

Strategi dan Panduan Kesantunan Bahasa Menurut Perspektif Islam

The Strategies and Guidelines of Language Politeness from Islamic Perspective

WAN SITI FATIMATUL AKMAL W. HASSAN
SUHAILA ZAILANI @ AHMAD

ABSTRAK

Bahasa menjadi medium perantaraan sebagai alat komunikasi bagi manusia untuk berhubung sesama mereka. Namun begitu, penggunaan bahasa seringkali menjadi satu konflik apabila wujudnya pergeseran dalam sesuatu interaksi yang tidak dipaksakan dengan nilai kesantunan. Bagi mengurangkan konflik dalam pertuturan, Islam telah menggariskan beberapa panduan dan syarat yang harus dipatuhi bagi seorang Muslim untuk mengekalkan komunikasi yang harmoni dengan bersandarkan kepada dua sumber utama iaitu al-Quran dan hadis. Tujuan utama penulisan artikel ini adalah untuk berkongsi hasil kajian berkaitan strategi kesantunan berbahasa yang terdapat dalam al-Quran dan Hadis. Kajian yang menggunakan kaedah analisis kandungan sepenuhnya ini telah mengupas dalil-dalil daripada al-Quran dan Hadis bagi mengukuhkan isi perbincangan kajian kesantunan bahasa. Selain itu, maklumat yang diperolehi daripada buku, artikel, jurnal dan tesis yang mengupas tentang perbincangan para sarjana berkaitan aspek kesantunan bahasa turut dikenalpasti bagi mendapatkan data sokongan. Hasil analisa dapatan kajian mendapati terdapat 4 strategi dikemukakan dalam al-Quran dan hadis dalam memupuk kesantunan berbahasa iaitu strategi salam, strategi komunikasi, strategi doa dan strategi syukur. Secara keseluruhannya, keempat-empat strategi yang dikemukakan ini membuktikan bahawa nilai kesantunan berbahasa menjadi panduan asas masyarakat untuk menggalakkan komunikasi yang lebih berkesan dan harmoni selari dengan tuntutan agama.

Kata kunci: Strategi; panduan; kesantunan bahasa; Islam; al-Quran dan Hadis

ABSTRACT

Language is a medium as a means of communication for people to connect to each other. However, the use of language might lead into conflict when the values and politeness are neglected. To minimize the chance of the conflict, Islam has outlined some guidelines that Muslim must adhere to maintain the balance and harmonious communication which based on al-Quran and Hadis. The main purpose of this study is to review the strategies of language politeness which are based on quran and hadis. This study is using both content analysis and qualitative method. The arguments from the al-Qur'an and the Hadis will also be used as the main sources in the study language politeness. Literature reviews taken from the books, articles, journals and theses containing the discussions among the scholars are also have reviewed to support the data analysis. The study found that there are 4 strategies mentioned in the Quran and hadis, they are: salaam/greeting strategy, communication strategy, prayer strategy and gratitude strategy. As the conclusion, the stated strategies prove the language politeness becomes a basic guide for the society to promote more effective and harmonious communication parallel with the religious demands.

Keywords: Strategy; Guidelines; Language politeness; Islamic perspective; Al-Quran and Hadis

PENGENALAN

Islam merupakan agama yang memberi petunjuk sepanjang jalan. Islam mendidik penganutnya bukan sekadar berperilaku dengan akhlak yang baik, namun juga menekankan adab dalam bertutur kata. Tutur kata yang beradab, sopan, halus diselangi dengan budi pekerti yang mulia melambangkan keperibadian Muslim yang sejati. Kata 'santun' dalam bahasa Malaysia bermaksud halus (budi bahasa atau budi pekerti), beradab dan sopan (Kamus Dewan 2005). Awang Sariyan (2007) pula berpendapat kesantunan

bahasa merujuk kepada kesopanan, kehalusan sama ada dalam penggunaan bahasa atau perlakuan. Secara umumnya, kesantunan bahasa merujuk kepada penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicaranya. Bagi sesetengah masyarakat, konsep kesantunan ini didasari dengan tuntutan budaya masyarakat tersebut untuk berkelakuan santun. Sebagaimana yang dihuraikan oleh Asmah Hj Omar (2000), kesantunan bukan strategi semata-mata, sebaliknya kesantunan merupakan ciri budaya yang

menghendaki ahli masyarakatnya bersopan santun dan menghormati antara satu sama lain. Pembinaan tingkah laku yang santun dalam kalangan orang Melayu adalah menerusi proses didikan yang panjang dan berterusan. Ini bukan sahaja menjadi ciri budaya orang Melayu, bahkan kepada setiap bangsa yang menjadikan Islam sebagai tunjang pembinaan budaya. Masyarakat pada hari ini kurang memberi perhatian tentang isu kesantunan bahasa. Bahasa yang dituturkan semakin lama semakin rosak lantaran menerima pengaruh daripada anasir yang pelbagai. Seharusnya didikan tentang nilai kesantunan ini selalu dititikberatkan oleh semua golongan bagi mengelakkan sebarang krisis dan konflik yang kerap kali meruncing dalam masyarakat yang hanya berpunca daripada pertuturan. Namun begitu, didikan untuk menerapkan kesantunan bahasa dalam diri individu seharusnya bermula sejak dari kecil. Ini kerana nilai kesantunan tidak dapat diperoleh serta merta, ia memerlukan didikan yang berterusan seawal usia muda sebagaimana pepatah ada menyebut 'melentur buluh biar dari rebungunya.' Oleh itu, kajian ini dijalankan bagi memberi panduan mengaplikasi aspek kesantunan bahasa berdasarkan garis panduan yang ditetapkan oleh Islam.

KONSEP KESANTUNAN BAHASA

Dalam setiap budaya masyarakat sudah pasti tidak terlepas daripada amalan untuk mengamalkan tutur kata yang baik, sopan dan santun. Begitu juga dalam budaya masyarakat Melayu, amalan untuk bertutur kata santun ini sudah menjadi amalan masyarakat sejak dari dulu lagi sehingga lahirnya pantun:

Yang kurik itu kundi, Yang merah itu saga;
Yang baik itu budi, Yang indah itu bahasa

Kesantunan bahasa mempunyai pelbagai takrifan yang hampir mempunyai persamaan oleh para sarjana. Ahmad Juhari Moain (2001) menyatakan bahawa kesantunan berbahasa ialah kesopanan dan kehalusan dalam menggunakan bahasa untuk berkomunikasi sama ada melalui lisan atau tulisan. Manakala menurut Asmah (1996), kesantunan ditakrifkan sebagai penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan dan rasa tersinggung daripada pihak pendengar. Kesopanan berbahasa terpancar melalui tata cara berbahasa yang dipraktikkan oleh masyarakat. Apabila tata cara berbahasa tidak sesuai dan menyalahi norma dalam masyarakat, seseorang itu

dianggap ego, sombong, tidak beradab dan tidak berbudaya (Sara & Inderawati 2015). Menurut Salinah Jaafar (2012) konsep kesantunan merupakan adab atau tertib mahupun kebiasaan yang diamalkan oleh sesebuah masyarakat dalam memelihara hubungan sesama manusia dan menjaga tatasusila dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Konsep kesantunan bahasa yang diperkenalkan oleh Asmah (2000) pula membahagikan kesantunan kepada dua iaitu kesantunan asas dan kesantunan berkendala. Kesantunan asas merupakan kesantunan yang sedia ada yang menjadi pedoman bagi masyarakat untuk berhubung antara satu sama lain manakala kesantunan berkendala ialah kesantunan yang merujuk kepada kesantunan yang menggambarkan ucapan yang dilakukan oleh masyarakat dalam hubungan antara satu sama lain. Sanat (2000) berpendapat bahawa konsep kesantunan yang paling luas ialah kesantunan yang berpandukan kepada amar ma'ruf nahi mungkar. Konsep ini bukan hanya semata-mata menjaga air muka sahaja tetapi tujuan utamanya adalah menyeru kepada kebaikan dan mencegah daripada melakukan keburukan (Muhammad Luqman 2015).

Beberapa konsep kesantunan bahasa juga telah dikemukakan oleh masyarakat Eropah seperti kesantunan bahasa yang berkaitan dengan konsep muka positif dan negatif. Brown dan Levinson (1987) berpendapat bahawa muka menggambarkan kehendak asas bagi setiap individu dan kehendak tersebut haruslah difahami oleh pihak lain. Mereka mengetengahkan pendekatan *Face Threatening Act (FTA)* dalam komunikasi. Konsep muka positif bermaksud seseorang individu itu berkeinginan untuk disukai serta diterima oleh orang ramai manakala muka negatif hanya akan ditunjukkan apabila seseorang itu mahu mempertahankan haknya serta tidak mahu bergantung dan diganggu oleh orang lain. Manakala Leech (1983) mengetengahkan konsep kesantunan bahasa yang berpandukan kepada enam maksim utama iaitu maksim santun, kedermawanan, sokongan, kerendahan hati, persetujuan dan simpati. Setiap maksim yang dikemukakan menggalakkan ungkapan yang beradab bukannya yang biadap. Setiap maksim tersebut berbeza kerana setiap satunya merujuk kepada skala penilaian dan bentuk ujaran yang berlainan. Kajian Leech (1983) ini lahir daripada Prinsip Kerjasama Grice (1975) yang turut memperkenalkan empat maksim yang harus dipatuhi oleh penutur dalam sesebuah perbualan, iaitu maksim kuantiti, kualiti, relevan dan kejelasan (Siti Hajar 2010).

KESANTUNAN BAHASA MENURUT ISLAM

Sebelum kesantunan bahasa diperkenalkan di Eropah, Islam lebih dahulu menggariskan panduan kesantunan bahasa dalam pertuturan. Awang Sariyan (2007) menyatakan bahawa prinsip utama agama Islam dan kaitannya dengan kesantunan bahasa berhubung secara langsung dengan dua peranan utama manusia di muka bumi ini iaitu, menyeru manusia ke arah kebaikan (amar ma'ruf) dan mencegah kemungkaran (nahi mungkar). Oleh itu, kesantunan bahasa diperlukan agar nasihat, ajaran dan teguran dapat disampaikan dengan baik. Berikut antara panduan asas kesantunan bahasa yang digariskan dalam al-Quran surah Taha ayat 44 yang bermaksud:

...Kemudian hendaklah kamu berkata kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, semoga dia sedar dan takut...

Dan firman Allah dalam surah al-Nisa ayat 148 yang bermaksud:

...Allah tidak suka perkataan buruk (yang diucapkan) secara terus terang kecuali oleh yang dizalimi. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui...

Rusydi Room (2013) menjelaskan bahawa Al-Quran telah memberi empat garis panduan asas kesopanan dan kesantunan berbahasa, iaitu:

1. *Qawlan sadīda*: berkomunikasi dengan baik dengan menggunakan perkataan yang tepat dan benar sebagaimana firman Allah Taala dalam Surah al-Ahzab ayat 70 yang bermaksud:

...Wahai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah, dan Katakanlah perkataan yang tepat dan benar (dalam segala perkara) ...

2. *Qawlan ma'rūfa*: berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang menyedapkan hati, tidak menyinggung atau menyakiti perasaan orang lain, jujur, tidak berbohong dan tidak berpura-pura. Panduan ini disebut dalam Surah al-Nisa' ayat 5 yang bermaksud:

...Janganlah kamu berikan (serahkan) kepada orang-orang yang belum sempurna akal nya harta (Mereka yang ada dalam jagaan) kamu, (harta) yang Allah telah menjadikannya untuk kamu semua sebagai asas pembangunan kehidupan kamu; dan berilah mereka belanja dan pakaian dari pendapatan hartanya (yang kamu niagakan), dan juga berkatalah kepada mereka dengan kata-kata yang baik...

3. *Qawlan baligha*: bertutur dengan menggunakan ungkapan yang jelas, tepat, terang dan efektif. Panduan ini juga jelas disebut dalam Surah al-Nisa' ayat 63 yang bermaksud:

...Mereka itulah orang-orang yang diketahui oleh Allah akan apa yang ada dalam hati mereka, oleh itu berpalinglah Engkau daripada mereka, dan nasihatilah mereka, serta katakanlah kepada mereka kata-kata yang boleh memberi kesan pada hati mereka...

4. *Qawlan maysura*: berkomunikasi dengan baik dan pantas, agar tidak mengecewakan pendengar. Panduan ini pula dijelaskan oleh Allah SWT dalam Surah al-Isra' ayat 28 yang bermaksud:

...Jika Engkau terpaksa berpaling tidak melayani mereka kerana menunggu rezeki dari Tuhanmu Yang Engkau harapkan, maka katakanlah kepada mereka kata-kata yang menyenangkan hati...

Islam juga menegaskan bahawa setiap individu berkewajipan menjaga lisan dan bertanggungjawab terhadap apa yang dituturkan sebagaimana dijelaskan dalam Surah Qaf ayat 18 yang bermaksud:

...Tidak ada suatu kata yang diucapkannya melainkan ada di sisinya malaikat pengawas yang sentiasa sedia (mencatat)...

Selain itu, Awang Sariyan (2007) dan Mohd Nazeli (2009) turut mengemukakan prinsip kesantunan Bahasa, antaranya prinsip bertanggungjawab menjaga lidah dan prinsip hikmah dan pengajaran yang baik. Prinsip ini perlu diamalkan oleh setiap individu agar dapat memelihara lidah daripada mengeluarkan perkataan yang buruk dan kesat serta sebagaimana firman Allah dalam Surah al-Nahl ayat 125 yang bermaksud,

...Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhan mu Dia lah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk...

Al-Khatib (2012) pula berpendapat bahawa kesantunan yang terdapat dalam al-Quran berkait rapat dengan hubungan antara Pencipta dengan hamba, manusia sesama manusia dan antara individu dengan masyarakat. Aspek kesantunan yang dapat dilihat ketika seorang hamba itu meminta pertolongan atau berdoa kepada Tuhannya, jarak seorang hamba dengan PenciptaNya seakan-akan sangat dekat dan mempunyai hubungan yang rapat. Seseorang hamba itu perlu menjaga adab dan kesantunan ketika berdoa dan meminta pertolongan Allah sebagaimana firman Allah Taala dalam Surah al-A'raf ayat 55 yang bermaksud,

...Berdoalah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lembut. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas...

Di samping itu, prinsip kecerahan dan kejelasan dalam menyampaikan agama Allah juga sebahagian daripada prinsip kesantunan bahasa yang perlu dijaga. Prinsip paling utama adalah memilih untuk menggunakan bahasa dengan sesuai dan baik serta menjauhi kejian, umpatan, cercaan, celaan dan sebagainya.

STRATEGI KESANTUNAN BERBAHASA DALAM ISLAM

Noriati (2005) menjelaskan bahawa nilai kesantunan dalam konteks sosiobudaya masyarakat Melayu mempunyai hubungan tiga penjuru, iaitu hubungan manusia dengan Tuhan, manusia dengan manusia dan manusia dengan alam. Nilai kesantunan yang ditonjolkan oleh masyarakat Melayu seperti penjagaan muka daripada mendapat aib atau memalukan. Antara strategi kesantunan bahasa yang dikemukakan Noriati (2005) ialah strategi ungkapan rabbani, iaitu strategi yang menggunakan ungkapan-ungkapan doa, tawakkal, kesyukuran, insya-Allah dan strategi salam. Namun strategi ungkapan rabbani yang dikupas oleh Noriati (2005) hanya membahaskan tentang konsep kesantunan ketika majlis pertunangan orang Melayu sahaja.

Bertitik tolak daripada strategi kesantunan bahasa yang dikemukakan oleh Noriati (2005), kajian menghuraikan tentang strategi kesantunan bahasa dalam perspektif Islam dengan lebih terperinci. Kajian ini mendahulukan strategi salam berbanding strategi lain kerana seseorang Muslim itu disunatkan memberi salam terlebih dahulu sebelum kata-kata lain berdasarkan beberapa hadis sahih dan amalan para ulama (al-Nawawi 1993).

1. Strategi Salam

Perkataan ‘salam’ merupakan kalimah Arab, iaitu salah satu kata nama daripada nama-nama Allah Taala; *al-Salām*. Selain memberi maksud menyerah diri, kesejahteraan serta bebas daripada sebarang keaiban, kata ‘salam’ ini juga merupakan ungkapan penghormatan bagi seorang muslim (*Mu’jam al-Wasit* 2004). Allah berfirman dalam surah al-Nur ayat 27 yang bermaksud:

...Wahai orang yang beriman, janganlah kamu memasuki rumah orang yang bukan rumahmu, sebelum meminta izin dan memberi salam kepada penghuninya. Demikian itu lebih baik bagi kamu, mudah-mudahan kamu beringat (mematuhi cara dan peraturan yang sopan itu) ...

Rasulullah SAW memerintahkan untuk menyemarakkan ucapan salam. Diriwayatkan daripada ‘Abdullah bin Amr bin al-‘Aish: Bahawa seorang lelaki bertanya kepada Rasulullah SAW, “Islam manakah yang baik?” Baginda menjawab, “Engkau memberi makan dan mengucapkan salam kepada orang yang telah engkau kenal dan belum engkau kenal” (al-Bukhari, *Sahih Bukhari, Kitab al-Adab, Bab ipsha’ al-Salam min al-Islam*, No. Hadis, 20).

Al-Bukhari meriwayatkan dari Abu Hurairah r.a, beliau mengatakan bahawa Rasulullah SAW bersabda yang bermaksud (al-Muslim, *Sahih Muslim, Kitab al-‘Iman, Bab Lā Yadhkhal al-Jannah illa al- Mukminūn*, No. Hadis, 22):

...Kalian tidak akan masuk syurga sehingga kalian beriman. Kalian tidak akan beriman sebelum kalian saling cinta mencintai. Mahukah kalian aku tunjukkan kepada sesuatu yang apabila kalian kerjakan nescaya kalian akan saling mencintai? Sebarkanlah salam antara kalian...

Ungkapan salam bukanlah semata-mata memberikan ucapan penghormatan, akan tetapi membawa maksud doa. Setiap kali lafaz salam diucapkan, secara tidak langsung si penutur mendoakan kesejahteraan kepada orang yang dilawan tutur. Sebaik-baik lafaz salam ialah yang paling lengkap sebagaimana yang diriwayatkan oleh Abu Daud dan At-Tirmizi, daripada ‘Imran bin al-Husayn r.a. Beliau berkata (Abi Dawud, *Sunan Abi Dawud, Kitab al-Adab, Bab Kayfa al-Salam*, No. Hadis, 144; al-Nawawi 1993: 299; Abu Daud, al-Tirmizi, *Riyad al-sālihīn, Kitāb Salām*, No. Hadis, 851):

...Seorang lelaki datang kepada Nabi SAW seraya mengucapkan: “Assalamualaikum”. Setelah dijawab, lelaki itu pun duduk. Kemudian Nabi saw bersabda: “sepuluh”. Kemudian datang lagi lelaki lain seraya mengucapkan: “Assalamualaikum warahmatullah”, Setelah dijawab, lelaki itu duduk. Baginda bersabda: “dua puluh”. Kemudian datang pula lelaki yang lain dan mengucapkan: “Assalamualaikum warahmatullahi wa barakātuh”. Setelah dijawab, lelaki itu duduk. Kemudian baginda bersabda: “tiga puluh” ...

STRATEGI BERKOMUNIKASI

Antara adab yang patut mendapat perhatian khusus bagi setiap Muslim adalah mengajarkan cara yang paling baik dalam berkomunikasi atau berbicara. Setidaknya apabila anak-anak telah mencapai usia baligh, mereka telah mengetahui bagaimana berbicara dengan orang lain secara beradab serta cara untuk menyenangkan orang yang berbicara dengannya (Ulwan 1989).

1. Merendahkan Suara.

Merendahkan suara ketika berbicara sangat dituntut dalam Islam sebagaimana terakam dalam al-Quran nasihat Luqman kepada anaknya supaya merendahkan suara apabila berbicara sebagaimana firman Allah dalam Surah Luqman ayat 19 yang bermaksud:

...Sederhanakanlah langkahmu semasa berjalan, juga rendahkanlah suaramu (semasa berkata-kata), sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keldai...

Merendahkan suara bukan hanya ketika berkomunikasi dengan manusia sahaja, bahkan dituntut ketika berdoa dan berbicara dengan Allah. Allah berfirman dalam Surah al-Isra' ayat 110):

...Serulah Allah atau serulah Ar-Rahman. Dengan nama yang mana saja kamu seru, dia mempunyai al-Asma' al-Husna (nama-nama yang terbaik) dan janganlah kamu mengeraskan suaramu dalam solatmu dan janganlah pula merendharkannya. Carilah jalan tengah antara kedua-dua jalan itu...

2. Mengucapkan perkataan yang baik.

Kata-kata apabila diucapkan ibarat panah yang dilontarkan daripada busurnya. Kata-kata yang baik mahupun buruk akan meninggalkan bekas dalam hati orang yang mendengarkannya. Oleh itu, setiap perkataan yang ingin diucapkan seharusnya dituturkan dengan penuh waspada agar tidak menyinggung perasaan seseorang. Seperti pepatah melayu ada menyebut, 'terlajak perahu boleh diundur, terlajak kata buruk padahnya.' Seiring dengan itu, Allah SWT berfirman dalam al-Quran dalam Surah al-Ahzab ayat 70-71 yang bermaksud:

...Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu sekalian kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar, nescaya Allah memperbaiki amalan dan mengampuni dosa-dosamu. Barangsiapa mentaati Allah dan Rasul-Nya, maka sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang besar...

Dalam hal yang sama Baginda Rasul saw pernah bersabda yang bermaksud (al-Bukhari, *Sahih Bukhari, Kitab al-Adab, Bab Ikram al-Dayf wa Khidmatih wa iyyahu bi nafsihi*, No. Hadis, 85):

...Barangsiapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhirat maka hendaklah dia berkata baik ataupun diam...

Hadis ini jelas menunjukkan betapa pentingnya menjaga lidah dengan mengucapkan perkara yang baik sehinggakan diam itu lebih baik lagi daripada menuturkan perkataan yang keji dan membawa dosa.

3. Berbicara perlahan-lahan (tidak tergesa-gesa).

Salah satu kaedah berbicara dengan baik ialah menuturkan kata-kata dengan perlahan-lahan sehingga orang yang mendengar itu memahami makna perbicaraan yang dituturkan. Menurut Abu Daud yang meriwayatkan daripada Aisyah r.a. bahawa beliau berkata (Abu Dawud, *Sunan Abi Dawud, Kitab al-Adab, Bab al-Hadyi fi al-Kalam*, No. Hadis. 21) yang bermaksud:

...Sesungguhnya percakapan Rasulullah SAW itu terpisah-pisah, sehingga dapat difahami bagi orang yang mendengarnya...

Dilarang memaksa diri untuk banyak berbual dan meleret-leret ketika berbicara. Percakapan seseorang itu hendaklah mudah difahami oleh para pendengar. Antara cara berbicara yang disyorkan oleh Islam ialah penggunaan gaya bahasa yang bersesuaian dengan budaya sesuatu kaum serta bertepatan pula dengan tahap akal dan usia mereka yang diajak berbicara. Selain itu, contohilah gaya percakapan Rasulullah SAW. yang bersederhana dalam berbicara. Baginda tidak akan mengulangi percakapan melainkan jika perlu sahaja. Menurut para ulama, Nabi saw. mengulangi percakapan baginda sebanyak tiga kali apabila perkara yang ingin disampaikan itu agak sukar untuk difahami. Hal ini bertujuan agar para hadirin yang hadir dapat memberi perhatian tentang apa yang ingin disampaikan (Ahmad Adnan 2014). Menurut Anas bin Mālik r.a, beliau menceritakan sebagaimana hadis yang diriwayatkan oleh al-Bukhari dalam Sahihnya dalam Kitab al-'Ilmi, No. 92, 93 yang bermaksud, "...Sesungguhnya Rasulullah akan mengulangi ucapannya sebanyak tiga kali supaya dapat difahami..."

4. Tidak mempersingkat dan memanjangkan bicara

Bila berbicara jangan terlalu singkat sehingga merosakkan intipati percakapan. Ini bertepatan dengan kata-kata hikmah, "...Sebaik-baik percakapan adalah yang sedikit dan jelas...". Namun begitu, jangan pula terlalu panjang sehingga membosankan pendengar. Bicara yang pendek dan jelas lebih mudah meresap ke dalam jiwa dan lebih menarik perhatian para pendengar. Rasulullah SAW bersabda dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Imam Ahmad dalam Musnad Ahmad, Musnad al-Ansar r.a., No. Hadis. 21214 yang bermaksud, "...Yang sedikit dan mencukupi itu lebih baik daripada banyak dan berlebih-lebih...." Hadis ini jelas menunjukkan

betapa pentingnya mencontohi Rasulullah SAW, iaitu bercakap hanya bila perlu sahaja serta mengelak daripada meleret-leret ketika bercakap sehingga percakapan itu tidak didengari dengan baik.

5. Memberi perhatian kepada orang yang bercakap.

Segolongan masyarakat hanya menyukai orang lain mendengar bicaranya. Hal ini kerana perasaan ego yang dimiliki oleh seseorang menyukarkannya untuk mendengar percakapan orang lain ataupun memberi perhatian yang sepenuhnya. Antara adab berbicara dalam Islam ialah memberi perhatian sepenuhnya kepada orang yang bertutur agar kita dapat memahami apa yang dibicarakannya. Para sahabat Rasulullah SAW apabila melihat Nabi SAW berbicara, seolah-olah terdapat burung di atas kepala mereka kerana memberi perhatian sepenuhnya kepada ucapan baginda SAW. Mereka hanya mula berbicara apabila baginda berhenti berbicara dan tidak pernah bertengkar di hadapan baginda nabi SAW. Selain itu, antara adab Rasulullah SAW dalam berbicara ialah, baginda tidak pernah memotong bicara sesiapa pun sehingga orang itu habis berbicara. Selepas itu, barulah baginda menyambung bicara ataupun meninggalkan tempat tersebut (Zulkarnain 2009). Selain itu mata juga memainkan peranan dalam berbicara. Antara adab berbicara juga adalah melakukan 'eye contact' iaitu mengarahkan pandangan kepada orang yang dilawan bicara sehingga pendengar merasakan bahawa dia diberi perhatian.

STRATEGI DOA

Islam memberikan panduan serta petunjuk melalui sunnah nabawiyah agar sentiasa bertutur dengan sopan. Antara kesopanan dalam pertuturan adalah dengan mengucapkan ucapan selamat dan mendoakan kesejahteraan orang lain. Bagi seorang Muslim, berdoa merupakan satu amalan mulia yang perlu dipelajari tatacara dan adab berdoa agar dapat dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Seorang Muslim yang baik seharusnya menyesuaikan percakapan mengikut keadaan orang yang dilawan tutur dan mengucapkan doa dan ucapan yang sesuai dengan situasi orang tersebut. Contohnya, bagi orang yang telah melahirkan anak, dianjurkan untuk mengucapkan ucapan doa yang dipetik daripada Hasan al-Basri sebagaimana berikut, "...Semoga engkau diberkati dengan pemberian-Nya, bersyukur

kepada Yang Memberi, diberi rezeki dengan baktinya kepadamu dan semoga dia akan sampai dewasa...". Orang yang diberi ucapan selamat itu pula hendaklah menjawab dengan, "...Semoga Allah memberikan berkat kepadamu, dan keberkatan ke atasmu dan rezeki kepadamu seperti ini (al-Nawawi 1993).

Kepada pasangan yang baru berkahwin, Islam sangat menggalakkan bagi setiap Muslim untuk mendoakan pasangan mempelai yang baru berkahwin dengan ucapan, "...Semoga Allah memberikan berkat kepadamu, dan keberkatan ke atasmu, serta menyatukan kamu berdua dalam kebaikan (Abu Dawud, *Sunan Abi Dawud, Kitab al-Nikah, Bab Yuqalu li al-Mutazawwij*, No. Hadis 37). Bukan itu sahaja, Rasulullah s.a.w juga mengajarkan doa "*jazakallāhu khairan*" khususnya kepada orang yang telah membuat kebaikan sebagaimana yang telah disebut dalam hadis riwayat Usāmah bin Zaid yang bermaksud, "...Barang siapa diberi kebaikan, hendaklah dia mengucapkan kepada orang yang melakukannya (kebaikan) dengan "Semoga Allah membalasnya dengan suatu kebaikan". Dengan itu, dia sudah cukup memberikan pujian" (Tirmidzi dan Nasā'i, *Kitab Sahih Tirmidzi*, No. Hadis, 5109).

STRATEGI SYUKUR

Seorang individu Muslim yang baik apabila mendapat sesuatu yang menyenangkan, mereka terus memanjatkan kesyukuran mereka kepada Allah dengan mengucapkan 'alhamdulillah'. Perkataan 'alhamdulillah' berasal daripada kalimah Arab *hamada* yang bermaksud puji. Sementara makna perkataan 'alhamdulillah' jika diterjemahkan secara literal membawa maksud 'sebagai segala puji bagi Allah' (Kamus Besar Arab-Melayu Dewan 2006). Adakalanya disebut sebagai *Hamdalah* ataupun *tahmid* dengan kebesaran-Nya, keagungan-Nya dan sebagai mensyukuri nikmat kurniaan-Nya. Lafaz 'alhamdulillah' bukan semata-mata ujaran yang diucapkan apabila menerima nikmat ataupun rezeki daripada Allah swt, akan tetapi bertujuan bagi seorang hamba memuji Penciptanya. Perkataan ini merupakan kalimah yang sangat mudah untuk diungkapkan namun berat sekali bagi lidah untuk melafazkannya. Sedangkan dalam firman Allah dalam Surah Ibrāhim ayat 7) telah menyatakan (maksudnya):

...Demi Sesungguhnya, jika kamu bersyukur nescaya Aku akan menambah nikmat-Ku kepada kamu dan demi sesungguhnya, jika kamu kufur ingkar sesungguhnya azab Ku amatlah pedih....

Pada dasarnya, kalimah 'alhamdulillah' merupakan sebuah kalimat yang menjadi azimat

dalam kehidupan Muslim. Menurut Haliza (2012), apabila bibir sering menyebut ‘alhamdulillah’, hakikatnya kita sedang menjalani satu proses latihan dalam mendidik diri menjadi seorang yang bersyukur dalam setiap aspek kehidupan. Apa yang lebih penting lagi ialah mendidik diri untuk menjadi ‘hamba’ melalui pengertian yang sebenar. Rasulullah SAW sentiasa mengucapkan lafaz *alhamdulillah* untuk setiap perkara sama ada perkara yang disukai oleh baginda atau tidak sebagaimana yang diriwayatkan daripada Aisyah r.a yang diriwayatkan oleh Ibnu Mājah dalam Sunan ibn Mājah dalam Kitāb Adab hadis No 3803 yang bermaksud:

...Sekiranya baginda melihat sesuatu yang berupa kenikmatan, baginda akan mengucapkan “Segala puji bagi Allah yang kenikmatan dari-Nya menyempurnakan pelbagai kebaikan.” Manakala sekiranya melihat sesuatu yang kurang disukainya, baginda akan mengucapkan “Segala puji bagi Allah untuk segala keadaan...”

KESIMPULAN

Kesimpulannya, dapatan kajian secara keseluruhan mendapati Islam telah mencorak beberapa panduan untuk menjaga kesantunan dalam berbahasa seperti strategi salam, strategi berkomunikasi, strategi doa dan strategi syukur. Aspek-aspek ini yang boleh dipraktik serta diamalkan dalam kehidupan seharian muslim dalam berkomunikasi bagi mengekalkan nilai kesantunan berbahasa. Individu Muslim yang berpegang dengan cara hidup yang diajarkan Islam akan memberi impak yang besar dalam melahirkan masyarakat yang sejahtera serta bebas daripada konflik terutama konflik dalam pertuturan harian. Oleh itu, kajian menyarankan agar kajian tentang aspek kesantunan bahasa dalam perspektif Islam terus dikaji dan digali supaya nilai ini dapat diterapkan kepada masyarakat agar tidak terhakis dek arus permodenan yang semakin mencabar.

PENGHARGAAN

Kajian ini dijalankan dengan menggunakan dana Geran Universiti Penyelidikan (kod projek: GUP-2015-016). Jutaan terima kasih kepada UKM kerana memberi dana bagi menjalankan kajian ini.

RUJUKAN

al-Quran dan Terjemahan. 2012. Kuala Lumpur: Penerbit Pustaka Darul Iman.
Abi Da’ud. 2009. *Sunan Abi Da’ud*. Damsyiq: Dar al-Risalah al’Alamiah.

Ahmad Adnan Fadzil. 2014. *Kenali Rasul Kita Muhammad, Menyingkap Keperibadian dan Cara Hidup Insan Mulia*. Kuala Lumpur: Telaga Biru Sdn. Bhd.
Amat Juhari Moain. 2001. Nilai rasa dalam Bahasa Melayu. Dalam Yaacob Harun, *Kosmologi Melayu*. Kuala Lumpur: Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya.
Asmah Haji Omar. 2000. *Wacana Perbincangan Perbahasan dan Perundingan*. Dewan Kuala Lumpur: Bahasa dan Pustaka.
Asmah Haji Omar. 2002. *Setia dan Santun Bahasa*. Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris Shah (UPSI).
Awang Sariyan. 2007. *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
Brown, P. & Levinsons, S. 1987. *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
al-Bukhari, Abi ‘Abdullah Muhammad bin Isma’il. 2002. *Sahih al-Bukhari*. Beirut: Dar Ibnu Kathir.
Grice, H.P. 1975. *Logic and conversation*. Dlm *Syntax and Semantics 3: Speech Act*, disunting oleh P. Cole & J. L. Morgan. New York: Academic Press.
Haliza Aris. 2012. *Ucaplah Alhamdulillah*. Kuala Lumpur: Must Read Sdn Bhd, Wangsa Melati.
Ibn al-Dihhak al-Tirmizi. 2010. *Sunan al-Tirmizi*. Riyad: Dar al-Hadarah lil-Nashr wa al-Tawzi’.
Ibn Hajr al-‘Asqalani, Ahmad ibn ‘Ali. 2014. *Bulugh al-Maram min adillah al-ahkam*. Arab Saudi: Dar al-Qabas lil-Nashr wa al-Tawzi’.
Ibn Shalih, Abu Abdullah. t.th. *Amalan Harian Seorang Muslim berdasarkan al-Quran dan as-Sunnah*. Bogor: Pustaka Ibnu Umar.
Kamus Besar Arab-Melayu Dewan. 2006. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
Kamus Dewan Edisi Keempat. 2005. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
al-Khatib, M.A. 2012. Politeness in the holy Quran: A sociolinguistic and Pragmatic perspective. *Intercultural Pragmatics* 9(4): 479-509.
Leech, G. 1984. *Principles of Pragmatics*. New York: Longman.
Majma’ al-Lughah al-‘Arabiyyah. 2004. Mu’jam al Wasit. Misr: Maktabah al-Syurūq al Dawliyah.
Mohd Nazeli Ahmad. 2009. *Prinsip-prinsip al-Quran tentang Kesantunan Bahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Pustaka dan Bahasa.
Muhammad Luqman Mohd Shapie. 2015. Penerapan Kesantunan dalam Komunikasi Melalui Filem. Perkongsian Guru-Guru Profesional. Singapura: Pusat Bahasa Melayu Singapura.
al-Nawawi, Muhy al-Din Abi Zakaria Yahya. 1993. *al-Azkar al-Muntakhabah min Kalam Sayyid al-Abrar*. Beyrut: Dar al-Khayr.
al-Nawawi, Muhy al-Din Abi Zakaria Yahya. T.th. *Riyad al-salihin*. Kaherah: Dar al-Rayyan lil-Turath.

- Noriati A Rashid. 2005. Nilai Kesantunan dalam Sosiobudaya Masyarakat Melayu. *Jurnal Pengajian Melayu*. Jilid 15. Akademi Pengajian Melayu: Universiti Malaya.
- Rusydi Room. 2013. *Konsep Kesantunan Berbahasa dalam Islam*. *Jurnal Adabiyah*. Vol. XIII. hlm. 223-234.
- Salinah Jaafar. 2012. Kesantunan Bahasa: Pertembungan Antara Budaya Melayu-Bukan Melayu dan Islam-Bukan Islam. Jabatan Linguistik Melayu, Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya.
- Samarah, A. Y. 2015. Politeness in Arabic Culture. *Theory and Practice in Language Studies* 5(10).
- Sanat Md Nasir. 2000. Tatabahasa Wacana Melayu. Kertas Kerja Seminar Kebangsaan Tatabahasa Wacana Bahasa Melayu. Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Sara Beden, Inderawati Zahid. 2015. Analisis kesopanan bahasa dalam novel melunas rindu: Aplikasi Maksim Leech dan Grice. *Jurnal Bahasa* 15: 143-172.
- Siti Hajar Abdul Aziz. 2010. *Pragmatik Linguistik*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Ulwan, Abdullah Nashih. 1989. *Pedoman Pendidikan Anak-anak dalam Islam*. Klang: Klang Book Centre.
- Yazid al-Qazwini, Abi ‘Abdillah Muhammad. T.th. Sunan Ibn Majah. Dar Ihya’ al-Kutub al-‘Arabiah.
- Zulkarnain Dollah. 2009. *Amalan 24 jam dalam kehidupan Rasulullah s.a.w*. Kuala Lumpur: PTS Publication & Distributors Sdn Bhd.
- Wan Siti Fatimatul Akmal W. Hassan
Pusat Rantau Timur Tengah dan Nusantara
Fakulti Pengajian Islam
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 Bangi, Selangor
MALAYSIA
wsfa92@gmail.com, suzail@ukm.edu.my
- Suhaila Zailani @ Ahmad
Pusat Rantau Timur Tengah dan Nusantara
Fakulti Pengajian Islam
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 Bangi, Selangor
MALAYSIA
wsfa92@gmail.com, suzail@ukm.edu.my