan ahli masyarakat sekeliling.

Jadual 1 Ujaran santun semasa menyapa guru, rakan, jiran dan ahli masyarakat.

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM KALANGAN REMAJA

| Kata sapaan santun | Kekerapan Ujaran |
|----------------------------|------------------|
| Assalamualaikum... | 81 |
| Selamat pagi... | 35 |
| Selamat/salam sejahtera... | 25 |
| Hai... | 23 |

Daripada pemerhatian kata sapaan yang digunakan untuk menyapa guru, rakan, jiran dan ahli masyarakat, yang paling banyak ialah “assalamualaikum” diikuti dengan “selamat pagi”, “selamat/salam sejahtera” dan “hai”. Menurut maksim santun, apabila kos bagi penutur diminimumkan dan manfaat bagi pendengar dimaksimumkan, sesuatu ujaran itu lebih beradab. Dalam hal ini, penggunaan ujaran “assalamualaikum”, “selamat pagi”, “selamat/salam sejahtera” dan “hai” digunakan semasa melakukan sapaan. Ujaran “assalamualaikum”, “selamat pagi”, “selamat/salam sejahtera” yang digunakan adalah untuk melahirkan harapan penutur terhadap keselamatan dan kesejahteraan pendengar. Oleh itu, ujaran “assalamualaikum” yang mengandungi maksud “selamat sejahtera atas kamu”, “selamat pagi dan selamat/salam sejahtera” dapat memaksimumkan manfaat untuk pendengar kerana ujaran tersebut bermaksud doa dan harapan baik daripada penutur terhadap pendengar. Menurut Noriati A. Rashid (2005), strategi memberikan salam ini ditandai dengan ucapan salam yang diujarkan pada permulaan dan juga akhir percakapan seseorang penutur. Menurutnya, seseorang yang berpekeriti santun dapat dilihat melalui perlakuannya yang mengucapkan salam apabila bertemu dengan rakan atau keluarga. Ucapan tersebut dianggap dapat menonjolkan kesantunan penuturnya. Walau bagaimanapun, perkataan *hai* dilihat hanya sesuai diujarkan kepada sesetengah pendengar dan dalam konteks tertentu sahaja. Daripada data yang diperoleh, ujaran “hai cikgu”, “hai encik/puan”, “hai cikgu sihat?”, “hai makcik, tunggu siapa tu?” tidak sesuai digunakan serta kurang sopan. Hal ini adalah kerana ujaran *hai* bersifat tidak formal dan hanya sesuai digunakan kepada pendengar dalam kalangan umur yang sebaya. Penggunaan kata *hai* kepada pendengar yang lebih berumur dan lebih tinggi statusnya daripada penutur dianggap kurang bersopan.

Jadual 2 Ujaran santun semasa bertanya dan menjawab soalan guru.

| Ujaran | Kekerapan Ujaran |
|-----------------------------|------------------|
| Cikgu/boleh/bolehkah/tak... | 46 |
| Maafkan/maaf/minta maaf... | 15 |
| Cikgu, saya... | 15 |
| Boleh/bolehkah ... | 12 |

Hasil kajian mendapati ujaran yang kerap digunakan oleh remaja sekolah semasa bertanya dan menjawab soalan guru ialah “Cikgu/boleh/bolehkah/tak...” 46 ujaran, “maafkan/maaf/minta maaf...” 15 ujaran, “cikgu, saya...” 15 ujaran dan “boleh/bolehkah ...” 12 ujaran.

Ujaran “cikgu boleh/bolehkah/tak...” dan “boleh/bolehkah...” merupakan ujaran yang menyerlahkan kesantunan kerana penutur memberikan pilihan kepada pendengar untuk mengizinkan atau tidak seperti yang diminta oleh penutur. Hal ini kerana pendengar bebas sama ada mahu menyatakan “ya” ataupun “tidak” terhadap permintaan penutur. Penggunaan kata sapaan “cikgu” dalam ujaran “cikgu boleh/bolehkah/tak...” menunjukkan bahawa penggunaan kata sapaan “Cikgu” di dalam kelas merupakan kata sapaan hormat, santun dan relevan dengan konteksnya terutama apabila ditujukan kepada orang yang lebih berstatus, iaitu guru. Ujaran “maafkan/maaf/minta maaf...” pula merupakan sapaan yang menepati maksim kerendahan hati. Maksim ini menyatakan bahawa penutur perlu meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dan memaksimumkan kata-kata yang tidak memuji diri sendiri. Ujaran “maafkan/maaf/minta maaf...” seperti yang diucapkan oleh penutur menunjukkan bahawa penutur seolah-olah meletakkan diri mereka telah melakukan kesilapan atau menyinggung hati pendengar. Oleh itu, penutur telah mematuhi maksim kerendahan hati. Bagi ujaran “cikgu, saya...” pula merupakan ujaran yang mematuhi maksim santun yang memaksimumkan manfaat kepada pendengar. Hal ini demikian kerana penggunaan kata sapaan “cikgu” dan kata ganti nama “saya” yang tepat telah memaksimumkan manfaat kepada pendengar sekali gus pendengar berasa dihormati.

Jadual 3 Ujaran santun semasa meminta kebenaran untuk bercakap/menyatakan pendapat.

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM KALANGAN REMAJA

| Ujaran | Kekerapan Ujaran |
|------------------------------|------------------|
| Boleh/bolehkah/tak ... | 34 |
| Cikgu boleh/bolehkah/tak ... | 20 |
| Maafkan/minta maaf... | 13 |
| Izinkan saya... | 6 |

Semasa meminta kebenaran untuk bercakap/menyatakan pendapat, ujaran yang paling kerap digunakan oleh responden ialah ujaran “boleh/ bolehkah/ tak...” dengan kekerapan sebanyak 34. Manakala, ujaran lain seperti “cikgu boleh/bolehkah/ tak...” 20 kekerapan, “maafkan/minta maaf...” 13 kekerapan dan “izinkan saya...” enam kekerapan merupakan antara ujaran yang kerap digunakan oleh pelajar semasa meminta kebenaran untuk bercakap atau menyatakan pendapat. Ujaran “boleh/ bolehkah/ tak...” dan “cikgu boleh/bolehkah/tak...” dapat mengurangkan kos yang dikenakan kepada pendengar kerana ujaran ini memberikan peluang kepada pendengar untuk memilih sama ada memberikan kebenaran kepada penutur bercakap atau menyatakan pendapat ataupun sebaliknya.

Ujaran “maafkan/minta maaf...” yang telah diucapkan oleh penutur menunjukkan bahawa maksim kerendahan hati telah dituruti oleh penutur semasa meminta kebenaran untuk bercakap/menyatakan pendapat. Ujaran “maafkan/minta maaf” yang diucapkan menunjukkan penutur telah mengurangkan pujian terhadap diri sendiri. Hal ini demikian kerana walaupun penutur bebas untuk bercakap atau menyatakan pendapat tetapi penutur perlu meminta keizinan daripada guru untuk bercakap di dalam kelas. Sementara itu, dalam ujaran “izinkan saya...” pula, penutur telah menggunakan maksim santun, iaitu cuba mengurangkan kos terhadap diri sendiri sebaliknya menambahkan faedah kepada pendengar dengan meminta kebenaran terlebih dahulu sebelum bercakap atau menyatakan pendapat.

Jadual 4 Ujaran santun semasa memberikan komen terhadap jawapan/pendapat rakan.

| Ujaran | Kekerapan Ujaran |
|--|------------------|
| Saya rasa/aku rasa/berasa/rasanya/merasa/ merasakan... | 23 |
| Jawapan/pendapat ... anda kurang tepat. Tidak mengapa cuba lag | 21 |

| | |
|----------------------|----|
| Boleh/bolehkahkah... | 12 |
| Wei/weh/hai... | 6 |

Responden juga didapati mengamalkan kesantunan berbahasa semasa memberikan komen terhadap jawapan rakan. Hal ini terungkap dalam ujaran yang paling kerap digunakan, iaitu, “saya rasa/aku rasa/berasa/rasanya/merasa/merasakan...” dengan kekerapan sebanyak 23. Ujaran santun lain yang juga kerap digunakan oleh responden ialah “jawapan/pendapat...” 21 kekerapan, “boleh/bolehkah...” 12 kekerapan dan ujaran “wei/weh/hai...” enam kekerapan. Bentuk ujaran seperti ini memenuhi maksim sokongan, iaitu pengurangan cacian dan penambahan pujian kepada orang lain. Ujaran “saya rasa/aku rasa/berasa/rasanya/merasa/merasakan...” yang diujarkan menunjukkan penutur berasa tidak begitu pasti dengan jawapan atau pendapat yang dikemukakan oleh rakan mereka walaupun jawapan tersebut sememangnya salah ataupun tidak tepat. Dalam ujaran awalan “jawapan/pendapat ...” pula perlulah dilihat ujaran yang berikutnya untuk melihat apakah maksim yang telah digunakan. Dalam hal ini, antara maksim yang digunakan ialah maksim santun seperti dalam ujaran “jawapan/pendapat anda kurang tepat “Tidak mengapa cuba lagi”. Maksim santun telah digunakan dalam menyatakan komen terhadap jawapan atau pendapat rakan bagi meminimumkan kos terhadap pendengar melalui ujaran selanjutnya “kurang tepat” dan “Tidak mengapa cuba lagi”.

Dalam ujaran “*boleh/bolehkah...*” pula memberikan peluang kepada pendengar untuk membenarkan penutur memberikan komen ataupun tidak. Oleh itu, kos yang dikenakan kepada pendengar dikurangkan dan kesantunan akan bertambah, manakala bagi ujaran awalan “*wei/weh/hai...*” pula, ujaran “hai” dikatakan santun apabila diucapkan kepada pendengar dalam usia yang sama. Walau bagaimanapun, “wei/weh” pula dilihat kurang santun kerana ujaran tersebut tidak memaksimumkan manfaat kepada pendengar.

Jadual 5 Ujaran santun semasa menyatakan tidak setuju terhadap sesuatu idea yang disampaikan.

| Ujaran | Kekerapan Ujaran |
|--|------------------|
| Maaf/maafkan/minta maaf/harap maaf/maafilah... | 28 |

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM KALANGAN REMAJA

| | |
|--|----|
| Saya tidak setuju/saya tidak bersetuju/aku tak setuju/aku tidak... | 26 |
| Saya rasa/saya merasakan/saya berasa/aku rasa | 18 |
| <i>Sorry/sorrylah...</i> | 5 |

Ujaran santun juga diamalkan oleh remaja semasa mereka menyatakan rasa tidak setuju terhadap sesuatu idea yang disampaikan oleh rakan mereka. Ujaran santun yang paling kerap digunakan oleh responden ialah “maaf/maafkan/minta maaf/harap maaf/maafah...” dengan 28 kekerapan. Ujaran “saya tidak setuju/saya tidak bersetuju/aku tak setuju/aku tidak...” 26 kekerapan, “saya rasa/saya merasakan/saya berasa/aku rasa...” 18 kekerapan dan “*sorry/sorrylah ...*” lima kekerapan, merupakan ujaran awalan lain yang turut kerap digunakan. Ujaran “maaf/ maafkan/ minta maaf/ harap maaf/ maafah...” dan ujaran bahasa Inggeris “*sorry/sorrylah...*” yang digunakan menepati maksim kerendahan hati. Maksim ini menyatakan bahawa perlunya meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dan memaksimumkan cacian terhadap diri sendiri. Dalam hal ini, penutur telah menuturkan ujaran “maaf/ maafkan/ minta maaf/ harap maaf/ maafah” dan “*sorry/sorrylah*” yang bertujuan untuk meletakkan perbuatan menyatakan tidak setuju terhadap sesuatu idea yang disampaikan sebagai perbuatan biadab walaupun penutur sebenarnya berhak menyatakannya. Dengan cara ini, penutur telah meletakkan cacian terhadap diri sendiri.

Jadual 6 Ujaran santun semasa menawarkan pertolongan kepada guru dan rakan-rakan.

| Ujaran | Kekerapan Ujaran |
|---------------------------|------------------|
| Boleh/bolehkah ... | 51 |
| Cikgu boleh/bolehkah... | 26 |
| Nak saya/aku tolong... | 11 |
| <i>Can I help you?...</i> | 5 |

Sementara itu, ujaran santun yang digunakan semasa menawarkan pertolongan kepada guru dan rakan-rakan, ialah ujaran “boleh/bolehkah...”

dengan kekerapan sebanyak 51 ujaran. Seterusnya, ujaran “cikgu, boleh/bolehkah...” 26 kekerapan, “nak saya/aku tolong...” 11 kekerapan dan “*can I help you...*” lima kekerapan. Ujaran ini dapat mengurangkan kos yang dikenakan terhadap pendengar, manakala ujaran “boleh/bolehkah...”, “cikgu, boleh/bolehkah...” dan “nak saya/aku tolong...” serta ujaran bahasa Inggeris “*can I help you?...*” memberikan peluang kepada pendengar untuk memilih sama ada mahu menerima pertolongan atau bantuan yang ditawarkan ataupun tidak.

Daripada ujaran ini jelas menunjukkan wujudnya manfaat kepada pendengar seperti yang terkandung dalam maksim budiman dan maksim sokongan (Leech, 1983).

Jadual 7 Ujaran santun semasa menolak permintaan seseorang.

| Ujaran | Kekerapan Ujaran |
|--------------------------------------|------------------|
| Maaf/maafkah/minta maaf/maafkan... | 52 |
| <i>Sorry/sorrylah...</i> | 26 |
| Tak/tidak mengapa/apalah... | 20 |
| Saya minta maaf/saya meminta maaf... | 5 |

Amalan kesantunan bahasa juga terpancar semasa responden menolak permintaan seseorang. Ujaran yang paling kerap ialah ujaran “maaf/maafkah/minta maaf/maafkan...” dengan 52 kekerapan, ujaran “*sorry/sorrylah...*” 26 kekerapan, “tak/tidak mengapa/apalah...” 20 kekerapan dan “saya minta maaf/saya meminta maaf...” lima kekerapan.

Ujaran “maaf/maafkah/minta maaf/maafkan...”, ujaran dalam bahasa Inggeris “*sorry/sorrylah...*” dan ujaran “saya minta maaf/saya meminta maaf...” ini mengandungi maksim kerendahan hati, iaitu penutur meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dan memaksimumkan kata-kata yang kurang memuji diri sendiri. Ujaran “maaf/maafkah/minta maaf/maafkan...” dan ujaran “*sorry/sorrylah...*”, yang diujarkan semasa menolak permintaan seseorang, meletakkan penutur seolah-olah seorang yang bersalah kerana tidak dapat memenuhi permintaan pendengar. Oleh itu, penutur telah memaksimumkan kekurangan itu kepada dirinya sendiri. Malah penggunaan kata ganti diri pertama “*saya*” dalam ujaran “*saya minta maaf/ saya meminta maaf...*” turut memaksimumkan manfaat yang diterima oleh penutur. Penggunaan kata ganti diri pertama “*saya*” menunjukkan rasa hormat penutur kepada pendengar. Oleh yang demikian, penolakan terhadap permintaan seseorang akan menjadi lebih beradab

serta bersantun melalui kata-kata yang berbaur kesal kerana terpaksa menolak permintaan pendengar.

Jadual 8 Ujaran santun semasa menegur kesilapan/kesalahan rakan/seseorang.

| Ujaran | Kekerapan Ujaran |
|--------------------------------|------------------|
| Jangan/janganlah... | 23 |
| Wei/weh... | 15 |
| Awak/anda tidak/tak/kau tak... | 8 |
| Minta maaf/maafkan/maafilah... | 8 |

Dalam menegur kesilapan/kesalahan rakan/seseorang, ujaran yang paling kerap diujarkan oleh responden ialah ujaran "jangan/janganlah..." dengan 23 kekerapan. Ujaran lain yang turut kerap digunakan oleh responden adalah seperti "wei/weh..." 15 kekerapan, "awak/anda tidak/tak/kau tak..." lapan kekerapan dan "minta maaf/maafkan/maafilah..." lapan kekerapan. Ujaran "jangan/ janganlah..." merupakan ujaran yang terlalu berterus terang. Oleh itu, ujaran ini kurang mempunyai nilai santun apabila diujarkan untuk membuat teguran kepada pendengar. Ujaran yang terlalu berterus terang ini telah menyebabkan maksim santun tidak dipatuhi. Hal ini demikian kerana ujaran "jangan/ janganlah..." lebih berbentuk arahan yang dikenakan terhadap pendengar bagi meminta mereka jangan melakukan sesuatu. Ujaran "wei/weh" pula kata seruan yang tidak begitu sesuai digunakan semasa melakukan teguran kerana ujaran ini menonjolkan seolah-olah penutur melahirkan kemarahannya kepada pendengar disebabkan kesalahan yang dilakukan. Oleh yang demikian, ujaran ini tidak mematuhi maksim santun yang menghendaki menambah faedah kepada orang lain. Begitu juga dengan ujaran "awak/anda tidak/tak/kau tak..." tidak sesuai digunakan kerana kurang santun disebabkan ujaran ini terlalu berterus terang dalam menegur pendengar. Teguran yang dilakukan secara langsung kepada pendengar ini boleh menyinggung perasaan pendengar sekali gus mengurangkan nilai kesantunan dalam ujaran. Ujaran "minta maaf/maafkan/maafilah..." mempamerkan bentuk maksim kerendahan hati, iaitu dengan meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dan memaksimumkan kata-kata yang kurang memuji diri sendiri.

Rumusannya, responden telah menggunakan pelbagai strategi kesantunan dalam ujaran mereka di dalam kelas. Amalan kesantunan

berbahasa dalam perbualan remaja sekolah ini menunjukkan perilaku yang berbudi bahasa.

IMPLIKASI DAPATAN KAJIAN

Daripada kajian yang dijalankan didapati kesantunan bahasa yang diamalkan oleh remaja sekolah semasa berada di dalam kelas menunjukkan keberkesanan pendidikan kesantunan bahasa di sekolah terutama dalam situasi formal. Ujaran yang terlalu berterus terang dalam melakukan teguran kepada pendengar didapati tidak sesuai digunakan kerana kurang bersopan santun.

Prinsip Kesopanan Leech (1983) yang mengemukakan enam maksim (maksim santun, maksim kedermawanan, maksim sokongan, maksim persetujuan, maksim kerendahan hati dan maksim simpati) dalam membentuk tingkah laku beradab sememangnya dapat membantu penutur dalam mempraktikkan strategi kesantunan berbahasa dalam perbualan mereka.

Amalan kesantunan bahasa dalam kalangan remaja sekolah melibatkan pelbagai situasi dan pendengar daripada pelbagai lapisan umur dan pangkat.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya didapati tahap kesantunan bahasa dalam kalangan remaja sekolah berada pada tahap sederhana. Remaja sekolah didapati paling kerap menggunakan maksim santun dan maksim kerendahan hati dalam kebanyakan kategori di atas. Remaja mematuhi maksim santun semasa bertanya dan menjawab soalan guru dengan tujuan dapat memaksimumkan manfaat kepada guru selaku pendengar. Maksim kerendahan hati pula dipatuhi oleh remaja semasa mereka bertanya dan menjawab soalan guru, semasa meminta kebenaran untuk bercakap/ menyatakan pendapat, semasa mereka menyatakan tidak setuju terhadap sesuatu idea yang disampaikan oleh rakan mereka dan semasa remaja menolak permintaan seseorang. Dengan mematuhi maksim kerendahan hati ini membolehkan remaja selaku penutur meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dan memaksimumkan kata-kata yang kurang memuji diri sendiri. Seterusnya, maksim budiman dan sokongan dipatuhi semasa remaja memberikan komen terhadap jawapan rakan mereka dengan tujuan untuk mengurangkan cacian dan penambahan pujian terhadap orang lain

dan semasa remaja menawarkan pertolongan kepada guru dan rakan-rakan.

Kata sapaan yang kerap digunakan untuk menyapa guru, rakan, jiran dan ahli masyarakat, ialah “assalamualaikum” diikuti dengan “selamat pagi”, “selamat/salam sejahtera” dan “hai”. Selain itu, pelajar paling kerap menggunakan kata kerja bantu “boleh” atau kata bahasa Inggeris *can* (boleh) di samping kata kerja bantu “ingin”, “nak” dan “mahu”. Sementara itu, dalam sesetengah situasi, pelajar didapati gagal menonjolkan aspek kesantunan bahasa dengan baik. Situasi tersebut ialah semasa remaja memberikan komen terhadap jawapan rakan mereka. Kajian juga memperlihatkan bahawa teguran yang dilakukan secara langsung kepada pendengar boleh menyinggung perasaan pendengar sekali gus mengurangkan nilai kesantunan dalam ujaran. Ujaran “minta maaf/maafkan/maafkan...” menunjukkan terdapatnya bentuk maksim kerendahan hati, iaitu dengan meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dan memaksimumkan kata-kata yang kurang memuji diri sendiri.

Kesimpulannya, kesantunan bahasa yang berlaku dalam situasi formal telah memperlihatkan amalan kesantunan berbahasa yang diamalkan oleh remaja di sekolah. Oleh itu, pelbagai strategi kesantunan berbahasa harus dipraktikkan bagi meningkatkan tahap kesantunan bahasa dalam kalangan generasi muda. Remaja sekolah harus lebih bijak mengaplikasikan maksim kesopanan yang diutarakan oleh Leech. Tambahan pula, sekolah dilihat sebagai institusi yang sememangnya mampu menyediakan suasana yang ideal untuk remaja sekolah mempraktikkan amalan kesantunan dalam pertuturan mereka. Oleh yang demikian mereka akan mampu berkomunikasi dengan lebih santun melalui penerapan strategi kesantunan bahasa apabila mereka berada di luar sekolah terutama ketika mereka berhadapan dengan masyarakat sekeliling.

RUJUKAN

- Abdullah Bin Mohd Yassin, 1998. *Kesopanan Berteraskan Prinsip dan Maksim Leech: Satu Analisis Teks Lembaga Budi*. Tesis Sarjana. Universiti Malaya.
- Ahmad Khair Mohd. Nor dan Rohaida Abdul Gani. “Budi Bahasa di Bilik Darjah” dlm. *Dewan Bahasa*, hlm. 36-39, Julai, 2005.
- Asmah Haji Omar, 2007. *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan, 2007. *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Azizi Yahya dan Jaafar Sidek Latif, 2005. *Membentuk Identiti Remaja*. Pahang: PTS Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Berita Harian*, 15 Januari 2010.
- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson, 1978. ""Universals in Language Usage: Politeness Phenomena" dlm. Esther N. Goody (ed.) *Question and Politeness*.
- Ding Choo Ming. "Bahasa Penjaga Budaya" dlm. *Dewan Bahasa*, hlm. 48-51, Julai, 2005.
- Faridah Noor Mohd. Noor, 2008. "Politeness Through A Child's Eyes" dlm. Maya Khemlani David & Karen Kow Yip Cheng, *Politeness in Malaysian Family Talk*, hlm. 187-202. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Jumiati Rosli. "Sejauhmana Keberkesanan Kempen Budi Bahasa?" dlm. *BERNAMA Online 2009*. Capaian 16 Februari 2011, drp. <http://web7.bernama.com/bernama/v5/bm/newsfeatures.php?id=424319>.
- Khairul Bariah Binti Muda, 2006. "*Penggunaan Bahasa di Kalangan Motivator Lelaki dan Wanita dalam Wacana Pertuturan*". Tesis Sarjana. Universiti Malaya.
- Khalid Johari, 2003. *Penyelidikan dalam Pendidikan Konsep dan Prosedur*. Selangor: Prentice Hall Pearson Malaysia Sdn. Bhd.
- Leech Geoffrey, 1983. *The Principles of Pragmatics*. New York: Longman.
- Marlyna Maros, Aslinda John dan Mohd Baharim Mydin. "Pola Sapaan Pelajar Lelaki dan Perempuan di Sebuah Institusi Pengajian Tinggi: Satu Kajian Sosiopragmatik" dlm. *GEMA online Journal of Language Studies*. 10(2), 2010. Capaian 1 April 2011, drp. [http://www.ukm.my/ppbl/Gema/GEMA%2010\(2\)201010/pp%2077_96.pdf](http://www.ukm.my/ppbl/Gema/GEMA%2010(2)201010/pp%2077_96.pdf)-Pola Sapaan Pelajar Lelaki dan Perempuan.
- Noriati A. Rashid, "Konsep Kesantunan dalam Masyarakat Melayu" dlm. *Jurnal Antarabangsa Dunia Melayu*. 3(1): 112-28, 2005.
- Siti Fauziah Jamaludin, 2008. "*Kesantunan Bahasa dalam Majlis Pertunangan*". Tesis Sarjana, Universiti Putra Malaysia.
- Teo Kok Seong. "Kesantunan Berbahasa Kes Bahasa Melayu" dlm. *Dewan Bahasa*, Mac, hlm. 14-23, 2003.
- Yahya Othman. "Budi Bahasa dalam Pengajaran Bahasa" dlm. *Dewan Bahasa*, Julai, hlm. 31-33, 2005.
- Zainol Abidin Kasim dan Jaafar Jambi, "Strategi dan Ciri Kesantunan Berbahasa Jepun" dlm. *Jurnal Bahasa*. 6(3): 483-518, 2006.
- Zimmerman, D.H. and West, C., 1975. "Sex Roles, Interruption and Silences In Conversation" dlm. Thorne, B. and Henly, N., *Language and Sex: Difference and Dominance*. Rowley, Mass: Newbury House.