

CERMINAN KESANTUNAN BERBAHASA DARI ASPEK KATA GANTI NAMA DIRI DALAM DOKUMEN PENGURUSAN

REFLECTION OF POLITENESS IN LANGUAGE FROM THE ASPECT OF PERSONAL PRONOUNS IN MANAGEMENT DOCUMENTS

Melor Fauzita Md. Yusoff¹
Nor Hafidah Ibrahim²

¹Pusat Pengajian Bahasa, Tamadun dan Falsafah, Universiti Utara Malaysia (UUM) \\
(Email: fauzita@uum.edu.my)

²Pusat Pengajian Bahasa, Tamadun dan Falsafah, Universiti Utara Malaysia (UUM)
(Email: norhafidah@uum.edu.my)

Article history

Received date : 19-9-2023
Revised date : 25-9-2023
Accepted date : 29-10-2023
Published date : 14-11-2023

To cite this document:

Md. Yusoff, M. F., & Ibrahim, N. H. (2023).
Cerminan Kesantunan Berbahasa Dari Aspek Kata
Ganti Nama Diri Dalam Dokumen Pengurusan.
*Journal of islamic, social, economics and
Development (JISED)*, 8 (58), 187 – 201.

Abstrak: Kesantunan adalah sifat yang melibatkan kehalusan, kesopanan, dan perilaku budi pekerti yang baik. Dalam konteks bahasa, kesantunan berbahasa merujuk kepada kemampuan menggunakan bahasa dengan cara yang santun untuk menyampaikan mesej kepada penerima dengan nilai adab yang tinggi, diikuti oleh perilaku yang baik semasa proses komunikasi berlangsung. Kesantunan berbahasa penting untuk diberi perhatian oleh semua pihak bagi memastikan keselarasan sosial dan mengelakkan perbalahan akibat ketidakfahaman dalam komunikasi. Fenomena sekarang didapati penggunaan kesantunan berbahasa semakin dipandang sepi khasnya aspek kesantunan yang melibatkan penggunaan kata ganti nama diri (KGND). Masyarakat lebih mementingkan pencapaian matlamat jangka pendek berbanding mengekalkan hubungan yang harmonis untuk jangka masa yang panjang. Sehubungan itu, kertas kerja ini akan meneliti penggunaan aspek KGND yang merupakan asas permulaan bagi sesebuah komunikasi. Kajian akan terarah kepada penggunaan KGND yang terdapat dalam dokumen pengurusan dari jabatan kerajaan di negeri Kedah. Kaedah kajian ialah dengan menggunakan kaedah kualitatif dengan melibatkan kajian lapangan dan analisis teks. Dokumen pengurusan yang diperolehi dianalisis serta dibincangkan secara deskriptis. Secara keseluruhannya, didapati penggunaan KGND dalam dokumen pengurusan masih mengikut norma dan nilai yang telah ditetapkan oleh masyarakat. Penulis masih menitikberatkan penggunaan KGND dan berjaya menyerlahkan penggunaan bahasa yang bersopan santun ketika berkomunikasi melalui medium penulisan rasmi khasnya dalam dokumen-dokumen pengurusan.

Kata kunci : Kesantunan berbahasa, komunikasi, Kata Ganti Nama Diri (KGND), dokumen pengurusan, pengurus

Abstract: *Politeness is a trait that involves courtesy, decorum, and good manners. In the context of language, linguistic politeness refers to the ability to use language in a polite manner to convey a message to the recipient with high ethical values, followed by good behavior during the communication process. Linguistic politeness is important and should be observed by all parties to ensure social harmony and prevent misunderstandings in communication. It has been observed that the use of linguistic politeness, especially in the aspect involving the use of personal pronouns, is diminishing. Society places more importance on short-term goals rather than maintaining long-term harmonious relationships. Therefore, this paper will examine the use of personal pronouns, which form the foundation of communication. The study will focus on the use of personal pronouns found in management documents from government departments in the state of Kedah. The research method is qualitative, involving field research and text analysis. The management documents obtained are analyzed and discussed descriptively. Overall, it is found that the use of personal pronouns in management documents still adheres to the norms and values established by society. The authors emphasize the use of personal pronouns and successfully highlight the use of polite language when communicating through official writing, especially in management documents.*

Keywords: *Linguistic politeness, communication, Personal Pronouns (PP), management documents, administrator.*

Pengenalan

Kajian mengenai kesantunan berbahasa dalam ilmu sosiolinguistik adalah bidang penyelidikan yang menarik. Ia telah menjadi subjek penyelidikan yang mendalam dengan munculnya pelbagai kajian yang mengkaji kesantunan berbahasa yang berkaitan dengan unsur bahasa dan budaya masyarakat yang menggunakannya. Analisis data dalam kajian ini berfokus pada penggunaan bahasa dalam dokumen-dokumen pengurusan. Dalam konteks ini, penggunaan kesantunan berbahasa oleh golongan pengurus dianalisis dengan merujuk kepada bentuk kata ganti nama diri (KGND) yang menunjukkan kesantunan berbahasa. Fokus utama analisis adalah untuk menjawab persoalan mengenai kewujudan kesantunan berbahasa dalam dokumen pengurusan. Dalam hal ini, kajian secara tidak langsung cuba untuk memahami sejauh mana kesantunan berbahasa diterapkan dalam komunikasi bertulis dalam kalangan golongan pengurus melalui dokumen-dokumen pengurusan yang dikaji.

Mengikut Nik Safiah (1981: 103), “bahasa pada orang Melayu ada dua bentuk, iaitu bahasa halus yang kata gantinya juga berbentuk halus, dan kata berbentuk kasar yang kata gantinya juga berbentuk kasar. Bahasa berbentuk halus ialah bahasa yang sopan dan mengandungi nilai-nilai hormat yang tinggi. Padanya terdapat kata-kata yang dapat mencerminkan ketinggian budi orang yang di lawan berbicara serta dapat menentukan kedudukan seseorang dalam masyarakat. Ini kerana penggunaan bahasa Melayu adalah berbeza, bergantung kepada latar belakang penutur dan situasi pertuturan. Kelihatannya variasi-variasi dialek juga sering digunakan, melainkan dalam situasi-situasi bahasa Melayu standard. Ini kerana situasi bahasa Melayu standard hadir dalam suasana yang formal di mana penuturnya datang dari berbagai-bagai latar belakang dialek dan satu jenis standard digunakan untuk mencapai taraf kefahaman memuaskan”. Apa yang pasti dalam suasana formal, bahasa yang digunakan hendaklah menepati adab sopan yang berkaitan dengan sistem sapaan. Penggunaan kata ganti nama diri (KGND) dan kata panggilan umum serta panggilan hormat perlu menurut sistem yang telah diutarakan atau disusun sebagai garis panduan oleh pihak berkuasa (Awang Sariyan dan Laila @ Liang Yan, 2011:72).

Norhashimah et al. (2005: 146) melihat kesilapan dalam menggunakan bentuk panggilan yang betul untuk merujuk kepada seseorang dapat dianggap sebagai melanggar sosiobudaya dan adat dalam masyarakat. Konotasi yang kurang baik akan diberikan kepada pengguna bahasa itu serta dianggap biadap dan kurang ajar. Disebabkan hal ini ahli masyarakat tidak boleh menggunakan kata-kata sapaan, sama ada kata ganti nama diri atau kata panggilan sesuka hati tanpa melihat konteks serta faktor penggunaannya kerana ia melambangkan kurangnya pengetahuan seseorang dalam aspek kesantunan berbahasa. Kecekapan memilih kata-kata sapaan sememangnya penting bagi mengekalkan hubungan yang harmoni dalam masyarakat. Kesilapan dalam memilih bentuk-bentuk sapaan ini tentu sekali akan mengundang salah faham, dan berkemungkinan juga menjatuhkan air muka pihak yang dilawan berbicara. Dalam konteks kajian yang dilakukan, iaitu bahasa tulisan, selain menggunakan kata ganti nama diri (KGND) dan gelaran yang tepat kepada individu yang dirujuk, penulisnya juga perlu menitikberatkan pemilihan kata ganti nama bagi dirinya sendiri.

Dalam situasi rasmi, kata ganti nama diri yang lazim digunakan bagi merujuk penulis sendiri dan individu yang dirujuk ialah 'saya', 'kami', 'mereka', 'beliau' dan sebagainya. Kata nama panggilan yang mempunyai unsur kekeluargaan dan nama panggilan akrab perlu dielakkan walaupun individu berkenaan mempunyai hubungan yang rapat dan akrab. Sebaliknya nama panggilan formal seperti 'tuan', 'puan', 'encik', 'cik' dan lain-lain digunakan sesuai dengan pangkat sosial yang dimiliki. Siti Hajar (2010: 84) melihat fenomena ini dari perspektif pragmatik sebagai diksis sosial yang bermaksud pemilihan dan penggunaan kata nama yang bersesuaian bagi merujuk seseorang atau diri sendiri yang dilihat dari segi hubungan sosial dan konteks ujaran dilafazkan. Dalam hal ini, manusia mempunyai peraturan dan etika yang perlu diikuti ketika berinteraksi. Salah satu etika dalam pergaulan ini ialah memanggil seseorang dengan panggilan nama yang disukainya dan bersesuaian dengan pangkat dan gelaran yang diterima. Sesungguhnya dalam menentukan KGND yang akan digunakan, penulis perlulah memilih kata-kata yang terbaik, efektif dan mempunyai nilai kesantunan yang tinggi. Apa yang penting, KGND perlu digunakan dengan berhati-hati terutama terhadap seseorang yang mempunyai gelaran dan taraf sosial yang tinggi. Bagi Ab. Razak (2006:104) perbezaan taraf sosial ini sememangnya berkait rapat dengan adanya kuasa berdasarkan taraf seseorang. Anggota masyarakat menyedari bahawa terdapat kuasa yang tidak dapat dilihat tetapi tetap ada dalam situasi tertentu berdasarkan taraf sosial ini. Sesungguhnya penggunaan KGND yang bersesuaian akan menyerlahkan lagi budi bahasa dan adab penggunaannya. Ini kerana menurut Teo (2006:9) penggunaan sistem panggilan ini mampu memperlihatkan susunan sosial pada tahap tertentu dalam struktur sosial masyarakat Malaysia. Adalah menjadi dasar negara untuk memupuk satu bangsa melalui penggunaan satu bahasa dan budaya yang sama. Ini bermakna bahawa penggunaan KGND ini juga mencakupi penutur-penutur dari berbagai-bagai bahasa dan cara hidup. Untuk itu, penggunaan bahasa yang boleh menimbulkan salah faham dan ketegangan perlu dielakkan terutama oleh kaum lain yang bukan berbangsa Melayu.

Faktor penting dalam penggunaan KGND ialah mengetahui dan memilih kata yang sesuai bagi memastikan individu yang dirujuk merasa lebih dihargai dan dihormati. Kata-kata yang difikirkan boleh menyinggung perasaan individu tersebut perlulah dielakkan sama sekali. Sesungguhnya KGND mampu menjadi lambang dan penanda kesantunan ketika berkomunikasi sama ada dalam keluarga mahupun di luar keluarga. Nik Safiah (1986:221) melihat penggunaan bahasa yang santun sebagai bentuk bahasa yang hanya digunakan oleh, dan dikalangan 'orang baik-baik' sahaja. Ini bermakna penggunaan bahasa ini juga mampu memberi kesan bahawa penggunaannya itu berasal daripada keluarga yang baik (Maya Khemlani David dan Karen Kow Yip Cheng, 2008:182), atau sebagai tanda hormat sesama sendiri. Untuk itu, sebelum sesuatu

dokumen dikeluarkan penulis sepatutnya berusaha menggunakan KGND yang sesuai sebaik mungkin bagi mengelakkan salah faham dan timbulnya keterbatasan dalam komunikasi.

Sorotan Literatur

Kajian mengenai kesantunan berbahasa merupakan kajian yang semakin berkembang selari dengan perkembangan masyarakat. Setelah dikaji dan diteliti, pengkaji mendapati belum ada kajian khusus yang dilakukan untuk mengkaji mengenai kesantunan berbahasa dalam dokumen-dokumen pengurusan khasnya yang berkaitan dengan KGND. Walaupun terdapat kajian yang dilakukan terhadap kesantunan berbahasa dan surat, namun kebanyakannya lebih memberi tumpuan kepada format dan bahasa yang digunakan dalam surat berkenaan. Berikut ialah antara kajian lepas yang pernah dilakukan berkaitan sistem panggilan.

Nurul Ain Alizuddin dan Nik Nur Athirah Nik Mohd Arif (2020), dikesan pernah menjalankan kajian berkenaan sistem panggilan. Tinjauan mereka ialah berkenaan analisis sistem sapaan dalam kad undangan perkahwinan Melayu. Kajian yang dilakukan meneliti penggunaan sistem sapaan dalam kad undangan perkahwinan masyarakat Melayu. Tujuan utama kajian ialah untuk membuktikan bahawa sistem sapaan yang diamalkan merupakan satu bentuk kesantunan berbahasa kerana melambangkan taraf dan status sosial seseorang. Data dianalisis menggunakan Teori Ervin Tripp (1972) dengan menggunakan kaedah kualitatif dengan memberi tumpuan kepada kata sapaan dalam kad undangan perkahwinan Melayu. Berdasarkan analisis kajian yang dijalankan, faktor yang mempengaruhi sistem sapaan dan panggilan dalam masyarakat Melayu adalah berdasarkan status sosial seseorang, iaitu umur, jantina, pangkat dan pendidikan individu. Sistem sapaan dan panggilan dalam masyarakat Melayu mempunyai fungsi yang tersendiri, iaitu untuk menunjukkan rasa hormat dan memuliakan seseorang, serta mengeratkan hubungan kekeluargaan dan persaudaraan. Sistem sapaan juga bertujuan mendidik generasi muda untuk terus menghormati orang yang lebih tua dan berpangkat dalam hirarki tatatingkat sosial. Kajian ini penting dalam mengukur aspek kesantunan masyarakat Melayu dengan melihat kepada nilai-nilai kesantunan ketika berkomunikasi.

Nor Hashimah Jalaluddin, Harishon Radzi, dan Maslida Yusof (2002), juga pernah mengkaji mengenai sistem panggilan. Perbincangan ahli-ahli bahasa ini melibatkan kata panggilan dalam masyarakat Melayu dengan melibatkan aspek sosiolinguistik dan pragmatik. Perbincangan menjurus kepada kata panggilan dalam kalangan adik-beradik dan generasi yang lebih tua dalam keluarga Melayu. Dapatan mendapati permodenan masyarakat menimbulkan kesan terhadap penggunaan kata panggilan keluarga. Panggilan seperti *uncle/auntie*, *grandpa/grandma*, telah mula menyusup ke dalam sistem panggilan itu sendiri dan lama-kelamaan akan menghakis penggunaan kata panggilan masyarakat Melayu yang nyatanya memang hanya wujud dalam bahasa Melayu dan tidak pada bahasa lain. Penulis menerapkan pendekatan sosiolinguistik, semantik, dan pragmatik. Selain data statistik yang menunjukkan bagaimana pemodenan dan pemboleh ubah sosial berinteraksi dan mempengaruhi sistem panggilan, analisis sosiolinguistik turut diberikan. Dapatan mendapati analisis pragmatik dapat membantu dalam menyelesaikan masalah kekaburan makna dan pemilihan rujukan yang sesuai dengan kata panggilan tersebut.

Endang Susilawati dan Asmah Haji Omar (2017), pernah mengkaji mengenai makna sosial dalam kata panggilan dalam komuniti bahasa Melayu SAMBAS. Penyelidikan ini mengambil berbagai-bagai konteks peristiwa komunikasi formal dan tak formal dengan latar belakang situasi hubungan sosial kekeluargaan, kejiranan dan rakanan. Objektif utama kajian yang dilakukan ialah untuk menganalisis sistem panggilan yang berlaku dalam komuniti bahasa

Melayu Sambas (BMS) mengikut konteks peristiwa komunikasi formal dan tak formal serta mentafsir makna sosial yang wujud akibat penggunaan bentuk panggilan berdasarkan konteks tersebut. Model analisis yang digunakan ialah pendekatan etnografi komunikasi (ethnography of speaking). Kajian lapangan dengan perakaman peristiwa tuturan dan temubual tak berstruktur diterapkan dalam penyelidikan ini. Hasil dapatan menunjukkan bahawa bentuk panggilan dalam komuniti BMS mengambil berbagai-bagai bentuk kelas kata. Secara keseluruhan, didapati bahawa penggunaan bentuk panggilan itu mewujudkan makna rujukan kedudukan, pangkat, usia serta gender orang yang dipanggil serta bentuk hubungan orang yang memanggil. Makna penggunaan bentuk panggilan itu boleh bertukar menjadi makna-makna sosial yang bervariasi berdasarkan konteks penggunaannya. Makna-makna tersebut berhubung kait dengan nilai-nilai atau norma-norma yang berkenaan dengan kewujudan struktur dan sistem kekeluargaan serta sistem sosial yang berlaku dalam komuniti BMS. Nilai-nilai tersebut meliputi norma-norma keformalan, kesopanan, penghormatan atau penghargaan, norma-norma yang berkenaan dengan ciri-ciri kekeluargaan (in-group) serta norma-norma yang berkenaan dengan jarak hubungan (out-group). Nilai-nilai lainnya adalah yang berkenaan dengan suasana hati dan fikiran penutur semasa peristiwa komunikasi itu berlangsung seperti suasana kemesraan atau keintiman, kemarahan, kesayangan, hubungan setakat kenal atau baru kenal, serta nilai-nilai pembelajaran dalam berbudi bahasa.

Pengkaji seterusnya yang juga pernah mengkaji mengenai sistem panggilan ialah Yusmawati Yusoff dan Mohd Khaidir Abdul Wahab (2021). Pengkaji-pengkaji ini telah meneliti kata sapaan dan rujukan dalam kalangan masyarakat Banjar terpilih di Daerah Kerian Perak. Kajian ini secara keseluruhannya bertujuan untuk menganalisis penggunaan kata sapaan dan rujukan dalam kalangan masyarakat Banjar yang merupakan majoriti penduduk di daerah Kerian, Perak. Kehidupan masyarakat Banjar di kawasan ini telah mengalami banyak perubahan dalam aspek sosial dan budaya. Perubahan seperti perkahwinan campur, migrasi, pekerjaan, dan sistem pendidikan telah memberi kesan kepada bahasa Banjar, termasuk penggunaan kata sapaan dan rujukan yang merupakan sebahagian daripada warisan budaya mereka. Fokus utama kajian ini adalah untuk mengenal pasti bentuk kata sapaan dan rujukan yang kerap digunakan secara lisan oleh masyarakat Banjar terpilih di daerah Kerian, Perak. Pengkaji menggunakan tiga peraturan penggunaan kata sapaan yang diperkenalkan oleh Ervin-Tripp, iaitu Peraturan Alternasi (Alternation rules), Peraturan Kejadian Bersama (Co-occurrence rules), dan Peraturan Perurutan (Sequencing rules). Peraturan ini disesuaikan dengan Sistem Panggilan dalam Bahasa Melayu oleh Amat Juhari Moain untuk menyesuaikan dengan budaya masyarakat Melayu di Malaysia. Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif, termasuk pemerhatian dan kajian lapangan. Data dikumpulkan di mukim Bagan Serai dan mukim Parit Buntar. Pengkaji membezakan masyarakat Banjar kepada dua kumpulan kajian, iaitu masyarakat Keluarga Berketurunan Banjar (KBB) dan Keluarga Berketurunan Banjar Campuran (KBBC). Hasil kajian menunjukkan bahawa bentuk kata sapaan dan rujukan masyarakat Banjar boleh dibahagikan kepada tiga kategori utama, iaitu kata ganti nama diri, kata ganti kekeluargaan, dan kata ganti masyarakat. Penggunaan kata sapaan dan rujukan ini kebanyakannya masih terdapat dalam kalangan golongan tua KBB dan KBBC, sementara golongan muda, terutamanya remaja KBBC, kurang menggunakan bentuk ini dalam komunikasi mereka.

Seterusnya ialah kajian Analisis Sistem Sapaan Dalam Forum Wacana Sinar Harian yang dilakukan oleh Ab Razak Ab Karim, Abd Ganing Laengkang, dan Riduan Makhtar (2018). Kajian ini meneroka penggunaan sistem sapaan dalam tiga Forum Wacana Sinar Harian yang dianjurkan oleh Karangkrif. Sistem sapaan dalam bahasa Melayu adalah unik kerana melibatkan pelbagai sistem gelaran dan panggilan yang bergantung pada status sosial individu.

Kajian ini menekankan bahawa sistem sapaan yang digunakan oleh ahli forum ini merupakan satu aspek penting dalam kesantunan berbahasa, yang menghormati gelaran dan status sosial seseorang. Tambahan pula, sistem sapaan ini turut membantu mencipta suasana mesra dalam kalangan ahli forum. Dalam kajian ini, pengkaji mengenal pasti lima jenis sapaan dalam forum tersebut, iaitu sapaan gelaran, sapaan umum, sapaan saudara, sapaan sahabat, dan sapaan nama. Hasil kajian menunjukkan bahawa keseluruhan jumlah sapaan yang digunakan dalam tiga rakaman forum adalah sebanyak 609 kali. Dari segi kekerapan, sapaan gelaran mendominasi dengan 363 kali, diikuti oleh sapaan saudara sebanyak 124 kali, sapaan umum sebanyak 56 kali, sapaan nama 38 kali, dan sapaan sahabat 28 kali. Dapatan ini merujuk kepada kecenderungan ahli forum menggunakan sapaan gelaran, yang mencerminkan penghargaan terhadap gelaran yang diberikan kepada individu. Selain itu, kekerapan penggunaan sapaan saudara yang tinggi menunjukkan bahawa ahli forum menganggap forum tersebut sebagai tempat perbincangan yang berlandaskan persaudaraan. Secara keseluruhan, kajian ini menyimpulkan bahawa nilai kesantunan berbahasa dalam tiga forum tersebut adalah tinggi. Walau bagaimanapun, kajian ini juga mencadangkan agar ahli forum terus meningkatkan amalan sapaan semasa berforum untuk memastikan suasana forum sentiasa harmoni dan penuh kesantunan.

Seterusnya kajian oleh Ezura Nasir dan Zamri Mahamod (2020), yang meneliti kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di sebuah sekolah aliran agama. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di Sekolah Agama Menengah Sungai Merab Luar Sepang, Selangor (SAMSME). Pendekatan kualitatif digunakan sepenuhnya dalam kajian ini dan melibatkan tiga orang guru bahasa di sekolah tersebut. Data kajian dikumpulkan melalui temu bual dan pemerhatian dan dianalisis menggunakan Prinsip Kesopanan Leech. Jawapan temu bual dari guru-guru menjadi data utama kajian, yang bertujuan untuk mengeksplorasi kesantunan guru ketika menjalankan sesi pembelajaran dan menjadi fasilitator dalam proses pembelajaran. Seluruh data dianalisis dengan bantuan perisian NVivo 12 untuk mengenal pasti tema dan sub-tema. Dapatan kajian ini secara keseluruhan mengenalpasti dua komponen penting berkaitan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa, iaitu bahasa pertuturan dan bahasa komunikasi. Selain itu, amalan kesantunan berbahasa guru bahasa membentuk empat komponen utama, iaitu keprihatinan guru, komunikasi bukan lisan, komunikasi lisan, dan sifat semula jadi guru. Hasil kajian ini menghasilkan dua model, iaitu Model Pengetahuan Kesantunan Berbahasa Guru Bahasa di SAMSME (MPKB-KBGBSAMSME) dan Model Amalan Kesantunan Berbahasa Guru Bahasa di SAMSME (MAKB-KBGBSAMSME). Implikasi dapatan ini dapat menjadi panduan penting, terutama kepada guru-guru yang mengajar mata pelajaran bahasa sepenuhnya dalam kelas. Kajian ini memberikan wawasan tentang aspek kesantunan dalam konteks pengajaran dan pembelajaran bahasa yang mungkin membantu guru-guru dalam meningkatkan kesantunan berbahasa dalam interaksi dengan pelajar.

Penelitian aspek kesantunan bahasa juga pernah dilakukan oleh Khairul Izzat Amiruddin & Hasmidar Hassan (2018) dengan memberi tumpuan kepada analisis pragmatik kesantunan dan ketaksantunan bahasa dalam perbahasan parlimen. Kajian ini bertujuan menganalisis aspek kesantunan dan ketaksantunan dalam perbahasan parlimen, dengan mempertimbangkan bahawa ahli-ahli majlis ini merupakan wakil rakyat yang dipilih oleh rakyat dalam pilihan raya. Dengan gelaran 'Yang Berhormat', rakyat mengharapkan agar individu ini menunjukkan sikap dan berperibadi mulia, berbicara dengan bahasa yang sopan, serta layak dihormati sebagai pemimpin negara. Kajian ini telah menggunakan data rasmi perbahasan parlimen untuk mengkaji strategi kesantunan dan ketaksantunan yang digunakan oleh ahli-ahli parlimen semasa bersidang. Data kajian dianalisis dengan merujuk kepada teori Kesantunan Brown dan

Levinson (1978, 1987), Model Kesantunan Noriati A. Rashid (2005), serta model ketaksantunan yang dikemukakan oleh Culpeper (1996, 2005) dan Culpeper et al., (2003). Dapatan kajian dapat menggambarkan sejauh mana ahli-ahli parlimen di bawah pimpinan Kerajaan Pakatan Harapan mematuhi aspek kesantunan berbahasa ketika mereka berdebat dan berbahas di dalam dewan. Kajian ini sedikit sebanyak berjaya membantu memberi wawasan tentang amalan kesantunan dan ketaksantunan dalam perbahasan parlimen, yang juga boleh memberi panduan kepada wakil rakyat dan pemimpin politik untuk berkomunikasi secara lebih berkesan dan sopan dengan rakyat dan antara sesama mereka.

Penyataan Masalah

Kajian mengenai kesantunan berbahasa telah giat dijalankan dengan penumpuan kepada pelbagai aspek yang berbeza. Usaha untuk memahami dan memantapkan ilmu kesantunan masih berterusan hingga ke hari ini. Di Malaysia, banyak kajian telah dijalankan untuk menyelidik kesantunan berbahasa berdasarkan korpus, teori, dan pendekatan yang berbeza. Antara penyelidik yang telah menyumbang dalam bidang ini adalah Khadijah (1993), Mohd. Azmi (1997), Abdullah (1998), Mohammad Fadzeli (2000), Fauziah (2004), Noriati (2005), dan Abd. Wahid (2008). Sebahagian besar daripada kajian-kajian ini memberi tumpuan kepada kesantunan berbahasa dalam konteks budaya Melayu. Walaupun bagaimanapun, penyelidik mendapati bahawa masih belum ada kajian yang khusus mengenai kesantunan berbahasa berkaitan dengan penggunaan Kata Ganti Nama Diri (KGND), terutama dalam dokumen pengurusan. Dokumen pengurusan merupakan bentuk komunikasi bertulis yang dirancang dengan teliti sebelum dihantar kepada pihak lain atau dipamerkan kepada masyarakat umum. Oleh itu, dokumen-dokumen tersebut seharusnya menggunakan bahasa yang tidak hanya betul dari segi tatabahasa, tetapi juga tepat dari segi kesantunan khususnya dalam penggunaan KGND. Kajian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kesantunan berbahasa dalam aspek penggunaan KGND wujud dan digunakan dengan tepat dalam dokumen pengurusan. Penelitian akan menentukan sama ada bahasa yang digunakan sudah mencukupi untuk menggambarkan kesantunan berbahasa penulis atau sebaliknya masih ada ruang untuk pembaikan agar penulis dokumen tersebut dapat dianggap sebagai individu yang mahir dalam berbahasa. Kajian ini juga penting kerana setiap masyarakat di negara ini perlu menerapkan nilai, etika, dan tanggungjawab sebagai warganegara untuk membuat pilihan yang tepat demi kepentingan bersama. Dokumen yang dikeluarkan oleh agensi kerajaan atau badan-badan lain akan memberi pelbagai contoh bahasa yang boleh menjadi panduan kepada masyarakat. Oleh itu, penting untuk pengurus atau penulis dokumen memilih ungkapan yang sesuai tanpa mengabaikan aspek kesantunan berbahasa. Penguasaan bahasa yang baik tidak hanya melibatkan aspek tatabahasa, tetapi juga kesantunan berbahasa semasa berkomunikasi.

Metodologi

Kajian dimulakan dengan mengenal pasti fenomena yang dikaji. Penggunaan bahasa yang sewenang-wenang oleh pengguna bahasa, khususnya golongan pengurus tanpa mengambil kira kesan penggunaan tersebut menyebabkan pengkaji berasa terpenggil untuk mengkaji aspek kesantunan berbahasa, khususnya dalam dokumen-dokumen pengurusan. Dalam pemilihan bahan kajian, pengkaji mendapatkan dokumen-dokumen pengurusan daripada pejabat-pejabat kerajaan di negeri Kedah. Bahan kajian untuk penyelidikan ini berupa data primer yang dikumpul secara khusus oleh pengkaji untuk menjawab persoalan kajian. Pengumpulan data ini dilakukan oleh pengkaji melalui kajian lapangan. Pengkaji memilih dokumen sebagai bahan kajian kerana dokumen bukan sahaja salah satu alat untuk memahami sejarah tetapi juga konteks persekitaran tempat kajian. Untuk kajian ini, data hanya dihadkan kepada dokumen pengurusan yang berupa surat, memo, pekeliling dan notis am. Surat, memo, dan pekeliling

dipilih kerana mempunyai ciri-ciri yang hampir sama, terutama dari segi format, namun notis am juga dikeluarkan untuk tujuan yang sama dan merupakan salah satu dokumen pengurusan yang penting. Dapatan kemudiannya dipersembahkan dalam bentuk jadual dan dibincangkan secara deskriptif.

Dapatan Dan Perbincangan

Kajian telah mengenalpasti penggunaan KGND dalam dokumen pengurusan yang dikaji. Penggunaan kesantunan berbahasa ini dibincangkan secara tuntas dalam topik-topik seterusnya seperti berikut:

Penggunaan KGND Dan Gelaran

Dapatan mendapati terdapat beberapa bentuk KGND yang sering digunakan, iaitu dari segi KGND, seperti 'saya', 'kami', 'anda' dan 'ia'. KGND yang menggantikan gelaran jawatan atau organisasi yang diwakili juga sering digunakan dalam dokumen pengurusan. Apa yang pasti dapatan kajian menunjukkan adanya usaha daripada penulis untuk berlaku santun dalam berbahasa. Buktinya, penulis menitikberatkan penggunaan KGND yang sesuai dalam dokumen pengurusan yang dikaji.

Kata Ganti Nama Diri (KGND)

KGND ialah kata yang menggantikan nama khas yang digunakan kepada manusia dan bukan manusia. Menurut Nor Hashimah (2003:8), secara umumnya sistem KGND digunakan untuk menggantikan nama seseorang sama ada ganti nama diri pertama, kedua atau ketiga (Siti Hajar, 2008:151). Memilih dan menggunakan KGND yang sesuai mampu menunjukkan budi pekerti yang tinggi. Terdapat beberapa faktor sosial yang penting yang bertanggungjawab menentukan pemilihan KGND dalam bahasa Melayu, iaitu struktur sosial, situasi, kekuasaan dan setia kawan. Pemilihan KGND yang tepat dengan konteks amat penting kerana pemilihan yang tidak tepat boleh menimbulkan salah faham dalam kalangan penutur (Noriah, 1998: 43).

Berdasarkan dapatan kajian, terdapat beberapa bentuk KGND yang digunakan dalam dokumen pengurusan. Bentuk-bentuk tersebut ialah 'saya', 'kami', dan 'anda'. Selain itu, KGND berdasarkan organisasi yang dikaji juga banyak digunakan. Keadaan ini menunjukkan penulis dokumen berkenaan cuba memberitahu kepada khalayak pembaca bahawa dokumen berkenaan dikeluarkan bukan bersifat individu tetapi mewakili organisasi.

a. Saya

'Saya' merupakan KGND pertama tunggal yang paling kerap digunakan dalam dokumen pengurusan iaitu sebanyak 17.3%. 'Saya' digunakan oleh seseorang untuk membahaskan dirinya semasa berhubung dengan orang lain. Penggunaan KGND 'saya' menunjukkan kesantunan berbahasa penggunaannya. Ini kerana bentuk KGND jenis ini adalah paling sesuai digunakan dalam semua situasi, terutama sekali situasi formal (Awang Sariyan, 2007:39, Awang Sariyan dan Laila @ Liang Yan, 2011:74). Berbeza dengan KGND 'aku', 'hamba', 'teman' dan lain-lain, bentuk KGND pertama tunggal 'saya' sememangnya merupakan KGND yang sepatutnya digunakan dalam situasi formal dan yang melibatkan pendengar atau pembaca yang tidak dikenali (Siti Hajar, 2010:122). Penggunaannya akan menyerlahkan jati diri pengguna kerana di dalamnya terkandung bahasa halus dan hormat (Awang Sariyan, 2000: 204) yang dapat mencerminkan ketinggian budi individu yang menggunakannya. Walaupun KGND bentuk tunggal 'saya' adalah KGND yang biasa digunakan dalam kalangan masyarakat, namun pemilihan KGND jenis lain akan memberi kesan mendalam, terutamanya dari segi kesantunan berbahasa khasnya dalam ranah rasmi. Sebagaimana kata Jespersen dalam Awang Sariyan

(2000:202), “erti sesuatu kata ganti akan bertukar sesuai dengan situasi”. Berikut adalah contoh penggunaan KGND ‘saya’ dalam dokumen pengurusan yang dikaji:

1. Saya yang menurut perintah (PPN_11)
2. Dengan segala hormatnya saya diarah merujuk surat tuan, KSKM/KPM/Caw. Kedah/2017-2019/001(40) bertarikh 20 Februari 2018 berkaitan perkara di atas. (PPN_12)
3. Adalah saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas. (PPN_13)
4. Saya dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas. (PPN_15)
5. Dengan segala hormatnya saya merujuk perkara di atas. (PMB_23)

Contoh yang diberikan di atas menunjukkan penggunaan KGND tunggal saya dalam dokumen pengurusan. Penggunaan KGND ini menunjukkan bahawa penggunanya, yakni penulis dokumen berkenaan seorang yang tahu adab dan adat. Penulis sedar akan situasi yang berlangsung dan memilih untuk menggunakan KGND yang sesuai. Dengan itu, bagi pihak pembaca walau apapun kedudukannya dan di mana tempatnya dalam hierarki masyarakat sama ada di tempat paling rendah apalagi yang paling tinggi tidak akan berasa kecil hati bahkan berpuas hati dengannya kerana apa yang digunakan tetap mengikut dan selaras dengan sistem nilai sosiobudaya masyarakat kita. Penggunaan KGND ‘saya’ ini juga selari dengan konsep kesantunan dalam pertuturan yang diperkenalkan oleh Brown dan Levinson (1987). Menurut mereka penggunaan KGND jenis ini berjaya menyerlahkan kesantunan dan menjaga air muka positif orang tersebut. Dalam hal ini, penggunaan KGND yang sesuai dengan situasi, status, jawatan dan taraf sosial antara penulis dan pembaca dapat menjaga imej individu berkenaan serta dapat juga mengurangkan tindakan ancaman muka (TAM) terhadapnya.

b. Kami

‘Kami’ merupakan KGND pertama jamak yang menunjukkan kepunyaan bersama. ‘Kami’ menurut Awang Sariyan dan Laila @ Liang Yan (2011:74) digunakan untuk merujuk kepada diri orang yang berkata serta teman yang menyertainya apabila bercakap dengan pihak kedua (Awang Sariyan, 2007:41). Penggunaan KGND ini menunjukkan adanya jarak sosial antara penulis dan pembaca dokumen berkenaan. Suasana intim, kemesraan dan kekeluargaan tidak wujud sama sekali. Kata yang digunakan ini adalah berbentuk rasmi dalam suasana menghormati antara satu sama lain. Dapatan mendapati penggunaan KGND jenis ini yang berada pada tempat kedua paling kerap digunakan, iaitu sebanyak 13.5%. Keadaan ini menunjukkan bahawa wujudnya perkongsian tanggungjawab ke atas dokumen yang dikeluarkan. Keadaan ini juga menunjukkan bahawa pengeluaran dokumen berkenaan bukan hanya untuk kepentingan penulis semata-mata tetapi juga jabatan yang diwakilinya. Untuk itu, amat penting sekali bagi penulis yang bertanggungjawab ke atas pengeluaran dokumen berkenaan untuk memilih bentuk bahasa yang paling disenangi oleh penerima atau pembaca dokumen berkenaan. Ini kerana ketinggian peribadi penulis akan terpancar melalui bahasa yang digunakan. Berikut adalah contoh penggunaan KGND ‘kami’ seperti yang terdapat dalam dokumen pengurusan yang dikaji:

1. Ruj. kami (PPNK_11)
2. Sehubungan itu, kami memohon maklumbalas daripada semua Pengetua atau Guru Besar bersama-sama tiga orang guru dan lima orang murid bagi setiap sekolah di negeri Kedah dengan cara melengkapkan borang maklum balas yang boleh diakses menerusi alamat sesawang berikut: (PPNK_11)
3. Sehubungan itu, kami memohon maklumbalas daripada semua Pengetua atau Guru Besar bersama-sama tiga orang guru dan lima orang murid bagi setiap sekolah di negeri

Kedah dengan cara melengkapkan borang maklum balas yang boleh diakses menerusi alamat sesawang berikut: (PPNK_14)

4. Kerjasama dan kesudian tuan/puan untuk hadir amat kami hargai. (PPNK_16)
5. Sebagai makluman, sekarang pihak kami sedang mengadakan promosi keahlian sebanyak RM6 sahaja bagi setiap seorang. (PPAK_32)

Berdasarkan contoh yang diberikan di atas, ia jelas menunjukkan adanya perakuan ‘kepunyaan bersama’ terhadap dokumen yang dikeluarkan. Keadaan ini jelas kelihatan berdasarkan contoh 1 apabila penggunaan frasa ‘Rujukan Kami’ menunjukkan adanya hak bersama terhadap dokumen yang dikeluarkan (Awang Sariyan, 2000:204). Namun begitu, terdapat juga dokumen yang tidak menggambarkan keadaan ini. Pengkaji mendapati hanya ‘No. Rujukan’ atau sekadar perkataan ‘Rujukan’ sahaja yang ditulis. Dalam hal ini, KGND jamak ‘kami’ yang digunakan sememangnya menunjukkan sikap berbudi bahasa golongan pengurus dalam usaha untuk memupuk semangat bekerjasama antara rakan sekerja dan mendidik masyarakat ke arah perkongsian tanggungjawab secara bersama.

c. Anda

‘Anda’ adalah KGND kedua yang dianggap sopan dan neutral sifatnya. KGND ini sepadan dengan KGND *you* dalam bahasa Inggeris (Asmah, 1992:50, Teo, 2010:140) dan sesuai digunakan jika penulis sukar untuk menentukan latar belakang sosial penerima. Ini kerana masyarakat berbahasa Melayu menganggap KGND ‘awak’, ‘kamu’ dan ‘engkau’ sebagai bentuk kasar jika digunakan kepada pihak lain yang lebih berumur, berstatus dan berkuasa oleh pihak yang lebih muda, kurang berstatus dan kurang berkuasa. Penggunaan KGND awak, kamu dan engkau akan kelihatan lebih kasar dan biadap jika digunakan dalam suasana rasmi (Teo, 2003, 2008: 119, Awang Sariyan dan Laila @ Liang Yan, 2011:75). Bagi menghaluskan penggunaan KGND kedua ini, bentuk ‘anda’ diperkenalkan pada tahun 1960-an, sebagai bentuk halus dan diterima pakai dengan meluas dalam bidang tertentu seperti periklanan, perbicaraan, penulisan surat, pekeliling, memo dan lain-lain (Asmah, 1995:50, Teo, 2008:119, Awang Sariyan, 2000:204). Sebagai kesimpulannya, ‘anda’ menurut Awang Sariyan dan Laila@ Liang Yan (2011:76) boleh digunakan dalam konteks khalayak yang tidak khusus, iaitu tidak digunakan secara bersemuka. Berdasarkan dokumen yang dikaji, dapatan mendapati terdapat 3.6% penggunaan KGND kedua bentuk ini yang digunakan. Berikut adalah contoh penggunaan KGND tersebut:

1. myKad- kelebihan di tangan anda (JPN_04)
2. Pastikan maklumat lengkap diisi bagi tujuan tindakan siasatan dan penyampaian maklumat kepada anda (KKM_62)
3. Maklum balas anda amat penting untuk meningkatkan mutu perkhidmatan KKM.
4. Anda mampu lakukan. (KKM_62)
5. Kesabaran serta keprihatinan anda amat kami hargai. (KKM_67)

Penggunaan KGND kedua ‘anda’, jelas menunjukkan kesantunan berbahasa oleh penulisnya berbanding bentuk ‘kamu’, ‘awak’ atau ‘engkau’ yang sememangnya tidak sesuai sama sekali digunakan dalam situasi rasmi (Awang Sariyan, 2007:46). Namun begitu menurut pendapat Teo (2003), penggunaan KGND ‘anda’ untuk tujuan kesopanan terutama dalam kalangan penutur Melayu adalah tidak popular. Ini kerana bentuk ‘anda’ walaupun sudah diterima kerana sifatnya yang neutral, namun untuk kedengaran lebih santun bentuk ini mungkin boleh digantikan dengan kata rujukan panggilan formal seperti ‘tuan’, ‘puan’, atau ‘tuan/puan’ (Asmah, 1997:10). Ini kerana dalam konteks rasmi, rujukan jenis ini adalah lebih sesuai dipilih untuk menunjukkan rasa hormat yang lebih tinggi. Walau bagaimanapun adalah tidak menjadi

kesalahan jika bentuk ‘anda’ digunakan dalam konteks tersebut kerana menurut Asmah (1992:50) perkataan ‘anda’ boleh ditunjukkan kepada orang kedua secara am, yang tidak dikenal baik orang atau namanya. Dalam hal ini, jika diteliti dapatan penggunaan KGND dan panggilan formal secara keseluruhan, bolehlah dikatakan bahawa penulis dokumen pengurusan sememangnya peka dengan aspek kesantunan yang diamalkan oleh masyarakat kita. Ini terbukti apabila, gelaran panggilan formal ‘tuan/puan’ sememangnya paling kerap digunakan oleh penulis berbanding KGND ‘anda’. Dalam hal ini penulis sememangnya peka dengan kesan yang mungkin timbul apabila tersalah menggunakan bentuk KGND kedua. Ini kerana menurut Nik Safiah (1981:110) penggunaan bentuk KGND kedua yang salah akan dianggap sebagai satu penghinaan kepada orang yang dimaksudkan.

d.nya

KGND ‘nya’ ialah KGND orang ketiga tunggal (Raminah, 1993:160). Menurut Asmah (1986:82), ‘nya’ merupakan bentuk klisis dari ‘dia’ (Teo et al.,2010:140). Namun begitu bentuk ‘nya’ dilihat dalam konteks bahasa Melayu moden bukanlah bentuk lemah dari ‘dia’ tetapi dilihat dari segi sejarah, ‘nya’ mempunyai ‘nia’ sebagai bentuk utuhnya dengan proses pembentukan n + ia. Berdasarkan kajian yang dilakukan, pengkaji mendapati penggunaan KGND ‘nya’ yang digunakan dalam dokumen pengurusan adalah sebanyak 56 kali atau 6.51%. Selain ‘mereka’ bentuk KGND ketiga ini juga dilihat menjadi pilihan penulis untuk merujuk kepada subjek yang diperkatakan. Berikut adalah KGND ketiga ‘nya’ yang digunakan dalam dokumen pengurusan yang dikaji:

1. Bertanggungjawab melaksanakan skop tugas pemantauan kenderaan yang memerlukan lesen memandu daripada Jabatan Pengangkutan Jalan serta menjaga kenderaan/jentera di bawah kelolaannya supaya sentiasa berada dalam keadaan bersih dan selamat untuk setiap perjalanan. (JPT_160)

Contoh yang diberikan di atas, ia jelas menunjukkan KGND ‘nya’ yang digunakan sebagai KGND bagi orang ketiga. KGND ketiga ‘nya’ ini dipilih kerana bentuknya amat sesuai digunakan dalam situasi formal. Berdasarkan contoh yang diberikan, bentuk KGND ketiga ‘nya’ ini dilihat sebagai suatu bentuk KGND yang bersifat neutral.

e. Ia

Menurut Asmah (1986:82), ‘ia’ adalah kata lain untuk ‘dia’. Ini bermakna ‘ia’ adalah KGND ketiga tunggal yang umum (Raminah, 1993:160, Awang Sariyan dan Laila@Liang Yan, 2011:74) bagi lelaki atau perempuan. Meea (1969) seperti yang terdapat dalam Awang Sariyan (2000), menyatakan ‘ia’ sama seperti ‘dia’ sekali pun terdapat perbezaan, perbezaannya tidaklah seberapa. Apa yang pasti, menurut Norhashimah Jalaluddin dalam buku yang disunting oleh Zaharani Ahmad (2008:235), ‘ia’ adalah kata ganti nama ketiga dan boleh digunakan untuk merujuk kepada manusia. Berdasarkan dokumen pengurusan yang dikaji, KGND ketiga ini amat jarang digunakan. Berikut adalah contoh penggunaan KGND ketiga ‘ia’ yang digunakan:

1. Ia juga menyediakan asas bagi hubungan produktif, dialog dan perbincangan yang lebih baik, dan tadbir urus yang teratur. (JPT_159)

2. Ia tertakluk kepada jumlah yang dibenarkan oleh KWSP. (LBN_187)

Daripada contoh yang diberikan di atas, jelas menunjukkan penggunaan KGND ‘ia’. Apa yang ketara ialah penggunaan ‘ia’ dalam dokumen yang dikaji tidak menggambarkan bahawa ‘ia’ ini menggantikan dia atau kata ganti nama yang merujuk kepada manusia. Rujukan ‘ia’ di sini lebih kepada organisasi atau peraturan yang telah digubal. Penggunaan KGND ‘ia’ dalam konteks dokumen yang dikaji, lebih bersifat neutral.

f. Organisasi

Organisasi merupakan satu unit sosial yang dibentuk untuk mencapai objektif yang dinyatakan dan dipersetujui bersama. Sesebuah organisasi mempunyai lambang dan identitinya yang tersendiri. Jabatan Kebajikan Masyarakat misalnya, merupakan institusi yang memberi perkhidmatan dan sumbangan kepada masyarakat sama ada dalam bentuk bimbingan atau khidmat nasihat. Terdapat jugak KGND yang digunakan dalam bentuk umum seperti pihak jabatan, pihak kerajaan, pihak pengurusan dan pihak perbadanan. Antara KGND yang digunakan untuk menggambarkan organisasi yang dikaji pula ialah, Perbadanan Perpustakaan Awam Kedah, PLANMalaysia@Kedah (Jabatan Perancangan Bandar & Desa), SADA, Pihak Jabatan Pertanian Negeri Kedah, Pejabat Pendidikan Daerah Langkawi dan lain-lain. Berikut merupakan contoh penggunaan KGND yang melibatkan KGN bagi organisasi yang dikaji:

1. Sehubungan dengan itu, pihak jabatan ini mengeluarkan notis mengarahkan pihak tuan untuk menutup dan menghentikan operasi di pusat tersebut. (JHEA_164)
2. PIHAK KERAJAAN tidak akan terikat untuk menerima tawaran yang terendah sekali dari mana-mana tawaran. (PMB_21)
3. Pihak pengurusan ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Kumpulan Inovasi di atas projek inovasi yang dilakukan pada kaunter kamera Bahagian Kad Pengenalan Jabatan Pendaftaran Negara Negeri Kedah. (PPN_13)
4. Sehubungan dengan itu, pihak Perbadanan memohon kerjasama jabatan/agensi dapat melaksanakan program ini di lokasi masing-masing. (PPAK_34)
5. Untuk sebarang pertanyaan, orang ramai boleh menghubungi Unit Komunikasi Korporat, JPN di talian 03-8880 7077 atau emel ke pro@jpn.gov.my. (JPN_09)
6. Sukacita dimaklumkan Perbadanan Perpustakaan Awam Kedah amat berbesar hati dan telah bersetuju mengadakan program tersebut pada. (PPAK_32)
7. PLANMalaysia@Kedah (Jabatan Perancangan Bandar&Desa negeri Kedah) mengucapkan ribuan terima kasih kepada syarikat-syarikat yang berminat dengan tawaran sebutarga seperti berikut. (JPBD_137)
8. Kerja-kerja pembaikan sedang dijalankan dan sehubungan itu, pihak SADA memohon maaf di atas segala kesulitan yang dihadapi oleh pengguna yang terlibat. (JBA_117)
9. Pihak Jabatan Pertanian Negeri Kedah telah mencalonkan syarikat tuan untuk menjalankan program promosi dan jualan di booth Jabatan Pertanian yang bertempat di MAEPS Serdang, Selangor seperti perkara diatas. (JPT_156)
10. Sehubungan dengan itu, Pejabat Pendidikan Daerah Langkawi berbesar hati menjemput tuan/puan untuk hadir bersama-sama memeriahkan lagi majlis perasmian ini. (PPNK_16)

Tidak dapat dinafikan, bahawa sememangnya KGND mempunyai hubungan yang erat dengan kesantunan. Dalam konteks urusan formal, penggunaan KGND bukan sahaja terdapat dalam hubungan antara rakan sejawat tetapi juga dalam hubungan yang lebih besar yang melibatkan organisasi. Dalam hal ini, penggantian KGND dengan nama organisasi terlibat adalah sebagai salah satu cara menunjukkan rasa hormat dan penghargaan kepada organisasi-organisasi tersebut. Penulis sebagai watak penting dalam dokumen pengurusan memainkan peranan sebaik mungkin bagi memastikan kelangsungan komunikasi berjalan lancar terutama komunikasi yang berlangsung antara organisasi.

Kesimpulan

Daripada kajian yang dilakukan pengkaji mendapati, penulis dokumen amat menitikberatkan penggunaan KGND mengikut kedudukan, pangkat, gelaran yang disandang, kuasa dan kewibawaan yang dimiliki serta jawatan-jawatan yang disandang. Dapatlah dikatakan bahawa

kebijaksanaan penulis memanfaatkan pelbagai bentuk KGND berdasarkan norma yang telah ditetapkan dalam masyarakat membantu dalam membentuk dan mengekalkan hubungan yang harmonis. Penggunaan KGND yang paling kerap untuk suasana formal seperti KGND pertama tunggal 'saya', KGND pertama jamak 'kami' dan 'kita' menggambarkan kesungguhan penulis untuk bersikap santun dalam berbahasa. Bentuk 'anda' yang digunakan bagi menggantikan bentuk kasar 'awak', 'kamu' dan 'engkau' serta KGND yang menunjukkan organisasi yang diwakili secara umum mahupun khusus juga menggambarkan kesantunan berbahasa penulis. Secara keseluruhan, pengkaji mendapati penggunaan ungkapan yang menandakan kesantunan berbahasa oleh golongan pengurus masih boleh dipertingkatkan.

Sebagai seorang pengurus, penulis perlu sedar bahawa peranan bahasa dalam proses komunikasi, sama ada secara lisan ataupun bukan lisan sangat berkesan. Oleh itu, penerapan kesantunan berbahasa dalam proses ini adalah penting bagi mendidik masyarakat ke arah kehidupan yang lebih berkhemah. Ini kerana, dokumen berkenaan menyajikan pelbagai bentuk bahasa yang boleh dijadikan pedoman masyarakat penuturnya. Segala persoalan dan keinginan yang cuba disampaikan hendaklah dilakukan sebaik mungkin agar tidak menyinggung perasaan mana-mana pihak. Maka peranan pengurus dalam memilih ungkapan yang paling tepat tanpa meminggirkan ciri-ciri kesantunan berbahasa adalah perlu, agar lebih dihormati, seterusnya memberi gambaran positif kepada jabatan yang diwakili. Ini kerana lambang ungkapan yang digunakan akan mempamerkan ketinggian serta kehalusan budi pengurus itu sendiri. Sesungguhnya bukanlah satu perkara yang sukar bagi seseorang untuk memilih serta menggunakan ungkapan-ungkapan yang lebih tinggi tahap kesantunannya agar keharmonian dalam masyarakat akan terus terpelihara.

Rujukan

- Ab. Aziz Yusof. (2003). *Komunikasi untuk Pengurus*. Utusan Publications and Distributors Sdn. Bhd.
- Ab. Aziz Yusof. (2007). *Keinsanan dalam Pengurusan*. Utusan Publications and Distributors Sdn. Bhd.
- Abdul Ganing Laengkang. (2010). Kesantunan Bahasa dalam Ceramah Motivasi. Tesis Ijazah Sarjana. Fakulti Bahasa dan Linguistik. Universiti Malaya. Kuala Lumpur.
- Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad. (2001). *Santun Komunikasi*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Abdullah Hassan. (1997). Kemahiran berkomunikasi dalam budaya korporat: Relevan dan Implikasi Strategisnya dlm. *Jurnal Dewan Bahasa*, Ogos hlm. 677.
- Abdullah Hassan. (2002). *Komunikasi Intim*. PTS Publications.
- Abdullah Hassan. (2007). *Tatabahasa sosial: Peraturan kesantunan bahasa Kebangsaan*. Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Abdullah Hassan. (2009). *Nahu Kemas Kini: Panduan Bahasa yang Baik dan Betul*. PTS Professional Publishing.
- Abdullah Hassan & Ainon Mohd. (1994). *Peribahasa: Nilai-nilai murni KBSM*. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Abdullah Yassin. (1998). Kesopanan Berteraskan Prinsip dan Maksim Leech: Satu Analisis teks Lembaga Budi. Tesis Ijazah Sarjana, Fakulti Bahasa, Universiti Malaya.
- Abdul Rashid Daing Melebek & Amat Juhari Moain. (2011). *Sosiolinguistik dan Bahasa Melayu*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ab. Rahman Ab. Rashid, Yap Kim Fatt, Ab. Rahim Selamat. (1997). *Bahasa Melayu Komunikasi 2: Komunikasi Retorika*. Longman Malaysia Sdn. Bhd.
- Ab. Rahman Ab. Rashid & Yap Kim Fatt. (1998). *Bahasa Melayu komunikasi 3*. Longman.

- Ab. Razak Ab. Karim. (2000). Bentuk strategi komunikasi masyarakat Melayu: Satu analisis berdasarkan warkah Melayu lama. *Jurnal Dewan Bahasa*, Julai:797
- Ab. Razak Ab Karim, Abd Ganing Laenggang, dan Riduan Makhtar (2018). Analisis sistem sapaan dalam Forum Wacana Sinar Harian. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah (JSASS)*, 5(2), 243-256
- 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).
- Aslinda & Leni Syafyahya. (2007). *Pengantar Sociolinguistik*. PT Refika Aditama.
- Asmah Hj. Omar. (1985). *Penggunaan Bahasa dalam Borang: Bahasa dalam Komunikasi*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar. (1987). *Malay in its sociocultural context*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar. (1992). *Bahasa iklan perniagaan: Satu kajian retorik*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar. (1998). *Concepts of conflict, war and peace in the Malay language*. Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya.
- Asmah Hj. Omar. (1997). *Penggunaan bahasa dalam surat rasmi: Bahasa dalam komunikasi*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar. (2000). *Wacana, perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar. (2002). *Setia dan santun bahasa*. Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Asmah Hj. Omar. (2007). *Kesantunan bahasa dalam pengurusan pentadbiran dan media*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Buku panduan Budi Bahasa Budaya Kita*. (2005). Kementerian Kebudayaan Kesenian dan Warisan Malaysia.
- Brown, R. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universal in language usage*. Cambridge University Press.
- Chaer, Abdul et al. (1995). *Sociolinguistik suatu pengantar*. PT Rineka Cipta.
- Coulmas, Florian. (2005). *Sociolinguistics: The study of speakers' choice*. New York.
- Endang Susilawati & Asmah Haji Omar. (2017). Makna sosial dalam kata panggilan: Kajian etnografi komunikasi dalam komuniti bahasa Melayu SAMBAS. *Jurnal Pengajian Melayu*, 28.
- Ervin- Tripp, S.,(1972). Sociolinguistic rules of address. dlm. John, B.P., & Janet Holmes, *Sociolinguistics*. Penguin.
- Ezura Nasir & Zamri Mahamod. (2020). Kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di sebuah sekolah aliran agama. *Journal of Advanced Research in Social and Behavioural Sciences* 19(1), 1-25.
- Fraser, B. & Nolen, W. (1981). The association deference with linguistic form. *International Journal of The Sociology of Language*, 27 (96). Cambridge University Press.
- Hashim Fauzy Yaacop. (2011). *Komunikasi untuk pembangunan sumber manusia*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Hashim Musa & Halimah Pondo. (2012). *Isu sociolinguistik di Malaysia*. Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Hetti Waluati Triana. (2009). Bahasa, Kesantunan, dan Perubahan Sosial: Analisis Terhadap Lakuan Tuter Menolak Etnik Minangkabau Moden. Tesis Ijazah Doktor Falsafah, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Hymes, D.H. (1974). *Foundations in sociolinguistics: An ethnographic approach*. University of Pennsylvania Press.

- Ide, Sachiko. (1989). Japanese sociolinguistics: Politeness and women's language. *Lingua*, 57: 357-385.
- Kalthum Ibrahim, & Nur Faezah Kamaruzaman. (2017). Kesantunan bahasa dalam rancangan bual bicara Meletop: satu kajian sosiolinguistik. *Jurnal linguistik*, 21(2), 060-068. <http://www.myjournal.my/public/article/view.php?id=11829>
- Khairul Izzat Amiruddin & Hasmidar Hassan. (2018). Analisis pragmatik kesantunan dan ketaksantunan bahasa dalam perbahasan Parlimen. Dalam *Linguistik Bahasa dan Pendidikan*. Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Pulau Pinang, Malaysia, 44-51
- Kramsch, C. (1998). *Language and culture*. Oxford University Press.
- Kummer, M. (1992). Politeness in Thai. dlm. Watts, R.J., Ide, S. & Enlich, K. *Politeness in Language: Studies in it's history, theory and practice*. Mouton de Gruyter.
- Leech, G.N. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- Linda Thomas & Shan Wareing. (1999). *Language, society and power: An introduction*. New York.
- Mao Lu Ming, R. (1994). Beyond politeness theory: Face revisited and renewed. *Journal of Pragmatics*. 21: 451-486.
- Maslida Yusof & Karim Harun. (2015). Analisis lakuan tutur dalam ruangan status facebook. Dlm. *Jurnal Komunikasi* Jilid 31 (2): 151-168. Universiti Kebangsaan Malaysia
- Maya Khemlani David & Karen Kow Yip Cheng. (2008). *Politeness in Malaysian family talk*. Universiti Putra Malaysia.
- Nor Hashimah Jalaluddin, Harishon Radzi & Maslida Yusof. (2002). Kata Panggilan dalam masyarakat Melayu: Analisis sosiolinguistik dan pragmatik. *Jurnal Bahasa*, 2(2) 224-257
- Nurul Ain Alizuddin & Nik Nur Athirah Nik Mohd Arif. (2020). Analisis sistem sapaan dalam kad undangan perkahwinan Melayu. *Jurnal MANU*. 31(2), 175-194.
- Teo Kok Song. dlm. Zulkifley Hamid, Ramli Md. Salleh & Rahim Aman (Peny.). *Linguistik Melayu* (Edisi Kedua). (2007). Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Teo Kok Seong. Bahasa dan Tataadab. dlm. Anwar Din. (2008). (Peny.) *Asas Kebudayaan dan Kesenian Melayu*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Samsulhadi, M. A., & Sabardila, A. (2022). Maraknya pelanggaran kesantunan berbahasa sarkasme dalam kolom komentar tiktok akun @denise.chariesta. *totobuang*, 10(1). Retrieved from <https://totobuang.kemdikbud.go.id/jurnal/index.php/totobuang/article/view/312>
- Yusmawati Yusoff & Mohd Khaidir Abdul Wahab. (2021). Kata Sapaan dan Rujukan dalam Kalangan Masyarakat Banjar Terpilih di Daerah Kerian Perak. *International Journal of Language, Education and Applied Linguistics*. 11(2), 6-22.

Penghargaan

This research was supported by Ministry of Higher Education (MOHE) of Malaysia through Fundamental Research Grant Scheme (FRGS/1/2015/SS09/UUM/02/3)