

Aspek Kesantunan dan Ketidaksantunan Berbahasa dalam Kalangan Pelajar Bahasa Melayu: Satu Kajian Perbandingan Dua Buah Negara

Aspects of Politeness and Impoliteness Speak in Malay Students: A Comparative Study of Two Countries

Mohd Khaidir Bin Abdul Wahab¹, Mohd NorTaufiq Bin NorHashim²,
Wan Azni Binti Wan Mohamad³

ABSTRAK

Kesantunan bahasa merujuk penggunaan bahasa yang lembut, sopan, halus dan tidak menggoreskan perasaan lawan tutur ataupun pendengar. Ketidaksantunan berbahasa pula merujuk kepada tindakan atau tingkah laku seseorang yang cenderung untuk menggunakan bahasa yang kasar, kesat dan tidak santun terhadap orang lain. Kajian ini memfokuskan kepada amalan dan penilaian kesantunan berbahasa dalam kalangan 50 orang pelajar di dua buah universiti awam di dua buah negara iaitu di Universiti Sains Malaysia dan Tianjin Foreign Studies University. Kaedah tinjauan digunakan dalam kajian ini. Data soal selidik dianalisis dengan menggunakan Program Statistical Package for The Social Science (SPSS) versi 22.0. Proses penganalisisan melibatkan kaedah statistik deskriptif menggunakan skor min, sisihan piawai, peratus dan frekuensi. Data dan maklumat yang diperolehi pula dianalisis dengan menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983) iaitu maksim santun, maksim kedermawanan, maksim sokongan, maksim kerendahan hati, maksim persetujuan, dan maksim simpati. Dapatan kajian bagi amalan kesantunan berbahasa oleh pelajar USM dan TFSU mendapati bahawa nilai min keseluruhan menunjukkan tahap interpretasi yang tinggi dan sangat memuaskan melalui skor min dan sisihan piawai ($M=4.624$, $SP=0.418$) bagi pelajar dari USM dan ($M=4.256$, $SP=0.616$) pelajar dari TFSU. Dapatan keseluruhan nilai min dan sisihan piawai amalan ketidaksantunan berbahasa pula menunjukkan tahap interpretasi yang rendah dan tidak memuaskan. Hal ini dapat dilihat melalui skor min dan sisihan piawai ($M=2.101$, $SP=0.79$) dan ($M=2.664$, $SP=0.918$). Justeru, keenam-enam maksim yang diperkenalkan oleh Leech (1983) dipatuhi oleh para pelajar dari USM dan TFSU. Dengan itu, walaupun pelajar berada dalam situasi yang tidak begitu baik di mana ia boleh menyebabkan berlakunya perselisihan faham antara pelajar di kedua-dua buah universiti ini, mereka masih mengamalkan kesantunan bagi menunjukkan rasa hormat kepada pensyarah, rakan, staf dan warga kampus.

Kata kunci: kesantunan, ketidaksantunan, bahasa, maksim Leech, USM, TFSU

¹ Mohd Khaidir Abdul Wahab (PhD) merupakan pensyarah kanan di Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Universiti Sains Malaysia, mohdkhaidir@usm.my

² Mohamad NorTaufiq Bin NorHashim merupakan pensyarah di Tianjin Foreign Studies University (TFSU) pada 2019-2020. Kini beliau bertugas di Xi'an International Studies University, nortaufiqhashim@gmail.com

³ Wan Azni Binti Wan Mohamad merupakan Guru Bahasa di bahagian Bahasa Malaysia, Pusat Pengajian Bahasa, Literasi dan Terjemahan, Universiti Sains Malaysia, azni@usm.my

ABSTRACT

Politeness refers to the use of gentle, polite, fine language which does not offend the another speaker or listener. While impoliteness refers to action or behaviour which tends to use vulgar language, abusive language and impoliteness with others. This research focus on practice and evaluation of politeness in speech among 50 students in two public universities from different countries, which are University of Science Malaysia (USM) and Tianjin Foreign Studies University (TFSU). The survey method was used in conducting this research. The questionnaire data were analysed using Statistical Package for Social Science (SPSS) program version 22.0. The process of data analysis involved descriptive statistic which consists of mean score, standard deviation, percentage and frequency. The data and information were further analysed using Leech Politeness Principle (1983), which includes polite maxim, generosity maxim, approbation maxim, modesty maxim, agreement maxim and sympathy maxim. The results show that practice of politeness in speech among students of USM and TFSU are in high level and very satisfying level with mean score and standard deviation ($M=4.624$, $SD=0.418$) and ($M=4.256$, $SD=0.616$) respectively. The overall result mean score and standard deviation for impoliteness in speech practice showed interpretation of low level and dissatisfying level among students at USM and TFSU. These can be proven by mean score and standard deviation ($M=2.101$, $SP=0.79$) and ($M=2.664$, $SP=0.918$) respectively. Hence, all six maxims introduced by Leech (1983) are followed by students from USM and TFSU. Even when they are in an inconvenient condition that can lead to misunderstanding, students from both universities still practise .politeness to show respect to lecturers, friends, staff members and campus members.

Keywords: *politeness, impoliteness, language, Leech maxim, USM, TFSU*

Pengenalan

Komunikasi amat penting dalam kehidupan bagi tujuan interaksi dan menyalurkan maklumat antara satu sama lain. Manusia perlu berkomunikasi tidak kira di mana-mana sahaja sama ada dengan menggunakan suara atau isyarat kerana manusia tidak boleh hidup bersendirian. Bahasa merupakan medium yang digunakan untuk berkomunikasi. Oleh itu, aspek kesantunan bahasa harus dititikberatkan semasa proses komunikasi. Ini kerana, penerapan nilai budaya kesantunan dalam komunikasi amat penting bagi mewujudkan suasana yang harmoni dalam kehidupan seharian manusia khususnya di negara Malaysia yang mana rakyatnya terdiri daripada pelbagai kaum.

Namun begitu, kita harus menerima hakikat bahawa nilai perpaduan dalam kalangan masyarakat Malaysia pada hari ini masih lagi kurang memuaskan. Walaupun telah diajar erti perpaduan sejak di bangku sekolah, namun masyarakat masih lagi kurang menghayati dan mempraktikkannya dalam kehidupan seharian. Sifat kemanusiaan dan adab menjadi semakin

pudar sehingga mencetuskan pelbagai masalah seperti pertengkaran mulut dan pergaduhan sehingga mencetuskan permusuhan.

Marlyna Maros (2011) menegaskan bahawa amalan kesantunan ketika berkomunikasi adalah salah satu sifat kemanusiaan yang mungkin membezakan antara manusia dengan makhluk lain. Hal ini berikutan kesantunan mempunyai perkaitan rapat dengan ‘kesopanan’, ‘rasa hormat’, ‘sikap yang baik’ dan ‘pertuturan yang elok’. Awang (2007) menyatakan ‘santun’ merangkumi budi bahasa, adab, dan sopan. Asmah (2006) pula mentakrifkan kesantunan berbahasa sebagai penggunaan bahasa yang tidak menyebabkan kemarahan dan kekusaran pendengar apabila berkomunikasi. Begitu juga dengan A. Aziz et al. (2010) yang menyatakan bahawa kesantunan berbahasa merupakan pertuturan yang wujud dan dapat dilihat apabila berlakunya interaksi antara satu sama lain.

Idris (2000) telah menjelaskan ciri-ciri individu yang mengamalkan amalan kesantunan iaitu berbudi pekerti mulia, bertutur dengan cara yang sopan, tidak meninggi diri, berbudi bahasa dan ramah, sentiasa membantu, serta menjaga nama baik tidak kira sama ada diri, agama, bangsa, dan negara. Berdasarkan pandangan ini, jelaslah bahawa kesantunan berbahasa bermakna penggunaan bahasa yang baik, beradab, sopan, dan tidak menyakiti hati orang lain ketika berkomunikasi sekali gus dapat menggambarkan perilaku seseorang. Jadi, kesantunan bahasa merupakan etika sosial yang penting dan perlu diamalkan bagi mewujudkan hubungan mesra ketika berkomunikasi.

Dalam kajian ini, pengkaji akan menganalisis kesantunan berbahasa pelajar bahasa Melayu di dua buah universiti awam di Malaysia dan China. Kajian ini dilakukan bagi melihat amalan kesantunan berbahasa antara pelajar di dua buah negara tersebut dengan melibatkan analisis inferensi iaitu ujian T. Data yang diperolehi daripada maklum balas soal selidik dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Packages of Social Sciences for Windows* versi 25.0.

Sorotan Literatur

Zaitul Azma et al., (2011) telah melakukan kajian tentang kesantunan bahasa dalam kalangan remaja sekolah menengah di enam buah sekolah di negeri berbeza. Seramai 154 orang pelajar telah dipilih iaitu 80 orang lelaki dan 74 orang perempuan. Bagi menganalisis tahap

kesantunan pelajar sekolah, Prinsip Kesopanan Leech (1983) digunakan dalam kajian tersebut. Berdasarkan analisis yang telah dibuat, mereka mendapati bahawa remaja sekolah sering menggunakan maksim santun dan maksim kerendahan hati apabila berkomunikasi. Mereka mematuhi maksim santun ketika mengajukan soalan kepada guru bagi memaksimumkan manfaat kepada guru selaku pendengar. Untuk penggunaan maksim kerendahan hati pula, pelajar ingin meminimumkan atau mengurangkan pujian terhadap diri sendiri.

Seterusnya, Ainal et al., (2016) pula telah membuat kajian bagi menilai penggunaan bahasa dalam kalangan netizen semasa berkomunikasi dalam memberikan respons atau komen terhadap berita berkaitan kerajaan di *Facebook*. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan mengaplikasikan Teori Kesantunan Asmah (2000) bagi menganalisis komen atau teguran yang ditulis oleh netizen pada ruangan komen *Facebook*. Hasil keseluruhan kajian mendapati bahawa kebanyakan netizen menggunakan perkataan yang tidak santun atau tidak sopan apabila memberikan pandangan terhadap sesuatu isu berkaitan kerajaan.

Selain itu, Noraien (2016) turut menjalankan kajian mengenai “Kesantunan Berbahasa dalam Buku Pemimpin dalam Ungkapan Karya Tenas Effendy” di mana tujuan utama kajian tersebut dijalankan adalah untuk mengenal pasti ciri-ciri kesantunan, menganalisis ciri-ciri kesantunan, dan mendedahkan pengajaran yang terdapat di dalam karya tersebut. Prinsip Kesopanan Leech (1993) telah diterapkan bagi menganalisis data kajian ini. Kajian mendapati bahawa Tenas Effendy banyak menghasilkan ungkapan yang mempunyai tahap kesantunan yang tinggi serta mengandungi nilai dan pengajaran berguna di dalam karyanya.

Kemudian, Marlyna Maros (2011) pula telah membincangkan mengenai strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran. Teori Kesantunan Brown dan Levinson (1978, 1987) dan Prinsip Perbezaan Budaya Timur dan Barat oleh Hsu (1981) digunakan dalam kajian ini. Dua kaedah telah diaplikasikan iaitu penggunaan rakaman interaksi dengan penggunaan stimulus bertulis dan melalui temu ramah ringkas. Hasilnya, terdapat persamaan strategi kesantunan oleh penutur bahasa Melayu dengan penutur asli bahasa Cina yang menetap di Amerika Utara.

Kajian berikutnya pula telah dilakukan oleh Riduan Makhtar & Abd Ganing Laenkang (2016) yang bertajuk “Amalan dan Penilaian Kesantunan Bahasa dalam Kalangan

Pelajar Pascasiswazah Melayu Muslim”. Kajian ini menerapkan pendekatan diskursif, iaitu dengan menggunakan teknik soal selidik secara terbuka. Antara fokus utama kajian ini adalah sebab amalan kesantunan, penilaian diri, dan ahli mesyuarat lain. Hasil keseluruhan kajian menunjukkan bahawa amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar adalah sangat baik.

Idris (2000) dalam kajian beliau bertajuk “Kesantunan Berbahasa dalam Perbualan Keluarga Melayu” pula telah meneliti unsur kesantunan berbahasa dalam komunikasi khususnya dalam perbualan keluarga Melayu. Kaedah pemerhatian digunakan bagi memperoleh data kajian dan data dianalisis secara deskriptif. Hasil kajian menunjukkan bahawa keluarga Melayu lebih gemar menggunakan kata-kata yang sopan dan lemah lembut ketika berkomunikasi. Secara keseluruhannya, kajian yang dijalankan ini menilai dan memperlihatkan bentuk kesantunan bahasa yang diamalkan dalam setiap keluarga Melayu.

Oleh itu, berdasarkan sorotan kajian yang telah dibuat, pengkaji mendapati bahawa terdapat ruang penting dalam melakukan kajian terhadap aspek kesantunan berbahasa antara universiti tempatan dan luar negara.

Pernyataan Masalah

Manusia pada hari ini tidak mengamalkan sepenuhnya budaya kesantunan ketika berbahasa atau berkomunikasi. Sikap tidak ingin memohon maaf dan bertolak ansur ketika melakukan kesalahan jelas terpancar dalam kalangan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat apabila terdapat segelintir masyarakat yang bercakap kasar terutamanya dalam proses jual beli (Jumiati, 2009). Masyarakat tidak lagi mengamalkan sikap menjaga hati dan perasaan orang lain yang berada di sekeliling mereka. Selain itu, Zaitul Azma et al., (2011) turut mendapati bahawa sikap ataupun perangai remaja sekolah zaman sekarang sudah tidak lagi berdasarkan kepada nilai kesantunan berbahasa ketika berinteraksi dengan guru-guru dan ibu bapa. Perkara ini jelas dilihat menerusi kejadian yang berlaku di sebuah sekolah di Pulau Pinang iaitu seorang pelajar mengeluarkan perkataan kasar “*kalau wa tak mau keluar, lu mau buat apa*” kerana tidak berpuas hati dengan gurunya (Berita Harian, 15 Januari 2010).

Seterusnya, Ainal Akmar et al., (2016) turut mendapati bahawa kebanyakan netizen atau pengguna media sosial sering menggunakan perkataan kesat, kasar dan tidak santun

apabila menulis komen atau memberikan pandangan dalam sesuatu hal berkaitan politik semasa. Ketidakpuasan hati mereka dapat dilihat pada lontaran komen yang ditulis iaitu kebanyakannya berunsurkan komen negatif. Amalan seperti ini perlu ditangani supaya ia tidak menjadi suatu kebiasaan dalam masyarakat hari ini.

Program-program hiburan turut menjadi punca paling besar yang menyebabkan kesantunan dalam masyarakat semakin terhakis. Contohnya, filem yang memaparkan tutur kata yang jauh menyimpang dengan adat kesopanan manusia. Natiujahnya, penggunaan bahasa tidak sopan yang ditonjolkan dalam kalangan artis turut menjadi ikutan remaja (Noraien, 2016). Perkara ini berlaku berikutan kebanyakan peringkat umur remaja masih lagi dalam proses mempelajari kehidupan. Oleh itu, kehadiran program hiburan secara tidak langsung telah mengajar mereka untuk meniru cara yang tidak sepatutnya dilakukan dalam kehidupan.

Landasan Teori

Leech (1983) menjelaskan bahawa Teori Grice hanya menekankan Prinsip Kerjasama untuk memerihalkan hubungan antara kuasa dengan maksud. Bagi Leech, aspek kesantunan amat penting semasa proses perbualan berlaku kerana ia dapat membantu seseorang dalam memahami maksud sesebuah ujaran yang dilontarkan. Prinsip yang dikemukakan oleh Leech bertujuan bagi mengelakkan serta mengurangkan komunikasi tidak sopan serta memaksimumkan ujaran yang lebih beradab. Aspek utama yang ditekankan ialah maksud yang hendak disampaikan oleh penutur dan keberkesanan makna yang difahami oleh penerima.

Leech (1983) juga amat menekankan dua perkara penting dalam menyampaikan maksim-maksim kesopanan iaitu fungsi ilokusi dan lakuan ilokusi kerana fungsi yang dikemukakan itu dapat menjelaskan hubungan serta pertautan antara maksud dengan kuasa dalam sesebuah ujaran. Bagi menjelaskan Prinsip Kesopanan dalam komunikasi yang berhubungan dengan adab tingkah laku pula, Leech (1983) mengemukakan enam prinsip maksim iaitu maksim kesantunan, maksim kedermawanan, maksim sokongan, maksim kerendahan hati, maksim persetujuan dan maksim simpati.

Leech (1983) turut mengemukakan beberapa Prinsip Kesopanan secara terperinci. Antaranya adalah pertama, maksim santun atau kesantunan iaitu maksim yang menjelaskan

pengurangan kos dan penambahan manfaat atau faedah kepada orang lain. Kedua, maksim budiman atau kedermawanan iaitu maksim yang menjelaskan tentang pengurangan dari segi faedah dan penambahan kos kepada diri. Ketiga, maksim sokongan iaitu pengurangan dari segi cacian dan menambahkan pujian kepada orang lain ketika komunikasi. Keempat, maksim kerendahan hati iaitu maksim yang mengurangkan pujian dan penambahan kurang memuji (cacian) kepada diri sendiri. Kelima, maksim persetujuan iaitu kurangkan perselisihan faham dan lebihkan persepakatan antara diri dan orang lain serta keenam, maksim simpati iaitu kurangkan antipati dan lebihkan simpati kepada orang lain.

Namun begitu, Leech (1983) berpendapat bahawa sesebuah maksim yang telah dibincangkan tersebut bukanlah suatu landasan wajib atau perlu dipatuhi tetapi bertindak sebagai pengawal yang perlu diikuti dalam situasi perbualan. Walau bagaimanapun, maksim yang dikemukakan oleh Leech boleh dianggap sepadan atau sesuai dengan ajaran Islam. Misalnya, maksim merendah diri atau kerendahan hati, maksim budiman, dan maksim berhemah yang menonjolkan ciri keperibadian baik sekali gus menjadikan maksim tersebut sesuai dengan tuntutan agama.

Kemudian, Leech juga cuba menjelaskan bahawa untuk menilai tahap kesantunan dalam diri individu, prinsip dan konsep kesantunan ini perlu diaplikasikan bagi mengukur tahap kesantunan tersebut. Ini kerana, keenam-enam maksim kesopanan Leech merupakan saranan yang membentuk ujaran yang sopan dan beradab dalam pelbagai situasi seterusnya dapat membantu penutur untuk membentuk strategi kesopanan dalam komunikasi.

Metodologi

Bagi menjalankan kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah tinjauan. Data dikumpul dengan menggunakan borang soal selidik. Borang soal selidik telah diedarkan kepada responden yang terdiri daripada pelajar dari dua buah universiti awam di dua buah negara iaitu Universiti Sains Malaysia (USM), Malaysia dan Tianjin Foreign Studies University (TFSU), China.

Populasi dan Pensampelan

Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan pensampelan kuota. Pensampelan kuota melibatkan pemilihan secara bertujuan berdasarkan pengetahuan tentang latar belakang yang diwakili oleh mereka, tipikal, dan sesuai untuk tujuan penyelidikan berdasarkan strata masyarakat iaitu jantina, etnik dan sebagainya (Mohamad Najib, 1999; Mohd Nur Hafizudin, 2011).

Dalam kajian ini, seramai 50 orang responden sahaja dipilih. Mereka terdiri daripada pelajar dari dua buah universiti awam di negara berbeza iaitu Universiti Sains Malaysia (USM), Malaysia dan Tianjin Foreign Studies University (TFSU), China yang mengambil jurusan bahasa Melayu di universiti masing-masing. Responden yang dipilih berumur antara 19 hingga 26 tahun dan terdiri daripada lelaki dan perempuan.

Instrumen Kajian

Dalam kajian ini, instrumen kajian yang digunakan oleh pengkaji ialah borang soal selidik. Borang soal selidik tersebut mempunyai dua bahagian. Bahagian I melibatkan maklumat latar belakang pelajar iaitu jantina, umur, bangsa/etnik, negeri/provinsi kelahiran, taraf pendidikan, pusat pengajian, bahasa komunikasi, tahap penguasaan bahasa Melayu, tahap kebanggaan terhadap bahasa Melayu dan persepsi berkaitan keupayaan bahasa Melayu sebagai bahasa penyatupaduan. Bahagian II pula dibahagikan kepada dua perkara iaitu pertama, untuk melihat amalan kesantunan berbahasa yang diamalkan oleh pelajar USM/TFSU dan kedua, perkara yang menyebabkan ketidaksantunan berbahasa dalam kalangan pelajar USM/TFSU. Pada bahagian II, terdapat sebanyak 15 item yang berkaitan dengan amalan kesantunan berbahasa yang diamalkan oleh pelajar USM/TFSU dan 15 item yang berkaitan dengan perkara yang menyebabkan ketidaksantunan berbahasa pelajar USM/TFSU. Skala likert lima pilihan digunakan oleh pengkaji bagi membolehkan responden menyatakan tahap persetujuan mereka terhadap setiap item yang dikemukakan iaitu sangat setuju, setuju, agak setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Analisis Data

Data soal selidik dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Package for The Social Science* (SPSS) versi 22.0. Proses penganalisan melibatkan kaedah statistik deskriptif yang

menggunakan skor min, sisihan piawai, peratus dan frekuensi. Kaedah ini digunakan untuk menjawab soalan kajian. Untuk menganalisis tahap pandangan responden terhadap setiap item pula, Jadual 1 di bawah memaparkan tahap pengukuran yang digunakan oleh pengkaji berdasarkan kepada hasil pengubahsuaian Zulkifli Awang (2012).

Jadual 1: Interpretasi Skor Min

Skor Min	Tahap (Interpretasi)
1.00 hingga 2.49	Rendah dan tidak memuaskan atau tidak perlu
2.50 hingga 3.79	Sederhana dan agak memuaskan atau agak perlu
3.80 hingga 5.00	Tinggi dan sangat memuaskan atau sangat perlu

Sumber: Diubahsuaikan daripada Zulkifli Awang (2012).

Data dan maklumat yang diperolehi kemudiannya dianalisis menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983) iaitu maksim santun, maksim kedermawanan, maksim sokongan, maksim kerendahan hati, maksim persetujuan, dan maksim simpati.

Dapatan dan Perbincangan

Maklumat Demografi

Jadual 2 di bawah menjelaskan taburan ciri-ciri demografi responden iaitu jantina, umur, etnik, negeri, pendidikan dan pusat pengajian. Hasil dapatan menunjukkan bahawa seramai 15 responden atau 30% adalah lelaki manakala 35 responden atau 70% adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahawa responden perempuan mendominasi kajian sebanyak 70%. Dapatan juga turut menunjukkan bahawa seramai 37 responden atau 74% adalah berumur antara 19 hingga 22 tahun dan 13 responden atau 26% berumur antara 23 hingga 26 tahun. Oleh itu, kajian ini didominasi oleh responden berumur antara 19 hingga 22 tahun.

Bagi taburan etnik pula, hasil menunjukkan bahawa seramai 21 responden atau 42% mewakili etnik Melayu, 1 responden atau 2% mewakili etnik Cina dan India, 19 responden

atau 38% mewakili etnik Han, 2 orang atau 4% mewakili etnik Zhuang dan 6 responden atau 12% mewakili etnik-etnik lain. Analisis data menunjukkan bahawa etnik Melayu mencatatkan bilangan paling tinggi manakala etnik Cina dan India mencatatkan bilangan paling rendah.

Tinjauan dari aspek negeri pula menunjukkan bahawa 5 responden atau 10% adalah dari Kedah, 2 responden atau 4% adalah dari Perak, 1 responden atau 2% adalah dari Fujian dan negeri-negeri lain mencatatkan 42 responden atau 84%. Hal ini menunjukkan bahawa negeri-negeri lain mencatatkan bilangan paling tinggi manakala Fujian mencatatkan bilangan paling rendah.

Seterusnya, dari aspek pendidikan pula menunjukkan bahawa 2 responden atau 4% adalah pelajar diploma manakala 48 responden atau 96% pula adalah pelajar ijazah sarjana muda. Hal ini menunjukkan bahawa responden ijazah sarjana muda mencatatkan bilangan paling tinggi dan diploma mencatatkan bilangan paling rendah.

Seterusnya bagi taburan pusat pengajian, kajian menunjukkan bahawa seramai 25 responden atau 50% adalah dari Fakulti Asia dan Afrika, 18 orang atau 36% dari Fakulti Ilmu Kemanusiaan dan 7 responden atau 14% dari Fakulti Ilmu Pendidikan. Oleh itu, hasil mendapati bahawa majoriti responden adalah dari Fakulti Ilmu Kemanusiaan dan hanya minoriti daripada mereka dari Fakulti Ilmu Pendidikan.

Jadual 2: Taburan Maklumat Demografi

Demografi	Kekerapan	Peratusan
Jantina		
Lelaki	15	30.0
Perempuan	35	70.0
Umur		
19-22 tahun	37	74.0
23-26 tahun	13	26.0
Etnik		
Melayu	21	42.0

Cina	1	2.0
India	1	2.0
Han	19	38.0
Zhuang	2	4.0
Lain-Lain	6	12.0
Negeri		
Kedah	5	10.0
Perak	2	4.0
Fujian	1	2.0
Lain-Lain	42	84.0
Pendidikan		
Diploma	2	4.0
Ijazah Sarjana Muda	48	96.0
Pusat		
Fakulti Asia dan Afrika	25	50.0
Fakulti Ilmu Kemanusiaan	18	36.0
Fakulti Ilmu Pendidikan	7	14.0

Persepsi Berkaitan Bahasa Melayu

Jadual 3 yang ditunjukkan di bawah merupakan persepsi responden berkaitan bahasa Melayu. Hasil dapatan menunjukkan bahawa seramai 39 responden atau 78% selesa berkomunikasi dalam bahasa Melayu manakala 11 responden atau 22% lebih selesa dalam bahasa Cina. Hal ini menunjukkan bahawa bahasa Melayu mencatatkan bilangan paling tinggi dan bahasa Cina pula mencatatkan bilangan yang paling rendah.

Bagi tahap penguasaan Bahasa Melayu pula, hasil kajian menunjukkan bahawa seramai 26 responden atau 52% adalah baik, 13 responden atau 26% adalah sederhana dan 11 responden atau 22% adalah rendah. Oleh itu, ia menunjukkan bahawa majoriti daripada responden menguasai dengan baik bahasa Melayu kerana hanya minoriti daripada mereka berada pada tahap rendah.

Seterusnya bagi aspek pertuturan dalam bahasa Melayu, hasil menunjukkan bahawa 46 responden atau 92% berasa bangga bertutur dalam bahasa Melayu. Manakala selebihnya iaitu 4 responden atau 8% tidak berasa bangga bertutur dalam bahasa Melayu. Seramai 38 responden atau 76% menyatakan bahawa bahasa Melayu mampu menjadi bahasa penyatupaduan pelajar di universiti, manakala 12 responden atau 24% berpendapat bahawa bahasa Melayu tidak mampu menjadi bahasa penyatupaduan pelajar di universiti.

Jadual 3 Persepsi berkaitan Bahasa Melayu

Bahasa Melayu	Kekerapan	Peratusan
Bahasa Komunikasi		
Bahasa Melayu	39	78.0
Bahasa Cina	11	22.0
Tahap Penguasaan Bahasa Melayu		
Baik	26	52.0
Sederhana	13	26.0
Rendah	11	22.0
Bangga Bertutur Bahasa Melayu		
Ya	46	92.0
Tidak	4	8.0
Bahasa Melayu adalah Bahasa Penyatupaduan		
Ya	38	76.0
Tidak	12	24.0

Amalan Kesantunan Berbahasa

Jadual 4 melaporkan dapatan nilai min dan sisihan piawai bagi amalan kesantunan berbahasa oleh pelajar USM dan TFSU. Dapatan min keseluruhan menunjukkan tahap interpretasi yang tinggi dan sangat memuaskan. Hal ini dapat dilihat melalui skor min dan sisihan piawai ($M=4.624$, $SP=0.418$) pelajar dari USM dan ($M=4.256$, $SP=0.616$) pelajar dari TFSU. Oleh itu, maksim santun seperti yang diperkenalkan oleh Leech (1983) dituruti oleh

pelajar di kedua-dua buah universiti dan ia berada pada tahap sangat memuaskan dan sangat perlu dipraktikkan oleh pelajar universiti.

Jadual 4: Amalan Kesantunan Berbahasa

Pernyataan	USM		TFSU	
	Min	SP	Min	SP
1. Bersemuka/berkomunikasi dengan pensyarah senior di dalam kuliah/tutorial	4.64	0.489	4.4	0.866
2. Bersemuka/berkomunikasi dengan pensyarah baharu apabila di dalam kuliah/tutorial	4.64	0.489	4.56	0.506
3. Bersemuka/berkomunikasi dengan pensyarah senior pada luar waktu pembelajaran	4.68	0.476	4.4	0.645
4. Bersemuka/berkomunikasi dengan pensyarah baharu pada luar waktu pembelajaran	4.6	0.5	4.36	0.637
5. Berkomunikasi dengan staf di kaunter pertanyaan yang sama kaum	4.64	0.489	4.48	0.714
6. Berkomunikasi dengan staf di kaunter pertanyaan yang berbeza kaum	4.64	0.489	4.24	0.83
7. Berkomunikasi dengan tukang cuci di universiti	4.6	0.5	4.2	0.957
8. Bersemuka/berkomunikasi dengan Majlis Perwakilan Pelajar (MPP)	4.64	0.489	4.24	0.723
9. Berkomunikasi dengan rakan sama negeri	4.64	0.568	3.92	1.151
10. Berkomunikasi dengan rakan yang berbeza negeri	4.64	0.568	4.24	0.83
11. Berkomunikasi dengan pengawal keselamatan	4.56	0.583	4.2	0.957
12. Berkomunikasi dengan peniaga di dalam kampus	4.56	0.506	4.24	0.83
13. Berkomunikasi dengan pelajar asing	4.6	0.5	3.92	0.953
14. Meminta maaf ketika datang lewat ke kelas	4.72	0.541	4.28	1.021
15. Meminta izin untuk keluar dari kelas	4.56	0.65	4.16	1.067

Min Keseluruhan	4.624	0.418	4.256	0.616
-----------------	-------	-------	-------	-------

Pada item 14 iaitu “*Meminta maaf ketika datang lewat ke kelas*”, hasil memaparkan nilai ($M=4.72$, $SP=0.541$) bagi pelajar dari USM dan ($M=4.28$, $SP=1.021$) dari TFSU. Oleh itu, maksim kerendahan hati seperti yang diutarakan oleh Leech (1983) diamalkan dalam kalangan pelajar di kedua-dua buah universiti tersebut. Mengakui kesilapan yang dilakukan serta cacian terhadap diri sendiri merupakan tindakan yang dilakukan untuk menonjolkan kesantunan.

Berdasarkan item 15 iaitu “*Meminta izin untuk keluar dari kelas*” pula, ia memaparkan nilai ($M=4.56$, $SP=0.65$) bagi pelajar dari USM dan ($M=4.16$, $SP=1.067$) pelajar TFSU. Oleh itu, maksim santun seperti yang diutarakan oleh Leech (1983) diamalkan dalam kalangan pelajar di kedua-dua buah universiti bagi memperoleh manfaat yang diinginkan. Justeru, kos bagi orang lain diminimumkan dan manfaat bagi orang lain dimaksimumkan bagi mewujudkan permintaan yang santun seterusnya mengelakkan diri daripada melakukan perbuatan biadap atau tiada kesantunan semasa meminta izin untuk keluar dari kelas semasa pengajaran sedang berlangsung.

Berdasarkan item 10 iaitu “*Berkomunikasi dengan rakan berbeza negeri*” pula, hasil memaparkan nilai ($M=4.64$, $SP=0.568$) bagi pelajar USM dan ($M=4.24$, $SP=0.83$) pelajar TFSU. Oleh itu, maksim santun seperti yang diutarakan oleh Leech (1983) diamalkan dalam kalangan pelajar di kedua-dua buah universiti bagi memperoleh manfaat yang diinginkan. Justeru, kos bagi orang lain diminimumkan dan manfaat bagi orang lain dimaksimumkan bagi mewujudkan permintaan yang santun. Selain itu, maksim persetujuan juga turut diamalkan bagi meminimumkan perbalahan dan memaksimumkan persetujuan antara diri sendiri dengan orang lain agar sesuatu tugas di universiti dapat dijalankan dengan baik.

Amalan Ketidaksantunan Berbahasa

Jadual 5 memaparkan dapatan keseluruhan nilai min dan sisihan piawai bagi amalan ketidaksantunan berbahasa oleh pelajar USM dan TFSU apabila berada dalam situasi tertentu. Dapatan min keseluruhan menunjukkan tahap interpretasi yang rendah dan tidak memuaskan dalam kalangan pelajar USM. Hal ini dapat dilihat melalui skor min dan sisihan piawai

($M=2.101$, $SP=0.79$). Dapatan dalam kalangan pelajar TFSU pula menunjukkan tahap interpretasi yang sederhana, iaitu melalui skor min dan sisihan piawai ($M=2.664$, $SP=0.918$). Dapatan ini menunjukkan bahawa keenam-enam maksim yang diperkenalkan oleh Leech (1983) dipatuhi oleh para pelajar USM dan TFSU.

Maksim santun, maksim kerendahan hati, maksim kedermawanan, maksim sokongan, maksim persetujuan dan maksim simpati yang diamalkan oleh pelajar dari kedua-dua buah universiti menyebabkan tahap persetujuan rendah dan interpretasi yang tidak memuaskan terhadap semua pernyataan yang disenaraikan. Oleh itu, walaupun ketika berada dalam situasi yang tidak begitu baik di mana boleh menyebabkan berlakunya perselisihan faham dan pergaduhan pelajar, mereka masih menunjukkan rasa hormat kepada pensyarah, rakan, staf dan warga kampus.

Jadual 5: Amalan Ketidaksantunan Berbahasa

Pernyataan	USM		TFSU	
	Min	SP	Min	SP
1. Pensyarah membebankan pelajar dengan kerja	2.68	1.249	2.32	1.069
2. Pensyarah memandang rendah kepada saya di dalam kuliah	2.4	1.354	2.48	1.122
3. Pensyarah bersikap rasis	2.16	1.106	2.6	1.354
4. Pensyarah memilih kasih	2.04	0.978	2.52	1.388
5. Kenderaan saya di saman oleh pengawal keselamatan	2	1.322	2.4	1.19
6. Pelajar senior membuli saya	2.04	1.24	2.76	1.3
7. Pelajar junior tidak menghormati saya	2.04	1.24	2.56	1.193
8. Peniaga di dalam universiti menaikkan harga makanan	2.12	1.301	2.72	1.137
9. Pekerja/staf universiti menyukarkan urusan saya	2	1.118	2.64	1.186
10. Tukang cuci mencuci semasa saya menjamu selera di kafe	1.76	0.969	2.2	1.154
11. Tekanan dengan pelajaran dan peperiksaan	2.2	1.154	2.72	1.173
12. Aktiviti kokurikulum yang terlalu banyak dan	1.8	0.912	2.68	1.18

membebankan

13. Bas universiti yang tidak menepati masa	1.96	1.098	3.08	1.115
14. Suasana yang bising semasa pembelajaran sedang berlangsung	2.2	1.29	3.12	1.268
15. Masyarakat di dalam kampus lebih menilai kepada kepandaian dan bukan kepada adab	2.12	1.268	3.16	1.213
Min Keseluruhan	2.101	0.79	2.664	0.918

Berdasarkan item 2 “*Pensyarah memandang rendah kepada saya*”, hasil memaparkan nilai ($M=2.4$, $SP=1.354$) bagi pelajar dari USM dan pelajar TFSU pula ($M=2.48$, $SP=1.122$). Walaupun berada dalam situasi berkenaan, pelajar di kedua-dua buah universiti tetap mengamalkan kesantunan berbahasa. Hal ini menunjukkan maksim santun seperti yang diutarakan oleh Leech (1983) diamalkan dalam kalangan pelajar di kedua-dua buah universiti bagi memperoleh manfaat yang diinginkan. Justeru, kos bagi orang lain diminimumkan dan manfaat bagi orang lain dimaksimumkan bagi mewujudkan proses pembelajaran yang baik. Selain daripada itu, maksim persetujuan juga diamalkan, iaitu meminimumkan perbalahan dan memaksimumkan persetujuan antara diri sendiri dengan orang lain.

Bagi item 9 iaitu “*Pekerja/staf universiti menyukarkan urusan saya*”, nilai menunjukkan ($M=2.0$, $SP=1.118$) bagi pelajar USM dan pelajar TFSU pula ($M=2.64$, $SP=1.186$). Walaupun berada dalam situasi berkenaan, pelajar di kedua-dua buah universiti tetap mengamalkan kesantunan berbahasa. Oleh itu, maksim santun seperti yang diutarakan oleh Leech (1983) diamalkan dalam kalangan pelajar di kedua-dua buah universiti bagi memperoleh manfaat yang diinginkan. Justeru, kos bagi orang lain diminimumkan dan manfaat bagi orang lain dimaksimumkan bagi mewujudkan proses pembelajaran yang baik. Selain itu, maksim kerendahan hati juga diamalkan, iaitu meminimumkan pujian dan memaksimumkan cacian terhadap diri sendiri bagi memastikan urusan di universiti berjalan lancar.

Perbezaan Amalan Kesantunan Bahasa Bagi Pelajar

Jadual 6 menunjukkan perbezaan amalan kesantunan bahasa dalam kalangan pelajar USM dan TFSU. Bagi amalan kesantunan, hasil menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan secara statistik berdasarkan pelajar ($t=2.468$; $p<0.05$). Hasil analisis juga

menunjukkan bahawa wujud perbezaan yang signifikan dalam amalan ketidaksantunan berbahasa dalam kalangan pelajar USM dan TFSU ($t=-2.322$; $p<0.05$). Kesimpulannya, terdapat perbezaan amalan kesantunan bahasa dalam kalangan pelajar USM dan TFSU.

Jadual 6: Perbezaan Amalan Kesantunan Bahasa Bagi Pelajar

Kesantunan	USM		TFSU		Nilai T	Nilai P
	Min	SP	Min	SP		
Amalan Kesantunan	4.624	0.418	4.256	0.616	2.468	0.017
Ketidaksantunan	2.101	0.790	2.664	0.918	-2.322	0.025

Secara keseluruhannya, responden telah menggunakan pelbagai strategi kesantunan dalam ujaran pelajar di USM dan TFSU. Amalan kesantunan berbahasa dalam komunikasi pelajar universiti ini menunjukkan perilaku baik dan berbudi bahasa. Jadi, berdasarkan dapatan kajian yang diperoleh, amalan kesantunan berbahasa yang dipraktikkan oleh pelajar major bahasa Melayu di USM dan TFSU semasa berada di dalam universiti berada pada tahap yang begitu baik. Kajian ini juga telah menjawab objektif utama iaitu untuk melihat amalan kesantunan berbahasa antara pelajar USM dan TFSU. Enam Prinsip Kesopanan yang dikemukakan oleh Leech (1983) seperti maksim kesantunan, maksim kedermawanan, maksim sokongan, maksim persetujuan, maksim kerendahan hati dan maksim simpati yang menyarankan bentuk-bentuk ujaran beradab sememangnya dapat membantu penutur dalam membentuk strategi kesopanan dalam komunikasi.

Para pelajar USM dan TFSU terbukti mengamalkan kesantunan berbahasa yang baik tanpa melihat atau membezakan situasi, kedudukan, pangkat dan pendengar daripada pelbagai lapisan umur. Hal ini sejajar dengan pandangan Fishman dan Das Gupta (1968) yang menyatakan bahawa kesantunan akan wujud apabila penutur dan pendengar mengikuti semua peraturan dalam perbualan. Oleh itu, bagi mewujudkan komunikasi sedemikian, toleransi adalah amat penting dalam memberi peluang kepada individu yang terlibat untuk memberi dan menerima pandangan yang lain serta bertolak ansur bukan sahaja dalam perlakuan malah dalam pertuturan.

Penggunaan bahasa Melayu mengajar manusia untuk bersikap lebih santun. Begitulah perkara yang cuba diterapkan oleh pensyarah di USM dan TFSU kepada para pelajar. Mempelajari dan memahami bahasa Melayu sangat penting tetapi perlu diingatkan bahawa terdapat satu elemen penting yang wujud dalam bahasa tersebut iaitu budaya. Masyarakat Melayu sangat santun apabila berkomunikasi untuk menjaga hati lawan tutur dan pendengar. Jika dikaji dengan lebih dekat dari sudut pragmatik, budaya menjaga hati ketika berkomunikasi menjadi aturan penting agar orang yang mendengar tidak berkecil hati dengan ucapan yang dilontarkan. Sikap seperti inilah yang menjadikan masyarakat Melayu lebih bertimbang rasa.

Pendedahan elemen budaya berbahasa memberikan kesan positif kepada semua pelajar iaitu pelajar Melayu, Cina dan India yang mempelajari bahasa Melayu. Mereka juga akan lebih memahami budaya berbahasa yang diamalkan oleh orang Melayu dan situasi ini juga telah wujud dalam kalangan pelajar yang belajar bahasa Melayu.

Kesimpulan

Secara keseluruhannya, pelajar major bahasa Melayu di USM dan TFSU didapati paling kerap menggunakan maksim kesantunan dan maksim kerendahan hati. Para pelajar di kedua-dua buah universiti ini masing-masing mematuhi dan menggunakan maksim kesantunan semasa berkomunikasi dengan pensyarah. Penggunaan maksim kesantunan memberikan manfaat kepada pensyarah semaksimum mungkin bagi membolehkan mereka memahami setiap persoalan yang dikemukakan oleh para pelajar. Di samping itu, para pelajar juga berusaha untuk mematuhi maksim kerendahan hati semasa bertanya dan menjawab soalan pensyarah. Hal ini dapat dibuktikan dalam beberapa keadaan, iaitu semasa pelajar meminta keizinan bagi melontarkan idea dan pendapat tentang hal berkaitan pelajaran dan cara pelajar menolak idea rakan sekelas sebagai tanda tidak bersetuju dengan idea tersebut. Para pelajar menggunakan kata-kata yang sopan dan berhikmah dalam membuat teguran antara rakan sekelas. Maka, jelaslah bahawa maksim ini dipatuhi oleh para pelajar.

Seterusnya, para pelajar juga didapati mematuhi maksim sokongan dan budiman. Hal ini dapat dilihat semasa mereka berkomunikasi bagi menyelesaikan salah faham antara rakan sekelas tentang pelajaran. Kesantunan berbahasa yang diamalkan dalam pelbagai situasi sama ada situasi formal mahupun tidak formal menunjukkan tahap amalan kesantunan berbahasa

dalam kalangan pelajar di dua buah universiti awam yang berbeza negara. Walaupun begitu, aspek kesantunan berbahasa perlulah diterapkan bukan hanya kepada golongan pelajar universiti sahaja malah kepada seluruh masyarakat dunia.

Pelajar universiti seharusnya lebih bijak mengaplikasikan maksim kesopanan yang telah digagaskan oleh Leech selari dengan sifat kemanusiaan. Tambahan pula, universiti dilihat sebagai institusi pengajian tinggi yang sememangnya menjadi kekuatan dalam melahirkan masyarakat yang mengamalkan dan mempraktikkan kesantunan dalam pertuturan mereka supaya amalan ini menjadi teladan dan diikuti oleh masyarakat luar. Justeru, berkomunikasi dengan penuh kesantunan melalui penerapan strategi kesantunan bahasa mampu melahirkan sifat positif apabila para pelajar berhadapan dengan masyarakat sekeliling.

PENGHARGAAN

Makalah ini merupakan sebahagian daripada pembiayaan Universiti Sains Malaysia melalui Skim Geran Penyelidikan Jangka Pendek (304/PHUMANITI/6315361).

Rujukan

- A. Aziz Deraman, Lee Lam Thye, Jeniri Amir, Uthaya Sankar & Daniel Jebon Janaun. (2010). *Gagasan Satu Malaysia melalui Landasan Seni dan Budaya*. Kuala Lumpur, Malaysia: Jabatan Kebudayaan dan Kesenian Negara.
- Ainal Akmar Ahmad, Maizatul Azura Yahya, Nasihah Hashim, & Noor Aida Mahmor. (2016). *Kesantunan bahasa semasa berkomunikasi di laman sosial*. In: International Conference on Government & Public Affair 2016. Sintok, Kedah: School of Government, Universiti Utara Malaysia (UUM).
- Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016). Manifestasi Kesantunan Melayu dalam Ujaran Memberi dan Meminta Nasihat. *Journal of Language Studies*, 16(2): 73 - 94.
- Asmah Haji Omar. (2000). *Wacana, perbincangan, perbahasan, dan perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. (2007). *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. 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.
- Fishman. J. Ferguson & Das Gupta.(Ed. 1968). *Language Problem of Developing Nations*. New York: John Wiley.
- Grice, H. P, (1975). *Logic and Conversation* dlm. Cole, P., & Morgan, Syntax and Semantic: Speech Act. New York: Academic Press, 41-58.

- Hsu, F. (1981). *Americans and Chinese*. Honolulu: University of Hawaii.
- 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>.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. New York: Longman.
- Leech Geoffrey. (1993). *Prinsip Pragmatik*. (Azhar M. Simin, Pent). Kuala Lumpur, Malaysia: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Marlyna Maros. (2011). Strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran. *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa & Kebudayaan Melayu*, (3): 7-20.
- Mohammad Fadzeli Jaafar (1997). Kesantunan dalam masyarakat Melayu. *Jurnal Dewan Bahasa*, 41(4): 292-298.
- Mohamad Idris. (200). *Kesantunan berbahasa dalam perbualan Keluarga Melayu*. Kuala Lumpur, Malaysia: Universiti Malaya.
- Siti Noraien Razali. (2016). *Kesantunan Berbahasa dalam Buku Pemimpin dalam ungkapan Melayu Karya Tenas Effendy*. Kuala Lumpur: Akaedemi Pengajian Melayu.
- Riduan Makhtar & Abd Ganing Laenkang. (2016) Amalan dan Penilaian Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Pelajar Pascasiswazah Melayu Muslim. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 3: 1-18.
- Teo Kok Seong. "Kesantunan Berbahasa Kes Bahasa Melayu" dlm. Dewan Bahasa, Mac, hlm. 14-23, 2003.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan, & Mohd Nur Hafizudin Md Adama. (2011). Kesantunan bahasa dalam kalangan remaja sekolah menengah. *Jurnal Bahasa*, 11(2): 321-328.
- Zulkifli Awang. (2012). Strategi Pengajaran Mata Pelajaran Pendidikan Jasmani yang Berkesan. *Tesis Sarjana*, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.