

KATA PENANDA SANTUN DALAM KALANGAN GURU SEKOLAH MENENGAH: SUATU TINJAUAN

WINDDY KINDUO
Universiti Malaysia Sabah
windykinduoh2@yahoo.com

SAIDATUL NORNIS HJ. MAHALI*
Universiti Malaysia Sabah
saidatul@ums.edu.my

**Pengarang Perantara*

ABSTRAK

Bahasa menjadi wahana komunikasi, integrasi sosial, pendidikan dan pembangunan bagi semua bangsa di dunia. Tidak banyak kajian yang dilakukan dalam konteks sekolah yang memerihail penggunaan penanda kata santun sama ada dalam situasi rasmi atau sebaliknya. Kajian ini dilaksanakan untuk meneliti penggunaan kata penanda santun dalam situasi rasmi, yakni mesyuarat guru di SMK Simpangan, Beluran, Sabah. Teori Deiksis Sosial Huang (2015) digunakan sebagai teori yang mendasari kajian ini. Data dianalisis menggunakan pendekatan korpus, yakni menerusi perisian AntConc. Hasil analisis mendapati bahawa terdapat variasi kata penanda santun yang digunakan oleh guru-guru sebagai deiksis sosial, iaitu 'cikgu', 'guru', 'pengetua', 'penolong kanan', 'ketua bidang' dan 'ketua panitia'. Kesemua panggilan itu digali keluar daripada rakaman interaksi dalam mesyuarat guru. Seyogianya, pemilihan kata panggilan sebenarnya turut dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti usia, jantina, kedudukan dan taraf pendidikan. Analisis kajian ini juga mendapati guru-guru berkenaan menggunakan kata panggilan yang seiring latar pesapa antaranya aspek status dan pekerjaan. Dapatan kajian juga mendapati bahawa guru-guru mengamalkan perilaku santun menerusi bahasa dengan tidak menyebut nama seseorang pesapa secara terus tetapi menggunakan kata gelaran pekerjaan untuk tujuan bersantun. Guru-guru yang berperanan sebagai penyapa didapati berpegang kukuh kepada penggunaan kata penanda santun dengan mengungkapkan deiksis sosial terbabit sebagai penanda hormat terhadap pihak yang disapa. Ini kerana, menjadi suatu kekasaran dan tidak santun sekiranya seseorang penutur menyebut nama seseorang pesapa yang lebih berpangkat atau memiliki status sosial tersendiri. Oleh itu, penggunaan kata penanda hormat amat penting dalam pertuturan setiap penutur terutamanya dalam situasi bahasa yang bersifat rasmi.

Kata kunci: kesantunan; penanda santun; deiksis sosial; penanda hormat; kata panggilan

POLITE MARKERS AMONG SECONDARY SCHOOL TEACHERS: AN OVERVIEW

ABSTRACT

Language is a vehicle for communication, social integration, education and development for all nations in the world. There are not many studies conducted in the school context regarding the use of polite markers, whether in formal situations or vice versa. This study was carried out to examine the use of polite markers in official situations, namely teachers meeting at SMK Simpangan, Beluran, Sabah. Huang's Social Deixis Theory (2015) is used as a theory that underlies this study. Data were analyzed using the AntConc application. The results found that there were variations in polite markers used by teachers as social deixis, namely 'cikgu', 'guru', 'pengetua', 'penolong kanan', 'ketua bidang' and 'ketua panitia'. All words are unearth from the recorded meeting. Therefore, the choice of pronouns is actually influenced by social factors such as age, gender, status and level of education. The analysis of this study also found that teachers used pronouns that coincided with the background of the address including status and work. The results of the study also found that teachers practice polite behavior by not mentioning someone's name directly but using job titles to greet. Teachers used the polite markers by expressing the social deixis as a sign of respect for others. This is because it becomes rude and impolite if a speaker mentions someone name directly with a higher rank or has a separate social status. Therefore, the use of respectful markers is very important for every speaker, especially in official situations.

Keywords: Politeness; polite markers; social deixis; designation; pronouns

PENGENALAN

Penggunaan bahasa atau dialek merupakan salah satu cara individu memanifestasikan hasrat, akal dan pemikiran serta apa-apa perkara yang signifikan dengan topik perbincangan yang dilakukan. Pengguna dialek atau bahasa mungkin akan menggunakan medium perantaraan itu dengan memasukkan unsur budaya kerana secara dasarnya bahasa tidak dapat berdiri dengan sendiri tanpa unsur-unsur budaya. Ini kerana, unsur budaya amat berpengaruh pembentukan bahasa atau dialek malahan unsur budaya juga menyumbang kepada pemaknaan terhadap ungkapan dan konteks pertuturan yang dikemukakan. Di Malaysia, Dialek Melayu Sabah (DMS) berbeza dengan dialek Melayu Semenanjung dan dialek Melayu Sarawak. Selain faktor geografi, iaitu berdasarkan sempadan negeri, perbezaan jelas dapat dikenal pasti daripada aspek kosa kata, makna semantik dan pragmatik dan sebutan ungkapan (Hamidah Abdul Wahab, 2012).

Amat Juhari Moain (1989:13) menyatakan pemilihan kata panggilan dalam pertuturan sesuatu situasi bahasa dipengaruhi oleh faktor kedudukan pangkat, jawatan, usia dan hubungan dalam kalangan peserta bahasa. Dikatakan juga bahawa terdapat kelompok tertentu yang

mempunyai gelaran warisan yang dipusakai. Misalnya gelaran kurniaan yang diterima daripada raja atau pembesar atau pihak-pihak lain. Dalam situasi bahasa, penggunaan kata ganti nama diri (KGND) bergantung kepada suasana komunikasi, yakni sama ada dalam suasana dan urusan rasmi. Jika situasi bahasa adalah situasi rasmi, biasanya KGND yang diguna agak kecil misalnya, 'saya', 'kami', 'kita', 'tuan', 'puan', 'beliau', 'dia', 'ia' dan 'mereka'. Sebaliknya, KGND yang digunakan dalam situasi tidak rasmi pula amat banyak. Hal ini turut dipengaruhi oleh dialek-dialek yang ada dalam bahasa Melayu. Bahkan, dapat dikatakan bahawa setiap dialek Melayu mempunyai KGND yang tersendiri (Awang Sariyan, 2012).

Penduduk tempatan di Sabah dikatakan mempunyai ciri-ciri linguistik yang unik. Masyarakat tempatan Sabah berkemungkinan menguasai lebih daripada satu bahasa, yakni bahasa ibunda, bahasa Melayu standard, bahasa Inggeris, bahasa Cina dan DMS. Malahan, penutur bahasa Cina dan India di Sabah menggunakan DMS sebagai bahasa perhubungan antara kaum. Sebenarnya, hal tersebut secara tidak langsung merakam situasi kebahasaan yang unik yang mana wujudnya proses peralihan kod bahasa untuk tujuan perhubungan dalam situasi bahasa (Saidatul Nornis Hj. Mahali, 2012a). Sungguhpun DMS difahami dan digunakan secara menyeluruh oleh penduduk di Sabah, namun terdapat sedikit kekangan daripada aspek pemahaman bahasa apabila situasi bahasa melibatkan penutur yang datang daripada latar dialek Melayu yang berbeza, khususnya Semenanjung Malaysia. Hal ini kerana terdapat perbezaan antara DMS dan dialek Melayu di Semenanjung daripada aspek makna semantik dan pragmatik bagi kosa kata tertentu (Hamidah Abdul Wahab, 2012).

PERMASALAHAN KAJIAN

Pertuturan amat signifikan dalam kehidupan sehari-hari untuk tujuan menyalurkan maklumat antara satu penutur dengan penutur yang lain. Namun demikian, proses mewujudkan peristiwa bahasa yang baik sebenarnya memerlukan pengetahuan dan pertimbangan akal yang teliti ketika berbahasa. Kurangnya pengetahuan santun dan pertimbangan dalam bertutur mendorong kepada timbulnya isu ketegangan yang tidak menyenangkan penerima ujaran sama ada pihak yang dirujuk mahupun pihak bukan rujukan namun mendengar tuturan berkenaan. Dalam pertuturan, tentulah terdapat aspek-aspek yang perlu dititikberatkan oleh seseorang penutur. Hal ini kerana penggunaan kata panggilan yang baik adalah suatu cara berbahasa yang menjadi penanda sifat santun penyapa kepada pesapa. Tambahan pula, ketidaktepatan kata sapaan dalam percakapan boleh meninggalkan kesan kurang baik sekiranya pesapa yang dirujuk oleh penutur memiliki darjat tersendiri. Hal ini berhubungan dengan ulasan Awang Sariyan (2015) bahawa untuk menyapa individu bergelar, maka kata sapaan yang digunakan haruslah diselaraskan dengan gelar yang dimiliki oleh individu berkenaan. Secara dasarnya, penggunaan KGND, gelaran, panggilan hormat dan pangkat, ungkapan serta gaya adalah perihal berhubungan sosiolinguistik, yakni adab dan sopan yang berkaitan dengan sistem sosial.

Perihal kesantunan bahasa, bahasa Melayu mempunyai sistem panggilan dan sapaan tersendiri. Sistem ini membabitkan penggabungan gelaran, rujukan hormat dan KGND. Sebenarnya, penggunaan KGND, kata penanda hormat dan seumpamanya perlu dititikberatkan oleh setiap penutur agar kata panggilan yang diungkap oleh seseorang penyapa kepada pesapa yang dirujuk bersesuaian dengan latar sosial pesapa merangkumi kedudukan, pangkat, umur dan keakraban hubungan yang baik untuk mewujudkan suasana harmoni mesra penutur. Kata sapaan dan KGND yang kurang santun tidak bersesuaian dengan situasi bahasa perlu dielak oleh setiap penutur. Lebih-lebih lagi, suasana tertentu seperti urusan rasmi amat memerlukan penutur untuk

menepati adab sopan yang berkait dengan sistem sapaan. Penggunaan kata penanda hormat perlu menurut sistem yang telah disusun sebagai garis panduan oleh pihak berkuasa (Awang Sariyan, 2015).

Kebiasaan penutur dalam pertuturan harian daripada aspek penggunaan KGND semasa bertutur dalam situasi tidak rasmi mengakibatkan kebiasaan itu diamalkan dalam situasi rasmi tanpa sedar. Hal ini tidak bermaksud menghalang masyarakat menggunakan bahasa mengikut keselesaan mereka, tetapi untuk membudayakan amalan pertuturan yang santun ketika bertutur agar tahu dan peka dalam menggunakan bentuk bahasa yang bersesuaian dengan situasi bahasa dan keperluan. 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.

Berkait hal berkenaan, timbul persoalan bentuk kata panggilan yang diguna dalam kalangan para guru di sekolah khusus sesama guru atau terhadap kakitangan pentadbiran di sesebuah sekolah. Oleh yang demikian, perlu untuk mengetahui dan mengenal pasti kata panggilan dan kata sapaan yang santun dalam proses interaksi, agar interaksi itu dapat berlangsung baik tanpa rasa canggung disebabkan oleh kesilapan pemilihan kata sapaan, maka tulisan ini diusahakan untuk meneliti penanda kesantunan berbahasa dalam kalangan guru di Sekolah Menengah Kebangsaan (SMK) Simpangan, Beluran Sabah.

SOROTAN KAJIAN LEPAS

Menurut Mohd Khaidir Abdul Wahab et al. (2021), isu mengenai ragam berbahasa manusia yang tidak mempraktikkan sepenuhnya amalan santun dalam pertuturan bukan lagi isu asing. Perihal ini memperlihatkan bahawa amalan menjaga perasaan pihak pesapa dalam kalangan penyapa kian diabaikan. Namun begitu, tidak dinafikan, masih terdapat penutur yang menerapkan ungkapan-ungkapan berupa santun dalam situasi bahasa sama ada secara lisan atau bertulis. Dalam kajian Nurul Ain Alizuddin dan Nik Nur Athirah Nik Mohd Arif (2020) yang menumpu kepada perihal penggunaan kata sapaan dalam kad jemputan perkahwinan masyarakat Melayu, analisis kajian menonjolkan bahawa penggunaan kata panggilan yang tepat diamalkan secara meluas dalam kad jemputan perkahwinan. Hal ini secara tidak langsung bahawa terdapat amalan santun dalam bahan bertulis sebagai penanda hormat penjemput kepada pihak yang dijemput. Antara kata panggilan yang digunakan dikenal pasti digunakan secara meluas dalam kad dalam jemputan ialah panggilan 'Tuan Yang di-Pertua', 'kami', 'kalian', 'hadirin', 'Y.B.', 'Dato', 'Datin', 'Tan Sri', 'Puan' dan beberapa yang lain. Mereka merumuskan bahawa pemilihan kata panggilan sebenarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti usia, jantina, kedudukan dan taraf pendidikan. Turut disimpulkan bahawa, penggunaan kata sapaan itu bukan sahaja untuk mengemukakan penanda hormat tetapi juga sebagai pemuliaan, mengeratkan hubungan dan didikan tentang amalan sapaan kepada generasi muda.

Dalam kajian Marlyna Maros dan Nurul Syafawani Abdul Halim (2021) pula, mereka turut meneliti perihal berkait kata penanda santun menerusi kajian tentang bentuk pemula sapaan dalam lakukan permohonan di Kuala Lumpur dan satu lagi kawasan luar bandar di Selangor. Didapati terdapat banyak kata-kata yang diguna untuk memperlihatkan kesantunan seseorang penutur kepada suatu pihak yang dirujuk. Misalnya, penggunaan sapaan kategori panggilan mesra yakni kata 'sayang'. Sapaan kata KGND merangkumi 'tuan', 'puan', 'cik', 'abang', 'kakak', 'adik', 'saudara', 'mak cik', 'pak cik' dan 'awak'. Selain pengungkapan kata panggilan, terdapat juga

penggunaan kata-kata berupa santun menerusi ucapan selamat dalam pertuturan seperti 'Assalamualaikum', 'Salam 1 Malaysia', 'selamat pagi', 'hai' dan 'apa khabar'. Tidak cukup dengan hal demikian, ada kalanya penutur juga didapati mengamalkan kesantunan berbahasa dengan cara memberi sapaan untuk tunjuk perhatian, atau kata seru mencakup ungkapan seperti 'tumpang tanya', 'sebentar ya', 'wei', 'oi' dan 'dei'. Pengkaji merumuskan bahawa kategori-kategori sapaan yang dikemukakan itu diguna secara meluas tanpa mengira faktor usia kerana tiada perbezaan yang nyata daripada aspek penggunaannya.

Sa'adiah Ma'alip dan Teo Kok Seong (2019) pula telah meneliti penggunaan kata sapaan kekeluargaan sebagai unsur penanda hormat dalam kalangan masyarakat Orang Asli Che Wong. Kajian tersebut mempamerkan penggunaan sistem panggilan kekeluargaan mengikut kelompok keluarga asas, keluarga besar dan berpandukan hubungan perkahwinan dalam kalangan masyarakat Orang Asli Che Wong ketika situasi berbahasa, terutamanya kelompok yang menetap di Kuala Gandah, Pahang melibatkan individu berumur dalam lingkungan 18 hingga 56 tahun dan ke atas. Didapati bahawa kata panggilan 'Bap', 'Yah' dan 'Pak' diguna untuk merujuk kepada bapa. 'Moi', 'Mak' dan 'Ma' pula diujar untuk merujuk kepada ibu. Kata panggilan bagi adik beradik pula, ungkapan yang diguna adalah 'Along', 'Angah', 'Alang', 'Anjang', 'Acik' dan 'Acu'. Disebabkan kajian ini bertunggakkan bidang sosiolinguistik, maka setiap unit-unit panggilan hanya dihuraikan secara deksriptif daripada sudut sosiolinguistik. Mereka meringkaskan bahawa sistem panggilan dalam kalangan masyarakat Orang Asli Che Wong sebenarnya tidak mempunyai perbezaan yang terlalu ketara dengan sistem panggilan dalam bahasa Melayu. Turut dikatakan bahawa kelompok Orang Asli Che Wong rata-ratanya beranggapan kata panggilan kekeluargaan harus dipertahankan dan terus diguna bagi mencerminkan sesuatu budaya yang unik dan terdapat ungkapan khusus dalam aspek sapaan. Tambahan pula, penggunaan kata panggilan sebagai penandaan santun juga sebenarnya dapat menggambarkan unsur keutuhan dan dapat memperkukuh hubungan dalam sesebuah keluarga Sa'adiah Ma'alip dan Teo Kok Seong (2019).

Jelas terlihat bahawa penggunaan kata sapaan dalam pertuturan adalah suatu sudut yang perlu diberi perhatian oleh setiap penutur untuk mencerminkan penandaan santun mereka kepada pihak pesapa dalam situasi bahasa. Hal demikian perlu dititikberatkan dalam situasi bahasa sama ada secara lisan mahupun secara bertulis. Hal ini diperkukuh dengan pernyataan Raja Masittah Raja Ariffin (2017: 191) yang menyebut penggunaan kata sapaan yang tidak santun perlu dielakkan oleh seseorang penutur kerana kata sapaan yang bersifat kasar tidak manis untuk dituturkan walaupun dengan niat untuk berjenaka atau melawak. Hal ini dikatakan demikian kerana penggunaan kata sapaan kasar akan dalam situasi bahasa boleh menyentuh perasaan pihak pesapa. Justeru, sememangnya menjadi keperluan untuk setiap penutur menitikberatkan perihal pemilihan kata atau diksi yang santun dan tidak menggunakan ujaran yang mengandungi sifat kasar dan unsur memperlekeh, menghina dan ungkapan lain yang sekonteks dengannya.

KAEDAH KAJIAN

Kajian ini berasaskan korpus yang dikumpul secara rakaman daripada mesyuarat guru di SMK Simpangan, Beluran, Sabah. Sebanyak lima sesi mesyuarat telah dirakam dan ditranskripsi. Teks minit mesyuarat yang dikaji mengandungi 26137 patah perkataan hasil perbincangan dan pertuturan 49 orang ahli mesyuarat. Ahli-ahli mesyuarat tersebut terdiri daripada guru-guru SMK Simpangan. Penelitian dijalankan secara kualitatif dengan mengaplikasikan kaedah analisis teks menerusi kaedah mengumpul tutur dan kaedah mengumpul kata. Penelitian terhadap data korpus memberi tumpuan kepada aspek kata penanda hormat dalam kalangan guru-guru menerusi

mesyuarat guru di SMK Simpangan dengan berpandukan teori pragmatik yakni teori deiksis sosial dan teori-teori linguistik berkaitan seperti analisis komponen makna, kesantunan dan sebagainya. Penggabungan teori linguistik yang dilakukan dalam pemerihalan data difikirkan mampu memperlihatkan analisis konteks kata penanda santun dengan terperinci.

ANALISIS DAN PERBINCANGAN

Rujukan kehormat ialah ungkapan-ungkapan rujukan yang diungkap kepada sasaran menuntut taraf sosialnya (Asmah Hj. Omar, 1980). Kata-kata penandaan hormat ini ditempatkan pada atau sebelum gelaran, jawatan, pangkat atau nama peribadi seseorang. Kata-kata penandaan hormat biasanya digunakan dalam sapaan dan panggilan dalam majlis rasmi dan juga dalam majlis tidak rasmi, pada bahan-bahan bertulis seperti aturcara sesuatu majlis, dokumen persuratan dan sebagainya. Ungkapan berupa penandaan hormat diwujudkan dalam bahasa Melayu kerana menjadi kurang hormat atau dianggap sebagai kurang tertib dan kekurangan adab bahasa (Za'ba, 1960: 222) sekiranya seseorang menyapa seseorang yang lain dengan namanya sahaja atau gelarannya sahaja tanpa didahului dengan kata-kata yang memperlihatkan hormat kepada individu tersebut.

Ekoran itu, terdapat maklumat sosial yang mengarah kepada wujudnya kata penandaan hormat maka tentulah kata-kata penandaan hormat terbabit tergolong dalam deiksis sosial jika dirungkaikan daripada sudut pragmatik. Hal ini dikatakan demikian kerana sesuatu perkataan itu tidak akan wujud tanpa sebarang maklumat sosial. Hal ini bertepatan dengan konteks deiksis sosial, yakni merujuk kepada ungkapan penanda suatu pihak atau golongan yang empunya latar sosial. Kata-kata rujukan kehormat berbeza-beza bentuknya dan perihal panjang pendeknya kata itu bergantung kepada individu-individu yang ingin disapa. Sesuai dengan perihal tersebut, kajian ini telah mengenal pasti sehimpunan ungkapan deiksis sosial jenis penandaan hormat dalam konteks mesyuarat guru di SMK Simpangan. Diskusi berikut merupakan penggunaan kata panggilan yang digunakan di sekolah berkenaan.

Deiksis Sosial 'Cikgu' dan 'Guru'

Pertuturan dalam konteks komuniti sekolah adalah suatu sudut peristiwa bahasa yang menyerlahkan ciri-ciri linguistik tersendiri yang mana tentunya tidak lazim dizahirkan dalam konteks peristiwa bahasa yang lain. Hal ini dikatakan demikian kerana dalam sesebuah sekolah, terdapat kata panggilan tersendiri yang memaparkan maklumat sosial sesuai dengan latar belakang penyapa dan pesapa. Misalnya, deiksis sosial 'cikgu' dan 'guru' adalah deiksis sosial yang hanya boleh digunakan untuk merujuk individu yang memiliki maklumat sosial berkait sahaja. Seiring dengan latar sosial dalam kalangan komuniti sesebuah sekolah, tentulah budaya berbahasa yang diamalkan dalam kalangan warga sekolah bersifat tersendiri. Buktinya, perihal amalan atau budaya menyapa seseorang individu sudah tentu tidak berlaku secara langsung dengan menggunakan KGND bentuk yang lazim seperti 'kau' dan 'aku'.

Penggunaan kata panggilan yang sesuai dalam konteks sesebuah sekolah sebenarnya berhubung kait dengan penggunaan bentuk KGND yang bersifat rasmi dan mengandungi unsur bahasa halus. Ini bermaksud, situasi bahasa yang berlangsung dalam konteks sesebuah sekolah adalah bersifat rasmi. Hal ini diperkukuh dengan pernyataan Noriah Mohamed (1998: 53) yang menyatakan bahawa hubungan verbal dalam kalangan kakitangan pejabat adalah peristiwa bahasa yang dikategorikan sebagai urusan rasmi atau situasi rasmi. Oleh itu, wajarlah kakitangan atau

pegawai organisasi terbabit mengamalkan sistem sapaan dengan deiksis sosial yang bertepatan dengan latar sosial kakitangan sekolah. Selain itu, perlu diketahui bahawa penggunaan

Secara harafiahnya, 'cikgu' merupakan panggilan bagi guru (Kamus Dewan, 2016: 279). Kata ini bersinonim dengan kata 'guru'. Hasil daripada kajian yang dilakukan dalam mesyuarat guru di SMK Simpangan, didapati para guru biasanya menggunakan kata panggilan 'cikgu' untuk membahaskan diri pihak yang dirujuk. Sebenarnya, penggunaan 'cikgu' sebagai penanda santun dalam kalangan guru-guru adalah satu kebiasaan yang memperlihatkan penghormatan dalam kalangan warga pendidik. Dalam aspek lingkungan makna, kata 'cikgu' dan 'guru' merujuk kepada [+manusia], [+pekerjaan], [+tenaga pengajar], [+orang berilmu], [+pakar], [+dewasa] dan [+gelaran]. Lingkungan makna tersebut jelas memperlihatkan bahawa makna konseptual deiksis sosial 'cikgu' bersifat objektif, yakni hanya merujuk kepada individu yang memiliki kriteria-kriteria yang disebutkan sahaja. Berikut merupakan antara konteks yang ujaran bagi bentuk sapaan 'cikgu' dan 'guru'.

JADUAL 1. Konteks Deiksis Sosial 'Cikgu' dan 'Guru'

Penutur	Ujaran
Penutur A:	Ok sila beri pandangan <i>cikgu-cikgu</i> . Ada idea, macam mana kita laksanakan dalam bentuk modul. Tapi memang kita digalakkan untuk buat dalam bentuk modul lah. Sebab, capaian internet kita ni, <i>pelajar</i> pun kurang capaian internet kan. Kurang internet di kawasan kampung dan sebagainya. Jadi, itu lah minta pandangan <i>cikgu</i> . Ada pandangan?
Penutur B:	Ada pandangan lain kah? Semua setuju lah ni kita buat modul? Guru-guru sediakan modul macam hari tu lah. pelajar datang mengambil di sekolah atau wakil pelajar datang mengambil.

Kandungan perbualan dalam Jadual 1 di atas menunjukkan penutur A dalam ujarannya mengajukan hasrat beliau, yakni meminta pendapat daripada rakan-rakan guru tentang pelaksanaan Pembelajaran dan Pengajaran di Rumah (PdPR) menerusi kaedah modul. Menurutnya, kaedah modul adalah kaedah yang disarankan kerana terdapat murid yang mengalami masalah capaian internet sekiranya PdPR dijalankan sepenuhnya secara dalam talian. Oleh sebab ahli-ahli situasi bahasa itu terdiri daripada guru-guru, maka penutur A dalam ujarannya mengungkapkan deiksis sosial 'cikgu' untuk tujuan merujuk pihak atau menamakan pihak lawan bicara. Penggunaan deiksis sosial ini secara tidak langsung menjadi penanda status sosial (Claire Kramsch, 1998) pihak yang dirujuk merupakan individu berkenaan adalah guru di SMK Simpangan sahaja dan sudah tentu tidak merujuk kepada pihak selain daripada guru-guru di sekolah berkenaan.

Penggunaan deiksis sosial 'cikgu' dapat diperhatikan menerusi ayat "Ok sila beri pandangan *cikgu-cikgu*..." dan ayat "Jadi, itulah minta pandangan *cikgu*. Ada pandangan?." Dalam ujaran itu, penutur mengungkapkan deiksis sosial 'cikgu' dalam bentuk kata ganda penuh, yakni 'cikgu-cikgu'. Ini bermaksud, peserta bahasa yang dirujuk oleh penutur A yang disapa dengan kata nama 'cikgu' bukan hanya merujuk kepada satu individu sahaja tetapi merujuk kepada kepada sejumlah individu, yakni lebih daripada seorang. Hal ini menepati definisi kata ganda penuh adalah proses pembentukan kata yang melibatkan pengulangan sepenuhnya sesuatu dasar

(Siti Rahayu Muhammad dan Sharil Nizam Sha'ri, 2022). Ujaran itu sebenarnya adalah satu ujaran lakukan pernyataan tindakan yakni bermaksud, ujaran yang dikeluarkan merangsang atau menimbulkan tindak balas daripada pihak penerima ujaran. Perihal ini menepati pendapat Saidatul Nornis Hj. Mahali (2012b: 13) tentang lakukan pernyataan tindakan yang menerangkan bahawa ujaran sebegitu adalah suatu ujaran yang memerlukan tindak balas berupa tindakan, sama ada tindakan itu belum dilakukan atau sebaliknya.

Seiring dengan itu, penutur B dalam ujarannya pula memberi respon terhadap ujaran penutur A dengan mengujarkan "*Ada pandangan lain kah? Semua setuju lah ni kita buat modul? Guru-guru sediakan modul macam hari tu lah. Pelajar datang mengambil di sekolah atau wakil pelajar datang mengambil.*" Ujaran itu diutarakan oleh penutur B untuk menyokong percakapan penutur A yang mengemukakan cadangan idea kepada ahli-ahli mesyuarat, yakni guru-guru SMK Simpangan tentang cara pelaksanaan PdPR di SMK Simpangan. Dalam ujaran itu, penutur B tidak mengungkapkan deiksis sosial 'cikgu' sepertimana ujaran penutur A. Penutur B menggunakan kata panggilan 'guru-guru' untuk menamakan pihak yang dirujuk. Penggunaan istilah 'guru-guru' itu dapat dilihat dalam ujaran "...*Guru-guru sediakan modul macam hari tu lah...*" yang bermaksud semua guru-guru SMK Simpangan perlu menyediakan buku modul untuk kegunaan pelajar dalam aktiviti PdPR sebagaimana kaedah PdPR yang dilaksanakan sebelumnya.

Secara semantik, deiksis sosial 'cikgu' dan 'guru' adalah dua kata yang sinonim, yakni mempunyai maksud yang sama. Namun begitu, terdapat sedikit perbezaan daripada aspek kriteria penggunaan kedua-dua deiksis sosial tersebut. Ini kerana, penggunaan kata 'cikgu' dalam ujaran adalah bersifat bebas, yakni boleh diungkapkan untuk memanggil seseorang bagi menggantikan nama individu tersebut. Tambahan itu, kata 'cikgu' digunakan untuk menyatakan nama pekerjaan sama ada pekerjaan diri sendiri atau orang lain yang berkecimpung dalam dunia pendidikan. Penggunaan kata 'guru' pula sedikit terbatas kerana ia tidak sesuai digunakan sekiranya tujuan penutur adalah untuk menggantikan KGND2 'kau'. Tambahan lagi, deiksis sosial ini tidak sesuai untuk diguna bagi menggantikan nama sendiri dan memanggil seseorang pihak secara khusus. Ini kerana, makna kata 'guru' cenderung kepada nama pekerjaan atau jawatan. Ringkasnya, penggunaan terminologi deiksis ini amat bergantung kepada konteks ujaran yang dituturkan oleh penutur.

Penggunaan kata 'guru' hanya sesuai diungkapkan dalam situasi tertentu misalnya, situasi bahasa yang dihadiri oleh banyak ahli yang terdiri daripada tenaga pengajar atau guru. Hal ini memperlihatkan bahawa penggunaan kata 'guru' terbatas kepada ujaran yang bertujuan untuk menyatakan dan memanggil sekumpulan besar pihak yang dirujuk sahaja dan tidak sesuai jika kata ini digunakan untuk memanggil bagi menggantikan nama secara khusus kepada seorang atau dua orang guru. Tuntasnya, persamaan maksud kata sapaan 'cikgu' dan 'guru' bukanlah penanda bahawa kedua-dua deiksis sosial ini boleh digunakan secara berselang-seli secara sewenang-wenangnya dalam pertuturan. Keterbatasan konteks penggunaan kata 'guru' menyebabkan penggunaannya agak terikat dengan konteks berbanding kata 'cikgu' yang mana bersifat umum dan fleksibel.

Penggunaan kata panggilan dalam suatu ujaran bergantung situasi bahasa yang dilangsungkan. Hal ini sejajar dengan pendapat Reniwati dan Ab. Razak Ab. Karim (2015: 196) yang menyatakan bahawa kata sapaan diungkap bergantung kepada orang yang hadir dalam sesuatu peristiwa bahasa itu. Berpandukan perbualan dalam Jadual 1, penutur A mengemukakan ujaran yang bermaksud guru-guru perlu merancang dengan teliti agar perancangan dan aktiviti yang akan dilakukan lebih berfokus sebagai usaha mempertingkatkan prestasi akademik pelajar SMK Simpangan. Mesej itu dapat diperhatikan dalam ujaran "*Ah... cikgu, kita cuba merancang supaya*

kita lebih bersasar. Kita cuba bantu pelajar.” . Sebenarnya, tuturan itu juga merakamkan bahawa ia adalah tuturan jenis penyata. Umumnya, tuturan penyata didefinisikan sebagai ayat yang diucapkan dengan intonasi yang sederhana yang diakhiri dengan nada penutup menurun (Arbak Othman, 1984). Tujuan pengucapan tuturan dengan pola demikian adalah untuk menyatakan sesuatu perihal atau memberi keterangan kepada pesapa yang dirujuk (Arbak Othman, 1984). Ayat penyata tidak dimulai dengan kata tanya, kata seru dan seumpamanya. Selanjutnya, penutur A mengungkapkan ayat perintah menerusi ujaran “*Ok, teruskan saja cikgu untuk pembentangan.*” . Maksud konteks ujaran itu adalah beliau mahu acara mesyuarat itu diteruskan dengan mempersilakan guru seterusnya, yakni penutur B untuk menyampaikan pembentangan.

Tuntasnya, kata ‘cikgu’ dan ‘guru’ adalah ungkapan yang utuh sebagai deiksis sosial kerana kelompok kata ini mempunyai latar sosial tersendiri. Hal ini kerana individu yang boleh dirujuk atau disapa dengan kata-kata tersebut hanya terbatas kepada kelompok itu sahaja, yakni dalam komuniti sesebuah sekolah. Perkara ini bertepatan bertepatan dengan ulasan Claire Kramsch (1998: 65) yang menyatakan bahawa suatu ujaran yang diungkap mempunyai hubung kait yang kuat dengan identiti suatu pihak atau komuniti. Tambahan pula, keahlian seseorang penutur dalam suatu komuniti atau kumpulan tentunya membuka ruang kepada peristiwa bahasa yang memperlihatkan ragam berbahasa tersendiri. Misalnya, penggunaan beberapa deiksis sosial yang diterangkan di atas.

Deiksis Sosial ‘Pengetua’, ‘Ketua Bidang’ dan ‘Ketua Panitia’

Penggunaan bahasa Melayu digunakan secara meluas dalam pertuturan harian oleh sekumpulan besar masyarakat tempatan. Bahkan penggunaan bahasa Melayu telah dinormalisasikan secara utuh dalam pelbagai bidang profesional misalnya bidang undang-undang, perubatan dan kejuruteraan sejak tahun 1990-an (Chew Fong Peng, 2011). Dengan kemajuan penggunaan bahasa Melayu, bahasa ini bahkan digunakan sebagai standard berbahasa dalam situasi rasmi khususnya organisasi-organisasi kerajaan. Berhubung dengan itu, kajian yang dilakukan tentang penggunaan deiksis sosial dalam konteks mesyuarat guru di SMK Simpangan mendapati bahawa bahasa Melayu standard dituturkan itu sesuai dengan situasi rasmi yang sedang berlangsung. Perihal ini dibuktikan dengan adanya penggunaan deiksis sosial bersifat rasmi yang diungkapkan untuk tujuan menyapa seseorang atau pihak yang dirujuk dalam percakapan. Misalnya, pengungkapan deiksis sosial ‘pengetua’, ‘ketua bidang’ dan ‘ketua panitia’.

Oleh sebab sekolah adalah sebuah institusi kerajaan, maka tentulah situasi bahasa yang berlangsung dalam konteksnya bersifat rasmi. Hal ini seiring dengan dapatan kajian yang dilakukan dalam mesyuarat guru di SMK Simpangan. Buktinya, peserta-peserta bahasa tidak menggunakan kata panggilan sewenangnyanya dalam mesyuarat yang dilangsungkan. Penggunaan kata sapaan kepada pihak yang dirujuk diungkap dengan menggunakan kata panggilan seperti ‘pengetua’, ‘ketua bidang’ dan ‘ketua panitia’. Penggunaan KGND atau kata sapaan dalam bentuk dialek atau bentuk kasar adalah suatu ragam berbahasa yang tidak sepatutnya dilakukan dalam konteks rasmi. Namun dalam keadaan sebenar, keadaan sedemikian adalah suatu perkara yang tidak mungkin dapat dipraktikkan sepenuhnya. Hal ini dikatakan demikian kerana, penutur bahasa Melayu misalnya DMS datang daripada pelbagai latar belakang yang berlainan. Selain itu, pemilihan kata panggilan oleh penutur itu sebahagian besarnya turut dipengaruhi oleh aspek sifat dan tanggapan individu terhadap hal yang sedang diperkatakan (Noriah Mohamed, 1998).

Secara umumnya, deiksis sosial ‘pengetua’ adalah kata terbitan yang berakar daripada kata dasar ‘ketua’ yang bermaksud (i) orang yang tertua atau banyak pengalaman dan (ii) orang yang

mengepalai atau memimpin suatu pasukan, perkumpulan, pertubuhan, jabatan dan lain-lain (Kamus Dewan, 2016:778). Kata ‘ketua’ menerima imbuhan kata nama ‘peng-’ untuk menggantikan imbuhan kata nama ‘ke-’ pada kata ‘ketua’. Menerusi proses penggantian imbuhan itu, maka terhasillah kata ‘pengetua’ yang bermaksud orang yang mengetuai atau ketua. Deiksis sosial ‘pengetua’ mengandungi makna [+manusia], [+lelaki] atau [+perempuan], [+dewasa], [+berpengalaman], [+ketua], [+berkuasa], [+guru] dan [+pentadbir]. Konteks kajian ini merupakan komuniti sekolah menengah, kata ‘pengetua’ yang disebut adalah merujuk kepada individu yang mengetuai pentadbiran sesebuah sekolah.

Deiksis sosial ‘ketua bidang’ pula adalah frasa nama yang terbentuk daripada gabungan kata ‘ketua’ yang bermaksud orang mengepalai dan kata juga kata nama ‘bidang’ yang bermaksud bahagian ilmu pengetahuan, lapangan atau jurusan (Kamus Dewan, 2016:182). Gabungan kedua-dua kata itu membentuk ungkapan deiksis sosial ‘ketua bidang’ yang membawa makna ketua bagi sesuatu bidang dalam sesebuah organisasi. Hal ini bersesuaian dengan konteks sesebuah sekolah di mana terdapat pecahan bidang-bidang mata pelajaran dan setiap bidang itu diketuai oleh individu yang digelar ‘ketua bidang’. Tambahan itu, deiksis sosial ini mempunyai lingkungan makna tersendiri yakni [+manusia], [+pentadbir bidang], [+berkuasa], [+lelaki] atau [+perempuan] dan [+pakar bidang]. Dalam konteks sekolah menengah, kata ‘ketua bidang’ merujuk kepada guru yang mentadbir bidang mata pelajaran misalnya Ketua Bidang Bahasa, Ketua Bidang Teknik dan Vokasional, Ketua Bidang Kemanusiaan dan sebagainya.

Seterusnya, deiksis sosial ‘ketua panitia’ pula terbina menerusi gabungan kata nama ‘ketua’ dan kata nama ‘panitia’. Seperti mana yang dinyatakan sebelumnya, kata ‘ketua’ merujuk kepada individu yang mengetuai suatu bahagian. Secara semantikanya, kata ‘panitia’ adalah kata yang bersinonim dengan kata nama ‘jawatankuasa’ yang bermaksud sekumpulan orang yang dilantik atau dipilih untuk melaksanakan atau mengurus tugas-tugas tertentu. Dengan penggabungan kata ‘ketua’ dan ‘panitia’, maka maksud yang terhasil adalah ketua jawatankuasa. Dalam hal ini, jawatankuasa yang dimaksudkan adalah jawatankuasa khas yang ditubuhkan untuk tujuan tertentu yang lazimnya dianggotai oleh pengerusi jawatankuasa kecil dan ahli-ahlinya (Kamus Dewan, 2016:614). Komponen makna bagi deiksis sosial ‘ketua panitia’ adalah [+manusia], [+ketua jawatankuasa kecil], [+lelaki] atau [+perempuan], [+dewasa] dan [+ketua]. Dalam konteks sekolah menengah, kata ‘ketua panitia’ merujuk kepada individu yang menjadi penyelaras jawatankuasa khas dalam suatu bidang. Misalnya, Ketua Panitia Bahasa Melayu, Ketua Panitia Bahasa Inggeris, Ketua Panitia Kemanusiaan dan sebagainya. Berikut merupakan perbualan yang memperlihatkan konteks deiksis sosial yang telah diuraikan secara semantik.

JADUAL 2. Konteks Deiksis Sosial ‘Pengetua’, ‘Ketua Bidang’ dan ‘Ketua Panitia’

Penutur	Ujaran
Penutur A:	Ok, buka saja sekolah nanti diminta ni lah, melalui Unit Bimbingan dan Kaunseling boleh la kenal pasti siapa yang berpotensi betul tahun ni. Yang berpotensi untuk cemerlang. Jadi, kita minta Unit Bimbingan dan Kaunseling kita minta ni la sampaikan apa-apa perancangan.
Penutur B:	Ok, boleh. Terima kasih Cikgu Zufly. Yang berusaha puan <i>pengetua</i> , barisan <i>ketua bidang</i> , <i>ketua panitia</i> serta guru-guru sekalian lah. Kita akan teruskan Program Permata antara dia. Program Mentor Mentee itu kita teruskan juga. Lepas itu, kita juga akan tersukan Program Kluster

Elit tu. Bermula dari tingkatan 1 puan *pengetua*, kita teruskan. Harap-harap lah kita akan dapat buat program.

Berdasarkan Jadual 2, ujaran penutur A adalah suatu ujaran direktif jenis fungsi meminta. Ujaran jenis fungsi meminta adalah ujaran yang mengandungi fungsi meminta kerana ia mempunyai nada arahan yang berkehendakkan dan mendapatkan sesuatu (Siti Hajar Abdul Aziz, 2010). Perihal tersebut berhubung dengan konteks ujaran penutur A kerana dalam tuturan beliau, beliau meminta wakil guru daripada Unit Bimbingan dan Kaunseling untuk mengenal pasti pelajar-pelajar Tingkatan 1 yang cemerlang atau pelajar berpotensi sebermulaanya persekolahan tahun 2022 menerusi ujaran “*Ok, buka saja sekolah nanti diminta ni lah, melalui Unit Bimbingan dan Kaunseling boleh la kenal pasti siapa yang berpotensi betul tahun ni. Yang berpotensi untuk cemerlang.*”. Sesuai hasrat itu, penutur A yang merupakan antara pentadbir SMK Simpangan melanjutkan ujarannya dengan meminta wakil guru daripada Unit berkenaan untuk membentangkan perancangan yang akan dilakukan untuk pelajar-pelajar SMK Simpangan bagi tahun 2022 dan konteks ini diperlihatkan menerusi ujaran “*Jadi, kita minta unit bimbingan dan kaunseling kita minta ni la sampaikan apa-apa perancangan.*”.

Selanjutnya, makna konteks ujaran penutur B dalam Jadual 2 pula memaparkan tuturan berupa ujaran asertif jenis fungsi menyatakan. Ujaran jenis ini adalah ujaran yang bertujuan untuk menyatakan maklumat bagi menerangkan dan memberitahu sesuatu perkara agar pendengar mendapat penjelasan tentang suatu perkara terbabit (Siti Hajar Abdul Aziz, 2010). Dalam ujaran itu, penutur B memberi sapaan kepada para pentadbir dan guru SMK Simpangan dengan mengungkapkan deiksis sosial, yakni ‘puan pengetua’, ‘ketua bidang’, ‘ketua panitia’ dan ‘guru-guru’ menerusi ujaran “*Ok, boleh. Terima kasih Cikgu Zufly. Yang berusaha puan pengetua, barisan ketua bidang, ketua panitia serta guru-guru sekalian lah.*” Sebagaimana yang diperjelas sebelumnya, kesemua rangkai kata itu adalah ungkapan deiksis sosial kerana secara pragmatiknya setiap ayat mempunyai maklumat sosial tersendiri. Dalam ujaran penutur B, beliau mengujarkan ungkapan ‘puan pengetua’ untuk merujuk individu yang mengetuai pentadbiran SMK Simpangan. Pernyataan kata panggilan ‘puan’ sebelum kata nama ‘pengetua’ untuk membentuk kata penandaan hormat ‘puan pengetua’ itu merakamkan perilaku santun dan hormat beliau kepada ketua pentadbiran yakni pengetua sekolah. Secara tidak langsung, penggunaan kata ‘puan’ itu juga menjadi penanda bahawa pengetua SMK Simpangan merupakan seorang wanita dan bukannya lelaki. Hal inilah yang memperjelas bahawa terdapat maklumat sosial bagi rangkai kata ‘puan pengetua’ yang membuktikan bahawa ia adalah ungkapan deiksis sosial.

Selain itu, ujaran itu juga menunjukkan bahawa penutur B mengungkapkan deiksis sosial ketua bidang secara umum. Dalam konteks ini, beliau tidak menyebut ketua bidang secara khusus dan ini bermaksud ujarannya merujuk kepada semua guru yang mengetuai bidang di SMK Simpangan yakni Ketua Bidang Bahasa, Ketua Bidang Kemanusiaan, Ketua Bidang Sains dan Matematik serta Ketua Bidang Teknik dan Vokasional. Dalam masa yang sama beliau juga telah mengujarkan deiksis sosial ‘ketua panitia’ secara umum, yakni melibatkan kesemua ketua panitia dari setiap bidang yakni Ketua Panitia Bahasa, Ketua Panitia Kemanusiaan, Ketua Panitia Sains dan Matematik serta Ketua Panitia Teknik dan Vokasional. Maklumat-maklumat sosial dalam ungkapan ‘ketua bidang’ dan ungkapan ‘ketua panitia’ itu merakamkan bahawa deiksis sosial berkenaan bukanlah perkataan yang boleh digunakan untuk merujuk mana-mana pihak

sewenangnya. Pengungkapannya perlu melihat kepada status status sosial pihak yang dirujuk sebagaimana definisi deiksis sosial secara.

Dalam ujaran itu, penutur B meneruskan ujarannya dengan menyatakan beberapa program yang akan dijalankan untuk tahun 2022 yakni Program Permata, Program Mentor-mentee dan Program Elit yang mana akan dilaksanakan bermula dari Tingkatan 1. Seiring dengan itu, beliau juga menyatakan harapan bahawa diharap program-program itu dapat dijayakan yang mana konteks ujaran ini diperlihatkan menerusi ujaran "*Kita akan teruskan Program Permata antara dia. Program Mentor Mentee itu kita teruskan Harap-harap lah kita akan dapat buat program.*" Ujaran-ujaran yang dikemukakan oleh penutur B menunjukkan bahawa beliau mempunyai rasa hormat terhadap pentadbir-pentadbir SMK Simpangan yang terdiri daripada pengetua, ketua bidang, ketua panitia dan rakan-rakan guru-guru. Penandaan hormat itu jelas diperhatikan menerusi penggunaan deiksis sosial yang bertepatan dalam ujarannya seperti mana ungkapan yang telah dirungkaikan.

Perihal kepelbagaian ujaran penandaan hormat itu sejajar dengan perbincangan Amat Juhari Moain (1989:139) yang menyatakan bahawa sistem rujukan kehormat bersifat halus, terperinci dan menjurus kepada perbezaan yang tegas terhadap golongan yang khusus dan tertentu dalam masyarakat. Pengungkapannya penanda hormat perlu selaras dengan nilai, kedudukan pangkat, penghormatan dan seumpamanya yang terdapat dalam kelompok individu yang dirujuk. Oleh sebab itulah wujudnya pelbagai sistem rujukan kehormat sebagaimana yang dihuraikan di atas. Pengungkapan deiksis sosial 'pengetua', 'ketua bidang' dan 'ketua panitia' penting dalam perkara menyandarkan yang dituturkan dengan perihal kesantunan. Hal ini dikatakan demikian kerana, penggunaan deiksis sosial dalam percakapan berhubung rapat dengan fungsi kesantunan. Kesantunan adalah ungkapan yang sinonim dengan kesopanan yakni bermaksud budi pekerti yang halus dan beradab.

Sebenarnya, kesantunan menerusi pengungkapan deiksis sosial yang tepat berhubung dengan perihal etika berbahasa. Etika berbahasa yang berkait erat dengan pemilihan kod bahasa, norma-norma sosial dan sistem budaya yang berlaku dalam suatu masyarakat. Oleh sebab itu, etika berbahasa dalam percakapan perlu melibatkan (i) apa yang perlu diperkatakan, (ii) pemilihan ragam bahasa yang bertepatan dengan perihal sosiolinguistik dan budaya tertentu, (iii) bila dan bagaimana penutur menggunakan giliran berbicara dan proses celahan terhadap percakapan penutur lain, (iv) bila perlu mendiamkan diri, dan (v) kualiti suara serta sikap fizikal penutur dalam situasi bahasa. Seseorang penutur dianggap pandai berbahasa sekiranya penutur itu menguasai tatacara atau etika berbahasa yang telah disebutkan (Abdul Chaer dan Leonie Agustina, 2010). Hal ini berkait erat dengan perbualan guru-guru dalam mesyuarat guru di SMK Simpangan. Buktinya, penggunaan deiksis sosial 'pengetua', 'ketua bidang' dan 'ketua panitia' sebagaimana yang telah dihuraikan jelas menunjukkan bahawa para penutur dalam mesyuarat itu bertutur mengikut etika berbahasa yang sepatutnya dengan cara menggunakan ungkapan penanda hormat tersebut untuk merujuk individu terbabit.

Di samping itu, fungsi kesantunan merujuk kepada ujaran yang diungkap oleh penutur bagi menyerlahkan budi bahasa dan adabnya dalam perbualan melalui penggunaan kata nama panggilan misalnya deiksis sosial yang bersesuaian dengan orang yang dirujuk. Maksud yang sedemikian menunjukkan bahawa fungsi kesantunan mempunyai hubungan langsung dengan kata nama panggilan. Hal ini kerana penggunaan kata nama panggilan yang bertepatan mengikut status, pangkat dan taraf sosial dapat menyerlahkan rasa hormat, adab, sopan, sikap penutur yang santun dan kehalusan budi bahasanya terhadap pendengar (Siti Hajar Abdul Aziz, 2010).

Deiksis Sosial ‘Penolong Kanan’

Penggunaan bentuk panggilan dalam pertuturan mencerminkan struktur perhubungan antara individu dalam sesebuah masyarakat. Orang yang berstatus tinggi akan lebih tinggi pangkatnya daripada orang lain dan sentiasa dalam kedudukan berkuasa. Begitu juga dengan penggunaan kata panggilan yang memperlihatkan ketidaksantunan, akan mencerminkan orang yang menyapa dan orang yang disapa mempunyai status sosial yang rendah (Marshetoh Abd. Mutalib *et al.*, 2021). Sebenarnya, perihal itu menepati perihal penggunaan deiksis sosial ‘penolong kanan’ dalam konteks sekolah. Hasil kajian ini mendapati bahawa ungkapan deiksis sosial ‘penolong kanan’ digunakan sebagai penanda hormat dalam merujuk individu terbabit. Didapati bahawa, seseorang penutur yang ingin menyebut nama seseorang Penolong Kanan tidak menyebut nama penjawat itu secara terus sebaliknya, nama individu itu disertai dengan nama jawatan Penolong Kanan yang mana disebut sebelum nama individu terbabit. Dalam hal ini, sistem panggilan yang menandakan status sosial ‘penolong kanan’ itu digunakan kepada kesemua tiga penjawat jawatan Penolong Kanan (PK), yakni Penolong Kanan Pentadbiran (PK1), Penolong Kanan Hal Ehwal Murid (PK HEM) dan Penolong Kanan Kokurikulum (PK KOKUM).

Secara dasarnya, deiksis sosial ‘penolong kanan’ berakarakan kepada kata ‘tolong’ yang bermaksud minta yakni merujuk kepada meminta bantuan atau sokongan (Kamus Dewan, 2016: 1705). Kata dasar itu seterusnya diberi imbuhan awalan kata nama ‘-pen’ untuk membentuk kata ‘penolong’ yang sekali gus membentuk makna orang yang menolong (Kamus Dewan, 2016: 1705). Seterusnya, untuk membentuk deiksis sosial ‘penolong kanan’ kata ‘penolong’ digandingkan dengan kata ‘kanan’ yang bermaksud (i) bahagian atau pihak, berlawanan dengan kiri dan (ii) penting, utama dan tinggi kedudukan contohnya pegawai kerajaan (Kamus Dewan, 2016: 668). Selanjutnya, hasil gandingan perkataan ‘penolong’ dan ‘kanan’ yakni ‘penolong kanan’ membentuk makna individu yang berperanan untuk menjadi penolong kepada individu yang mengetuai organisasi. Peranan inilah yang diwakili oleh para penolong kanan dalam sesebuah sekolah menengah. Jika dilihat dari sudut komponen makna, deiksis sosial ini merangkumi makna [+manusia], [+lelaki atau perempuan], [+berautoriti], [+jawatan], [+pembantu pentadbiran], [+dewasa], [+berpengalaman] dan [+matang]. Jadual 3 di bawah menunjukkan tuturan yang memperlihatkan penggunaan deiksis sosial ‘penolong kanan’ dalam konteks mesyuarat guru di SMK Simpangan.

JADUAL 3. Konteks Deiksis Sosial ‘Penolong Kanan’

Penutur	Ujaran
Penutur A:	Assalamualaikum dan selamat malam penolong kanan dan guru-guru, katakan tidak kepada nombor 16. Jadi allhamudillah pada malam ini kita berkesempatan, sepatutnya pada kelmarin tapi kita tunda untuk meraikan itu perpindahan Ustaz Khairul di asrama. Pertama sekali, Cikgu Zufly Abdul Kadir PK 1 , PK HEM , PK KOKUM , ketua-ketua bidang, guru-guru yang dihormati sekalian. Salam sejahterah sekali lagi dan kita terus la kepada agenda pada petang ini.

Berdasarkan Jadual 3, Penutur A mengujarkan ujaran penyata yang bertujuan untuk menyatakan perihal dan seterusnya diakhiri dengan ujaran perintah. Ayat penyata dapat dilihat pada “*Assalamualaikum dan selamat petang Penolong Kanan dan guru-guru, katakan tidak kepada nombor 16. Jadi allhamdulillah pada petang ini kita berkesempatan, sepatutnya pada kelmarin tapi kita tunda untuk meraikan itu perpindahan Ustaz Khairul di asrama. Pertama sekali, Cikgu Zufly Abdul Kadir PK 1, PK HEM, PK KOKUM, ketua-ketua bidang, guru-guru yang dihormati sekalian.*”. Ujaran itu bermaksud, penutur A yang merupakan Pengetua SMK Simpangan memberikan ucapan salam sejahtera dan selamat petang kepada semua penolong kanan dan guru SMK Simpangan. Beliau juga merakamkan rasa syukur kerana sesi mesyuarat itu berjaya diadakan walaupun mesyuarat itu sepatutnya diadakan sehari sebelumnya tetapi ditangguh kerana pelaksanaan acara majlis perpisahan Ustaz Khairul di asrama sekolah.

Seterusnya, penutur A memberi ucapan penghormatan dengan menyatakan nama PK1 Cikgu Zufly Abdul Kadir dan seterusnya menyebut jawatan PK HEM dan PK KOKUM tanpa menyebut nama individu yang menjawat jawatan itu. Sungguhpun beliau tidak menyebut penama berkenaan, namun ia bukanlah suatu kesalahan linguistik dalam konteks itu kerana tuturan demikian adalah satu proses penyingkatan dan sememangnya isu penyingkatan sedemikian tidak menimbulkan dalam konteks kelompok itu. Penutur A dalam tuturannya turut memberi salam hormat kepada ketua-ketua bidang dan guru-guru yang hadir dalam mesyuarat itu. Selanjutnya, Penutur A dalam ujaran menyatakan tuturan berbentuk perintah menerusi ayat ujaran “*Salam sejahterah sekali lagi dan kita terus la kepada agenda pada petang ini.*”. Makna konteks ujaran itu adalah penutur A mengajukan salam beliau buat kali kedua dalam ucapannya kepada semua guru SMK Simpangan, dan seterusnya menyatakan arahan beliau agar mesyuarat itu diteruskan dengan membincangkan agenda yang pertama mesyuarat itu.

Penggunaan deiksis sosial ‘penolong kanan’ dalam ujaran penutur A dapat dilihat pada ujaran “*Assalamualaikum dan selamat petang Penolong Kanan dan guru-guru, katakan tidak kepada nombor 16.*”. Dalam ujaran itu, penutur A menyatakan deiksis sosial ‘penolong kanan’ namun tidak menyatakan secara khusus jawatan ‘penolong kanan’ sama ada PK 1, PK HEM mahupun PK KOKUM. Ini bermaksud, penutur A menunjukan ujarannya kepada semua penolong kanan SMK Simpangan yang terdiri daripada PK 1, PK HEM dan PK KOKUM. Seterusnya, penutur A telah mengungkapkan deiksis sosial itu buat kali kedua dalam bentuk singkatan, yakni ‘PK 1’, ‘PK HEM’ dan ‘PK KOKUM’ seperti mana yang dapat diperhatikan dalam ujaran “*Pertama sekali, Cikgu Zufly Abdul Kadir PK 1, PK HEM, PK KOKUM, ketua-ketua bidang, guru-guru yang dihormati sekalian.*”. Sebenarnya, penggunaan singkatan perkataan dalam ujaran bukanlah fenomena asing dalam pertuturan sama ada dalam situasi rasmi mahupun tidak rasmi. Dikatakan bahawa penggunaan singkatan dalam percakapan dapat mempercepat proses suatu mesej diterima oleh penerima ujaran (Paramasivam Muthusamy, 2017).

Suatu ujaran yang dituturkan dengan struktur tidak lengkap juga dikatakan mampu untuk menyalurkan makna ujaran yang ingin disampaikan oleh seseorang penutur sekiranya singkatan kata yang diucapkan itu bersifat sejagat dan telah sedia ada dalam minda peserta bahasa yang menerima ujaran terbabit. Penggunaan kata singkat dalam ujaran tidak mencacati struktur bahasa penutur kerana bahasa singkat hanya merupakan suatu gaya penyampaian bahasa lisan. Tambahan pula, bahasa lisan bersifat bersahaja dan perihal yang ditekankan adalah penyampaian maklumat yang cepat dan mudah difahami oleh pendengar. Penggunaan kata sedemikian mempunyai fungsi praktis iaitu menepati maksud penutur, menjimatkan masa dan menyegerakan penyampaian maklumat daripada penutur kepada pendengar (Siti Hajar Abul Aziz, 2010: 85).

Tuntasnya, penggunaan ungkapan ‘penolong kanan’, ‘PK 1’, ‘PK HEM’ dan ‘PK KOKUM’ dalam ujaran penutur A jelas memperlihatkan bahawa jawatan penolong kanan digunakan oleh diungkapkan untuk merujuk individu terbabit. Penggunaan deiksis sosial itu sebagai gelaran hormat kepada pesapa untuk menunjukkan rasa hormat kepada pesapa berkenaan (Yan Huang, 2015). Perkara tersebut jelas merakamkan bahawa penggunaan kata panggilan daripada jawatan seseorang individu adalah salah satu cara penutur untuk menerapkan kesantunan dalam percakapan. Hal itu berkait rapat dengan ulasan Abdul Chaer dan Leonie Agustina (2010: 65) yang menyatakan bahawa perbezaan pekerjaan, jabatan profesional atau tugas para penutur adalah antara perkara yang menyebabkan wujudnya variasi sosial sekali gus membawa kepada pengucapan deiksis sosial tertentu dalam percakapan. Hal demikian dapat diperhatikan pada ragam bahasa dalam kalangan buruh atau tukang, pedagang kecil, pemandu kenderaan, para mubaligh dan para pengusaha yang mana perbezaan variasi bahasa mereka dapat dikenal pasti dengan mudah. Perbezaan variasi bahasa mereka dikatakan akibat pengaruh lingkungan tugas pekerjaan mereka. Lantaran itu, perbezaan variasi bahasa mereka jelas terlihat terutama dalam hal pemilihan kosa kata misalnya deiksis sosial. Ringkasnya, pengungkapan deiksis sosial seperti ungkapan ‘penolong kanan’ jelas memperlihatkan bahawa aspek ini perlu diberi perhatian dalam menyampaikan adab atau tatasusila menerusi situasi bahasa dalam kalangan guru-guru di sesebuah sekolah.

PERBINCANGAN

Memandangkan amalan santun dalam percakapan amat signifikan untuk memastikan situasi bahasa berlangsung dengan lancar dan berkesan, maka penggunaan kata panggilan seperti kata penanda santun perlulah dititikberatkan oleh setiap penutur. Lantaran itu, seseorang penutur seharusnya tidak mengabaikan ungkapan-ungkapan berunsurkan kesantunan kerana hal ini akan menentukan tuturan-tuturan yang diujarkan dapat memperlihatkan sifat penandaan hormat atau sebaliknya. Hal ini demikian dilihat dengan jelas menerusi ragam berbahasa dalam kalangan guru di SMK Simpangan, Beluran, Sabah sebagaimana konteks tuturan yang telah diperincikan. Kata panggilan dalam kalangan guru SMKS yang kebanyakannya terdiri daripada nama jawatan sebagaimana yang diperincikan jelas terbukti bahawa item ungkapan-ungkapan itu merupakan item deiksis sosial yang utuh. Hal ini diperkukuh dengan ulasan Huang (2015) yang menerangkan bahawa item panggilan khas yang digunakan dalam suatu komuniti sebenarnya merakamkan bahawa komuniti itu memiliki latar sosial tersendiri. Tambahan pula, item panggilan yang digunakan itu belum tentu digunakan dalam situasi bahasa atau konteks yang lain. Item panggilan seperti ‘cikgu’, ‘guru’, ‘pengetua’, ‘ketua panitia’ dan ‘penolong kanan’ jelas sebagai ungkapan penanda sosial yang digunakan secara meluas dalam institusi pendidikan sebagaimana dalam konteks SMKS itu sendiri.

Sebenarnya, penggunaan deiksis sosial sebagai unsur penanda santun dalam kalangan guru-guru didapati berhubung rapat dengan strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Asmah Hj. Omar (1996), yakni strategi santun melibatkan kewujudan kuasa, menjaga air muka dan kepatuhan kepada peraturan. Ungkapan deiksis sosial diguna dalam mesyuarat guru di SMK Simpangan, penggunaan ungkapan yang tepat dalam memperlihatkan rasa hormat sesama peserta bahasa amat dititikberatkan. Misalnya, seseorang pentadbir sekolah semasa permulaan sesi tuturannya didapati memberikan ucapan salam kepada semua peserta bahasa selain mengungkapkan kata-kata yang jelas menonjolkan penghormatan kepada pihak yang dirujuk atau diperkatakan. Sebagaimana konteks tuturan dalam Jadual 2 yang telah dibincangkan, jelas bahawa penutur tersebut, yakni pengetua SMK Simpangan memulakan tuturan dengan memberi ucapan aluan dan menyebut status

setiap peserta bahasa dengan mengungkapkan deiksis sosial ‘PK1’, ‘PK HEM’, ‘ketua bidang’ dan ‘guru-guru’.

Penggunaan deiksis sosial terbabit menunjukkan bahawa pentadbir mengamalkan kesantunan dalam pertuturannya yang secara tidak langsung mencerminkan penerapan unsur menjaga air muka serta unsur kewujudan kuasa serta perkaitan peranan antara penyapa dan pesapa. Sekiranya seseorang penutur memanggil pesapa yang berjawatan lebih tinggi seperti Penolong Kanan Pentadbiran, maka tentulah penyapa tersebut perlu menggunakan kata panggilan sama ada panggilan umum ‘tuan’, ‘puan’ ataupun panggilan nama jawatan yakni ‘PK 1’. Pengungkapan nama sebenar secara langsung pihak tersebut tanpa sebarang gelaran pendahulu perlu dielak kerana ia memberi impak dari segi air muka pesapa. Selain itu, penggunaan kata berupa santun demikian penting untuk menanda maklumat pertuturan yang mencerminkan bahawa penutur memberi penghormatan terhadap kewujudan kuasa dalam stratifikasi sosial tersebut.

Berentetan dengan itu perlu disedari bahawa penggunaan deiksis sosial sebagai penanda santun juga sebenarnya mencerminkan bahawa penutur terbabit mempunyai kepatuhan terhadap peraturan. Ini kerana, sebarang situasi bahasa yang dilangsungkan sememangnya terikat dengan amalan berbahasa yang tertib terutamanya dalam situasi rasmi. Penggunaan kata panggilan yang mengandungi unsur santun penting untuk mengelakkan wujudnya unsur-unsur kekasaran dalam pertuturan. Oleh itu, setiap penutur seharusnya mengenal pasti latar sosial seseorang pesapa yang ingin dirujuk atau diperkatakan agar situasi bahasa yang kondusif dapat diwujudkan. Tambahan pula, dalam konteks sekolah terdapat kelompok yang melaksanakan tugas-tugas pentadbiran manakala sebahagian lagi melakukan tugas-tugas berkaitan dengan bidang tugas masing-masing. Sebuah sekolah menengah mempunyai carta organisasi merangkumi pengetua yang bertindak sebagai orang yang mengetuai pentadbiran sekolah. Seterusnya, diikuti oleh penolong-penolong kanan, ketua bidang, ketua panitia, Anggota Kumpulan dan Pelaksana (AKP), guru dan murid. Anggota-anggota organisasi yang disebutkan jelas memperlihatkan bahawa sekolah menengah adalah sebuah organisasi rasmi yang tentulah sarat dengan deiksis sosial tersendiri.

Hubungan dalam kalangan warga sekolah sama ada dari atas ke bawah mahupun dari komunikasi bawah ke atas memerlukan penutur mengikut tertib percakapan sesuai dengan norma berbahasa yang sepatutnya. Hal ini telah diperlihatkan dalam ulasan ketertiban guru-guru SMK Simpangan dalam berbahasa yang mengamalkan kata sapaan sesuai status pihak yang dirujuk. Penggunaan deiksis sosial ‘cikgu’, ‘guru’ dan ‘penolong kanan’ diamalkan secara meluas dalam kalangan guru-guru apabila menamakan pihak pesapa secara terperinci. Ketertiban dalam hal kata sapaan itu juga menyumbang kepada usaha mewujudkan suasana tutur yang berkesan. Perihal ini merujuk kepada proses penyaluran maklumat yang dapat diterima dan ditafsir dengan mudah oleh pesapa apabila penyapa memperlihatkan hubungan percakapan yang disampaikan telah mencapai tahap yang meninggalkan impak kepada semua entiti interaksi. Perlu ditegaskan, penggunaan deiksis sosial oleh guru misalnya deiksis ‘pengetua’ diucap untuk menyapa pengetua sekolah sebenarnya sejajar dengan prinsip kesantunan yang disebutkan oleh Mohd Khaidir Abdul Wahab et al. (2021: 5) bahawa pemilihan kata panggilan harus seiring dengan latar belakang pesapa merangkumi umur, status dan pekerjaan.

Dapatlah disimpulkan bahawa penggunaan deiksis sosial dalam pertuturan penting sebagai usaha mewujudkan kesantunan seseorang penutur. Dengan menekankan ketepatan deiksis sosial untuk merujuk atau menamakan pesapa, maka ia dapat mengelakkan unsur-unsur kekasaran dan seterusnya mewujudkan peristiwa bahasa bahawa yang aman dalam kalangan peserta bahasa. Tambahan pula, pengungkapan deiksis sosial dalam pertuturan adalah suatu yang lazim dan tentulah berlaku secara alami kerana dalam situasi bahasa, penyapa dan pesapa masing-masing

mempunyai latar sosial tersendiri. Dengan menitikberatkan perihal deiksis daripada aspek sosial penanda hormat, norma berbahasa daripada sudut penggunaan kata panggilan dapat diperbaiki dalam tuturan. Tambahan pula, pengabaian item deiksis dalam tuturan menunjukkan bahawa rantaian tuturan penutur tidak utuh seperti yang ditegaskan oleh Huang (2015: 147) bahawa bahasa tidak akan berfungsi dengan baik tanpa deiksis. Justeru itu, kehadiran deiksis seperti deiksis sosial sememangnya satu keperluan dalam pertuturan.

KESIMPULAN

Pengkajian tentang perihal kesantunan dalam pertuturan sememangnya telah dilakukan oleh banyak sarjana namun, sudut-sudut situasi bahasa tertentu misalnya penggunaan kata penanda santun situasi rasmi dalam konteks organisasi yang khusus seperti sekolah menengah masih belum diterokai sepenuhnya. Justeru, tulisan ini diharap telah berjaya menyerlahkan kesantunan pertuturan guru-guru sekolah menengah secara khusus di SMK Simpangan, Beluran, Sabah. Penjelasan-penjelasan yang dikemukakan dalam analisis data diharap dapat memperkaya pengetahuan para pemanfaat hasil kajian mengenai prinsip-prinsip santun yang perlu diamalkan dalam situasi bahasa rasmi.

Tulisan ini juga ingin meringkaskan bahawa percakapan dalam kalangan guru-guru SMK Simpangan memperlihatkan unsur-unsur penggunaan santun yang sangat kukuh sesama mereka. Perlu ditegaskan bahawa setiap penutur sememangnya perlu menormalisasikan amalan santun menerusi kata panggilan dalam setiap interaksi yang dibuat. Dengan hal demikian, norma masyarakat bukan sahaja dihormati dan dipatuhi malah secara langsung memaparkan kehalusan tutur bicara dan kesantunan penutur. Hal tersebut diperkukuh dengan pengucapan kata-kata penanda hormat untuk merujuk atau menamakan individu yang dimaksudkan oleh penutur. Kata-kata rujukan hormat seperti 'cikgu', 'guru', 'pengetua', 'penolong kanan' dan banyak lagi diujar secara meluas untuk merujuk dan menggantikan nama pihak yang dirujuk. Ragam santun yang diserlahkan itu jelas memperlihatkan bahawa guru-guru di SMK Simpangan mengamalkan pertuturan yang beretika menerusi pengucapan ungkapan-ungkapan yang berfungsi bukan sahaja untuk merakamkan identiti pesapa tetapi, secara langsung memperlihatkan budaya tutur yang menekankan penghormatan kepada pihak pesapa dalam situasi bahasa itu. Selain itu, konflik dalam interaksi juga dapat dielak dan situasi bahasa yang harmoni dapat dilangsungkan.

RUJUKAN

- Abdul Chaer dan Leonie Agustina. (2010). *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arina Johari dan Indirawati Zahid. (2016). Aplikasi Strategi Kesantunan dalam Rancangan Bual Bicara Motivasi Diri Radio IKIM FM. *Jurnal Bahasa*, 16(1), 120-152.
- Asmah Hj. Omar. (1980). *Nahu Melayu Muktahir*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2012). Sistem Sapaan dalam Bahasa Melayu. *Jurnal Dewan Bahasa*, 12(12), 20-25.
- Awang Sariyan. (2015). *Santun Berbahasa*. Edisi Kedua. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Chew Fong Peng. (2011). *The Malay Language a Bridge to Knowledge*. Kuala Lumpur: National Department for Culture and Arts.
- Hamidah Abdul Wahab. (2012). *Semantik Leksikal Dialek Melayu Sarawak*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kramsch, C. (1998). *Language and Culture*. Oxford: Oxford University Press.
- Masning Hj Ag Ali Omar, Shahidi A. H & Riduan Makhtar. (2020). Pengekalan Kata Panggilan Kekeluargaan dalam Kalangan Keluarga Kahwin Campur Masyarakat Brunei di Sabah. *Jurnal Melayu*, Isu (Khas), 405-419.
- Noriah Mohamed. (1998). *Sosiolinguistik Bahasa Melayu di Malaysia*. Pulau Pinang: Penerbit Universiti Sains Malaysia.
- Raja Masittah Raja Ariffin. (2017). Kesantunan Bahasa dalam Media Penyiaran di Malaysia. Dlm. Nik Safiah Karim (ed.). *Perancangan Bahasa: Ideologi Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Reniwati dan Ab. Razak Ab. Karim. (2015). Kata Sapaan Separa Rasmi dalam Masyarakat Minangkabau di Kabupaten 50 Kota dan Daerah Rembau: Suatu Kajian Perbandingan. *International Journal of the Malay World and Civilisation (IMAN)*, 3(2), 63 - 70.
- Sa'adiah Ma'alip & Teo Kok Seong. (2019). Komunikasi antara Keluarga: Bentuk Panggilan Kekeluargaan Masyarakat Orang Asli Che Wong. *Jurnal Melayu*, 18(2), 100-117.
- Saidatul Nornis Hj. Mahali. (2012a). Perpaduan Pelbagai Etnik melalui Bahasa Melayu. *Jurnal Dewan Bahasa*, 12(12), 14-18.
- Saidatul Nornis Hj. Mahali. (2012b). Situasi, Peristiwa dan Lakuan Bahasa dalam Kalang Sama. *Akademika*, 82(1), 3-14.
- Siti Hajar Abdul Aziz. (2010). *Pragmatik Linguistik*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Siti Rahayu Muhammad dan Sharil Nizam Sha'ri. (2022). Analisis Kesilapan Bentuk Kata dalam karangan Bahasa Melayu Murid Tahun Enam. *International Social Science and Humanities Journal*, 5(1), 9-24.
- Za'ba. (1960). *Pelita Bahasa Melayu: Penggal III*. London: Macmillan and Co. Limited.

Biodata Penulis:

Windy Kinduo merupakan pelajar pascasiswazah di Pusat Penataran Ilmu dan Bahasa, Universiti Malaysia Sabah (UMS), Kota Kinabalu.

Saidatul Nornis Hj. Mahali (PhD) merupakan Pensyarah Kanan dan Prof. Madya di Pusat Penataran Ilmu dan Bahasa, Universiti Malaysia Sabah (UMS), Kota Kinabalu. Bidang pengkhususan beliau ialah Linguistik Antropologi.