

SAPAAN DALAM KALANGAN PELAJAR UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

*MASLIDA YUSOF**

Universiti Kebangsaan Malaysia

maslida@ukm.edu.my

KARIM HARUN

Universiti Kebangsaan Malaysia

linguist@ukm.edu.my

AZLAN MIS

Universiti Kebangsaan Malaysia

whg5026@ukm.edu.my

SHARIFAH RAIHAN SYED JAAFAR

Universiti Kebangsaan Malaysia

s_raihan@ukm.edu.my

RUSMADI BAHARUDDIN

Dewan Bahasa dan Pustaka

rusmadi@dbp.gov.my

**Pengarang Perantara*

ABSTRAK

Makalah ini bertujuan untuk menjelaskan bentuk sapaan yang digunakan dalam kalangan pelajar di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) dalam situasi academia yang bersifat formal. Kata ganti nama diri dan kata panggilan terangkum sebagai sebahagian daripada sistem sapaan yang perlu mengikut syarat-syarat dan juga norma-norma yang betul berdasarkan kesuaian sosial dalam komunikasi. Kajian ini menggunakan data yang diperolehi daripada soal selidik yang dibina secara berstruktur dalam bentuk borang *Google (Google Form)* dan diedarkan secara dalam talian kepada responden. Seramai 168 responden telah menjawab soal selidik yang terdiri daripada 41 orang responden mewakili mahasiswa lelaki dan 127 orang responden mewakili mahasiswa perempuan. Dalam penentuan bahasa sapaan, kajian ini menggunakan pola penggunaan kata ganti nama oleh Nik Safiah Karim (2012) sebagai panduan. Tiga pola penggunaan kata ganti nama diri tersebut ialah penggunaan BH -BH yang resiprokal, penggunaan BK-BK yang resiprokal dan penggunaan bentuk BH-BK yang tidak resiprokal. Kajian ini mendapati masih ada sebahagian pelajar yang kurang arif dan tidak memahami penggunaan bahasa sapaan yang sesuai dengan hubungan peserta dan situasi rasmi khususnya bagi bentuk kata ganti nama diri 'awak', 'dia', kata panggilan 'kak/bang' dan 'mak cik/pak'. Sungguhpun, peratusan responden yang tidak mengetahui penggunaan bentuk hormat yang sesuai dalam situasi academia adalah kecil namun, dapatan ini menunjukkan, sebahagian pelajar UKM masih ada yang belum menguasai penggunaan kata ganti nama yang betul termasuk penggunaan bentuk panggilan sebagai ganti kepada kata ganti nama yang boleh memberi implikasi kepada kesantunan berbahasa.

Kata kunci: Sapaan, kesantunan, kata ganti nama diri, kata panggilan, kesesuaian sosial

GREETINGS AMONG UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA STUDENTS

ABSTRACT

This paper aims to explain the form of greeting used among students at Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) in formal academic situation. Personal pronouns and form of address are included as part of the greeting system which must adhere to the rules and proper conventions based on communication that is socially acceptable. This study uses data obtained from a structured questionnaire in the form of a Google Form and distributed online to respondents. A total of 168 respondents answered the survey consisting of 41 respondents representing male students and 127 respondents representing female students. In determining the greeting language, this study uses the pronoun usage pattern by Nik Safiah Karim (2012) as a guide. The three patterns of using personal pronouns are the reciprocal use of BH-BH, the reciprocal use of BK-BK and the use of non-reciprocal forms of BH-BK. This study found that there are still some students who are not knowledgeable and do not understand the use of greeting language that is suitable for the participant's relationship and formal situation, especially for the form of the personal pronouns 'awak', 'dia', addressees form 'brother/brother' and 'mak cik' /pak cik'. Although the percentage of respondents who do not know the appropriate use of respectful forms in academic situations is small, this finding shows that teenagers at the level of UKM students still have not mastered the correct use of pronouns, including the use of addressees forms as substitution of pronouns that can give implications to the language politeness.

Keywords: Greeting, politeness, Personal pronouns, addressees form, social adjustment

PENGENALAN

Sapaan ialah satu bentuk lakuan menarik perhatian seseorang yang lain dalam memulakan sesuatu pertuturan atau perbualan yang mempunyai fungsi sosial antara penutur dan pendengar. Bentuk- bentuk sapaan menjadi unsur wacana yang penting dalam pelbagai komunikasi manusia dan perlu digunakan dengan tepat menurut sistem yang diterima oleh masyarakat atau oleh pihak yang diberi wibawa menentukannya (Awang Sariyan, 2007). Abdul Sukor Shari, Nuraini Yusoff dan Mohd Isa Awang (2003) pula menjelaskan bahawa bahasa sapaan merujuk kepada bahasa yang digunakan ketika menegur sapa ataupun cara-cara untuk memilih bentuk panggilan dan ganti nama bagi diri sendiri dan orang yang dilawan cakap. Penjelasan ini membuktikan bahawa lakuan sapaan dilaksanakan melalui penggunaan kata ganti nama dan bentuk panggilan dalam komunikasi. Kedua-dua aspek penggunaan bahasa ini berkait dengan sistem sapaan yang dipengaruhi oleh hubungan dan status sosial antara penutur dan pendengar. Menurut Nik Safiah Karim (2012), terdapat dua bentuk kata ganti nama iaitu bentuk halus dan hormat (BH) seperti saya, kami, dan kita untuk orang pertama; dan beliau dan mereka untuk

orang ketiga; dan bentuk kurang halus atau kasar (BK) seperti aku untuk orang pertama, dan engkau untuk orang kedua. Walaupun kedua-dua bentuk ini mempunyai persamaan makna, misalnya tiada beza antara saya dan aku, namun perbezaan ini dapat diukur dari segi kesesuaian penggunaannya mengikut faktor hubungan sosial antara pembicara dengan pendengar sama ada dalam konteks lisan dan tulisan.

Pemilihan dan penggunaan kata ganti nama perlu cermat dan berhati-hati supaya rujukannya tepat yang akan mempamerkan kesantunan berbahasa semasa berkomunikasi (Zaitul Azma Zainon Hamzah, 2012). Menurut Nik Safiah Karim (2012), walaupun bentuk-bentuk kata ganti nama kelihatan sederhana dan senang difahami, namun aspek penggunaannya agak rumit, dan kerap kali berlaku kesilapan dan perselisihan faham akibat daripada penggunaan kata ganti nama yang salah atau kurang tepat. Menurut Nik Safiah Karim (2012), dalam konteks penggunaan kata ganti nama, ada kalanya tempat ganti nama, terutamanya kata ganti nama orang kedua digantikan dengan bentuk panggilan. Kata panggilan ialah kata yang menggantikan nama dan digunakan kepada manusia dengan penentuan gender, rujukan dan status (Awang & Laila@ Liang Yan, 2012). Sebagaimana dengan kata ganti nama, penggunaan kata panggilan juga selalunya berlangsung dalam suatu peristiwa komunikasi yang melibatkan hubungan sosial antara pembicara dengan pendengar.

Jelas bahawa kata ganti nama diri dan kata panggilan adalah aspek penting dalam perhubungan dan ada peraturan dalam penggunaan kata ganti nama diri dan sistem panggilan dalam bahasa. Peraturan yang dimaksudkan ialah peraturan sosial yang melibatkan jarak, status dan latar situasi dalam sesuatu komunikasi. Penggunaan kata ganti nama diri dan kata panggilan yang sesuai mengikut situasi akan menyerlahkan kesantunan dan mewujudkan tanda hormat penutur kepada pendengar.

Kesantunan bahasa diukur dengan berdasarkan kepatuhan pengguna kepada peraturan yang terdapat dalam bahasa sesuatu masyarakat. Setiap masyarakat atau bangsa mempunyai peraturan bahasa masing-masing sama ada bersifat sejagat atau bersifat khusus bagi sesuatu masyarakat atau bangsa (Awang Sariyan, 2007). Salah satu ukuran dan kriteria kesantunan berbahasa dilihat dari aspek penggunaan kata ganti nama diri dan kata panggilan yang sesuai dengan konteks dalam komunikasi. Hal yang sama disebut oleh Zaitul Azma Zainon Hamzah (2012), bahawa kesantunan semasa berkomunikasi dalam bahasa Melayu diukur melalui penggunaan kata ganti nama, kata panggilan, kata gelaran, rujukan hormat dan pemilihan perkataan yang tidak menyinggung perasaan seseorang.

Kajian-kajian mengenai kata ganti nama dan kata panggilan selalunya dikaitkan dengan aspek kesantunan berbahasa. Kajian dalam kalangan remaja yang terdiri daripada pelajar sama ada pelajar sekolah atau pelajar Institusi Pengajian Tinggi (IPT), antaranya. Kajian Ahmad Fuad Mat Hassan et al. (2020), Zaitul Azma Zainon Hamzah et al. (2012) dan Maslida et al. (2022) mendapati, pelajar sedar dan tahu bentuk kesantunan berbahasa ketika berkomunikasi sama ada pada tahap tinggi atau sederhana. Dapatan yang sama hasil kajian kesantunan dan pemilihan kata ganti nama yang dikaji dalam kalangan pelatih PLKN oleh Nor Azuwan et al. (2011) yang melibatkan seramai 400 orang pelatih yang terdiri daripada pelbagai latar belakang etnik juga mendapati bahawa "...tahap kesantunan berbahasa pelatih PLKN berada pada tahap yang tinggi dengan purata peratus melebihi 90%". Kajian ini menunjukkan remaja tahu dan sedar dalam pemilihan dan penggunaan kata ganti nama diri dan kata panggilan dalam komunikasi. Justeru kajian ini memberi fokus kepada bentuk sapaan pelajar mengikut kesesuaian konteks, situasi dan tahap formaliti yang berkaitan dengan kata ganti nama dan kata panggilan yang sesuai sebagai rujukan kepada pendengar sehingga memperlihatkan mereka

sedar dan tahu bahawa kata ganti diri dan kata panggilan menjadi pengukur kepada aspek tanda hormat dan kesantunan dalam menyapa.

SOROTAN KAJIAN

Kajian sistem sapaan telah banyak dilakukan. Antaranya Marlyna Maros, Aslinda John & Mohd Baharim Mydin (2010) dan Marlyna Maros & Mohd. Baharim Mayidin (2011). Kedua-dua kajian ini telah meneliti pola dan strategi sapaan dengan tumpuan responden yang berbeza. Dalam kajian Marlyna Maros, Aslinda John & Mohd Baharim Mydin (2010), golongan pelajar di sebuah institusi pengajian tinggi di Malaysia dijadikan responden kajian. Kajian yang mengaitkan kesantunan dengan sistem sapaan juga diteliti dalam kalangan pelajar sama ada pelajar sekolah atau pelajar IPT. Marlyna Maros (2010) meneliti strategi lakuan sapaan dalam kalangan pelajar di sebuah institusi pengajian tinggi di Malaysia berdasarkan kepada perspektif sosiopragmatik. Hasil dapatan menunjukkan bahawa jika jarak sosial pelajar adalah dekat, mereka cenderung untuk menggunakan strategi sapaan yang agak kasar. Bagi pelajar yang mempunyai hubungan yang agak rapat, pelajar perempuan lebih selesa menggunakan nama untuk menyapa manakala lelaki pada kebiasaannya hanya sekadar mengangguk kepala atau menyebut “hai”. Kajian ini merumuskan bahawa jarak sosial dan status sosial mempengaruhi strategi lakuan sapaan pelajar lelaki dan perempuan di institusi pengajian tinggi di Malaysia. Kajian Marlyna Maros & Mohd. Baharim Mayidin (2011) pula memberi perhatian kepada interaksi di kaunter pertanyaan dan mendapati bahawa lakuan sapaan kurang diamalkan dalam urusan di kaunter pertanyaan di pusat beli-belah bukan kerana penutur tidak cekap dalam berkomunikasi atau kurang ilmu dalam kesantunan berbahasa dalam budaya Melayu,

Kajian kesantunan dalam kalangan pelajar IPT juga dilakukan oleh Nor Fadilah Dawi dan Asiah Abas (2020). Kajian mereka memfokus kepada definisi kesantunan dan juga amalan kesantunan yang diamalkan secara dalam talian. Pendekatan diskursif digunakan sebagai cara untuk menganalisis definisi kesantunan antara responden dengan pengkaji (ahli bahasa). Hal ini bermaksud kesantunan tidak dinilai mengikut kefahaman pengkaji semata-mata kerana setiap pelajar mempunyai latar belakang yang berbeza. Hasil kajian mendapati bahawa pelajar dapat memberikan definisi kesantunan secara universal walaupun terdapat perbezaan definisi kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar disebabkan oleh faktor yang mempengaruhi pemahaman dan amalan mereka tentang kesantunan berbahasa. Berdasarkan kepada responden IPT juga, Nasariah Mansor et al. (2010) mengkaji kesantunan dari perspektif lakuan bahasa penolakan antara etnik dalam kalangan pelajar Universiti Utara Malaysia (UUM). Kajian ini jelas menunjukkan bahawa masyarakat timur amat mementingkan kesopanan ketika menuturkan sesuatu perkara seperti untuk membuat penolakan terhadap permintaan, lebih-lebih lagi sekiranya permintaan tersebut daripada seseorang yang lebih akrab. Dapatan kajian menunjukkan pelajar Melayu lebih berhati-hati ketika mengujarkan penolakan tersebut berbanding dengan pelajar bukan Melayu. Ini jelas menunjukkan bahawa pelajar Melayu masih kekal dengan sifat sopan santun dalam berbahasa. Satu lagi kajian kesantunan dalam kalangan pelajar UUM ialah daripada Ahmad Fuad Mat Hassan et al. (2020). Kajian Ahmad Fuad Mat Hassan et al. (2020) bertujuan mengenal pasti amalan kesantunan berbahasa yang diamalkan oleh pelajar UUM dalam konteks komunikasi formal dan tidak formal. Dalam konteks kajian ini, didapati amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan remaja berada pada tahap tinggi, iaitu melebihi 90% remaja mengamalkan kesantunan sama ada dalam konteks formal mahu

pun tidak formal. Isu tahap kesantunan generasi muda yang kian merosot dan membimbangkan seperti yang dinyatakan sebelum ini bukanlah menggambarkan amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan remaja di Malaysia secara keseluruhannya. Isu ini hanya berlaku dalam segelintir remaja yang berkemungkinan terpinggir dalam pelajaran, remaja yang mengalami masalah kemurungan dan pelbagai faktor lain.

Kesantunan bahasa dalam kalangan remaja bukan sahaja tertumpu kepada khususnya pelajar Institut Pengajian Tinggi (IPT), tetapi kajian turut memberi perhatian kepada remaja sekolah. Misalnya, Zaitul Azma Zainon Hamzah et al. (2011) yang mengkaji kesantunan dalam kalangan murid-murid sekolah menengah. Mereka meneliti penggunaan kata/ujaran yang santun dalam kalangan remaja sekolah menengah ketika berinteraksi dengan analisis menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983). Dapatan kajian menunjukkan remaja sekolah paling kerap menggunakan maksim santun dan maksim kerendahan hati dalam perbualan mereka. Kesantunan bahasa yang diamalkan oleh remaja sekolah semasa berada di dalam kelas menunjukkan keberkesanan pendidikan kesantunan bahasa di sekolah terutama dalam situasi formal. Ujaran yang terlalu berterus terang dalam melakukan teguran kepada pendengar didapati tidak sesuai digunakan kerana kurang bersopan santun.

Dari perspektif kesantunan dan hubungannya dengan kata ganti nama dan kata panggilan juga ada diteliti oleh pengkaji sebelum ini. Antaranya, Nik Safiah Karim (2012) yang membincangkan kesantunan berbahasa dalam penggunaan kata ganti nama dalam konteks pekerjaan yang tertumpu pada suasana yang melibatkan pelanggan dan perkhidmatan yang diberikan seperti di sekolah, di pejabat dan dalam bidang perniagaan. Kajian beliau mendapati dalam tiga suasana tersebut, banyak kesalahan yang dilakukan oleh mereka yang kurang arif tentang kata ganti nama dalam Bahasa Melayu, tentang makna sesetengah kata ganti nama dan tentang pola penggunaan kata ganti nama, terutama dalam suasana formal dan bukan formal. Beliau merumuskan bahawa kesalahan menggunakan pola kata ganti nama bukan sahaja melanggar peraturan penggunaan bahasa tetapi turut melanggar tatasusila dan kesantunan berbahasa.

Zulkifley Hamid, Naidatul Zamrizam Abu dan Asyraf Zulkifley (2013) pula meneliti penggunaan kata ganti nama sebagai satu strategi semasa berkomunikasi yang melibatkan murid berbilang etnik di peringkat sekolah rendah. Dapatan kajian menunjukkan bahawa murid-murid Melayu menggunakan pelbagai kata ganti nama diri semasa berkomunikasi. Kata ganti nama 'aku – kau' dan 'saya – awak' paling kerap diguna oleh murid Melayu berbanding murid bukan Melayu semasa berkomunikasi. Murid bukan Melayu pula lebih selesa menggunakan 'saya – kamu' dalam proses komunikasi. Masalah penggunaan kata ganti nama wujud dalam kalangan murid Melayu dan bukan Melayu, tetapi dalam situasi komunikasi yang berbeza-beza. Penggunaan kata ganti nama yang betul mempamerkan kesantunan berbahasa semasa berkomunikasi dengan rakan-rakan dan guru-guru di sekolah. Kajian ini melibatkan penggunaan kata ganti nama yang betul mempamerkan kesantunan berbahasa semasa berkomunikasi dengan rakan-rakan dan guru-guru di sekolah yang melihat perlakuan murid-murid sekolah rendah.

Maslida et al. (2022) menilai sejauh mana penguasaan peraturan tatabudaya berbahasa Melayu dalam kalangan mahasiswa UKM ketika berkomunikasi. Dapatan mereka menunjukkan mahasiswa mempunyai pengetahuan dan kecekapan tatabudaya berbahasa yang baik dalam pemilihan kata ganti nama diri mengikut konteks dalam komunikasi. Pengetahuan dan kecekapan tatabudaya berbahasa ini memandu mahasiswa untuk menjadi santun dalam berbahasa khususnya dalam komunikasi formal dan ketika berbicara dengan individu yang

mempunyai status yang lebih tinggi daripada mereka. Pengetahuan ini membolehkan responden memiliki kecekapan yang baik dalam menggunakan kata ganti nama dan kata panggilan yang bersesuaian dengan taraf sosial orang yang berkomunikasi serta pemilihan kata sesuai dengan konteks.

Kajian-kajian yang mengaitkan pelajar dengan aspek sapaan dan kesantunan telah banyak dipelopori oleh pengkaji terdahulu. Kebanyakan kajian kesantunan dikaitkan dengan aspek ganti nama diri dan penggunaan kata panggilan. Hal ini menunjukkan kata ganti nama diri dan kata panggilan memainkan peranan penting dan menjadi teras kepada aspek kesantunan. Setiap orang yang disapa atau dipanggil akan menerima rujukan diri yang sesuai dengan peranan, status dan jarak pembicara. Sehubungan dengan itu, kajian ini akan menjelaskan sejauh mana pelajar UKM mengetahui penggunaan sapaan yang diukur dalam situasi formal atau rasmi. Ukuran keformalan bahasa ini akan berdasarkan aspek kesesuaian sosial yang merangkumi jarak dan status hubungan serta dalam latar urusan rasmi. Menurut Awang Sariyan & Laila @ Liang Yan, dalam suasana dan urusan rasmi, bahasa yang digunakan hendaklah menepati adab sopan yang berkaitan dengan sistem sapaan.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan borang soal selidik sebagai kaedah mendapatkan data kajian. Soal selidik dibina menggunakan borang soal selidik yang dibina secara berstruktur dalam bentuk borang Google (*Google Form*) dan diedarkan secara talian kepada responden iaitu di UKM. Taburan responden mengikuti kajian Maslida Yusof et al. (2022) yang terdiri daripada gugusan Sains (Fakulti Sains dan Teknologi), gugusan sastera (Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Fakulti Pengajian Islam dan Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan), gugusan Ikhtisas (Kejuruteraan dan Alam Bina, Fakulti Pendidikan, Fakulti Tekonologi Sains Maklumat dan Fakulti Undang-Undang) dan gugusan Kesihatan (Fakulti Farmasi, Fakulti Pergigian, Fakulti Sains Kesihatan dan Fakulti Perubatan). Seramai 168 orang pelajar telah menjawab soal selidik yang diedarkan. Daripada jumlah tersebut, seramai 41 orang responden mewakili mahasiswa lelaki dan 127 orang responden mewakili mahasiswa perempuan.

Segala maklumat yang diterima ditafsirkan secara kuantitatif dengan memberi fokus kepada statistik deskriptif, iaitu kekerapan dan peratusan. Borang soal selidik mengandungi dua bahagian iaitu bahagian pertama, soalan berkaitan demografi (jantina, umur, kaum, tahun pengajian dan fakulti) dan bahagian kedua, 20 soalan berkaitan pengetahuan dan penguasaan pelajar dalam peraturan tatabudaya ketika berkomunikasi yang berlatarbelakangkan di kampus pengajian. Dalam makalah ini, tumpuan hanya diberikan kepada 11 item soalan yang berkisar kepada urusan akademik dan juga pentadbiran yang melibatkan angkubah sosial jarak hubungan peserta dan latar interaksi dalam situasi formal. Penentuan tahap dalam kajian ini adalah berasaskan Skala Likert lima markat iaitu 1. Sangat Setuju (SS), 2. Setuju (S), 3. Tidak setuju (TS), 4. Sangat Tidak Setuju (STS), dan 5. Tidak Pasti (TP). Pemilihan elemen kata ganti nama diri dan kata panggilan sebagai asas ukuran kesantunan berbahasa adalah berdasarkan kepentingan kata ganti nama diri yang berfungsi sebagai alat komunikatif yang penting dalam sesuatu perbualan. Semasa berkomunikasi dan berinteraksi dalam apa jua aplikasi media sosial, pelbagai bentuk kata ganti nama diri digunakan mengikut konteks peranan peserta bagi menggantikan nama seseorang atau membuat rujukan terhadap diri sendiri atau lawan bicara kita (Maslida, 2018). Malah sarjana seperti Nik Safiah Karim (2012), Zaitul Azma Zainon Hamzah (2012), Noriati (2007) dan Abdullah Hassan (2020) yang menegaskan

bahawa kepelbagaian kata ganti nama dan kata panggilan sebagai nilai dan ciri kesantunan yang penting dalam percakapan.

Kajian ini menggunakan tiga pola penggunaan kata ganti nama oleh Nik Safiah Karim (2012) sebagai panduan kepada pola sapaan dan kesantunan berbahasa. Pertama ialah penggunaan BH yang resiprokal antara kedua-dua pihak yang menggunakan bahasa, iaitu BH-BH. Pihak pertama akan menggunakan bentuk BH dan dibalas dengan bentuk BH juga oleh pihak kedua. Kedua ialah bentuk BK yang resiprokal antara kedua-dua pihak yang menggunakan bahasa, iaitu BK-BK. Pola ketiga ialah penggunaan bentuk BH dan BK yang tidak resiprokal. Hal ini berlaku apabila satu pihak memberikan bentuk BH dan menerima bentuk BK atau sebaliknya.

PENGGUNAAN KATA GANTI NAMA DAN KATA PANGGILAN BERDASARKAN JARAK SOSIAL

Dalam konteks kata ganti nama diri dan kata panggilan, kesantunan merujuk kepada strategi pemilihan bentuk kata ganti nama dan kata panggilan yang paling sesuai dalam konteks tertentu. Secara tradisinya, kita cenderung menganggap "bersikap sopan" adalah menjadi formal. Ini mungkin berlaku dalam banyak keadaan. Walau bagaimanapun, dalam keadaan tertentu, kesantunan juga boleh ditunjuk dalam keadaan tidak formal apabila perlu. Ia boleh menjadi tidak sopan untuk bersikap formal dengan rakan baik kita. Keadaan tidak sopan juga untuk bersikap tidak formal ketika bersama dengan majikan atau pensyarah kita. Justeru kita seharusnya mempertimbangkan apa yang sopan dalam situasi yang diberikan.

Asmah Hj Omar (2000) membahagikan kesopanan kepada dua jenis, iaitu kesopanan asas dan kesopanan kendala. Kesopanan asas adalah kesopanan yang sedia ada yang merupakan pedoman bagi ahli-ahli masyarakat berhubung antara satu sama lain dengan cara menunjukkan adanya sikap berbaik-baik antara mereka. Ini menunjukkan kesopanan asas sebenarnya adalah kesopanan yang dimiliki oleh sesuatu masyarakat. Kesopanan kendala pula, adalah kesopanan yang menggambarkan usaha yang dilakukan oleh ahli-ahli masyarakat dalam berhubung satu sama lain dengan memberi perhatian pada kendala-kendala tertentu. Hal sedemikian melibatkan faktor-faktor yang mempengaruhi pengucapan atau perlakuan yang menjurus kepada kesopanan kendala.

Antara aspek bahasa yang perlu diberikan perhatian semasa bertutur dalam mana-mana situasi ialah penggunaan sistem sapaan yang merangkumi ganti nama diri dan panggilan serta pemilihan perkataan yang betul, tepat, dan tidak menyinggung perasaan pendengar. Kepelbagaian kata ganti nama dan kata panggilan dalam bahasa Melayu merupakan sebahagian daripada ciri-ciri kesantunan dalam komunikasi lisan. Kata ganti nama seperti 'aku', 'engkau/kau' 'awak' dan kata panggilan seperti 'kakak/kak', 'abang/bang' dan 'tuan/puan' tidak digunakan sembarangan. Adanya peraturan yang mengawal penggunaan bentuk-bentuk kata ganti nama dan kata panggilan dalam percakapan kita. Peraturan yang dimaksudkan ialah peraturan sosiopragmatik yang menitikberatkan hubungan sosial interlokuter yang sesuai dengan tujuan komunikasi iaitu lakukan menegur dan menyapa/ memanggil seseorang. Dalam komunikasi, hubungan sosial interlokuter yang merangkumi latar situasi, jarak sosial, status sosial hubungan antara penutur memberi pengaruh kepada pemilihan bentuk ganti nama diri dan kata panggilan yang sesuai mengikut konteks ujaran.

Sistem sapaan yang merangkumi kata ganti nama diri dan kata panggilan dikawal oleh norma dan peraturan yang digunakan oleh sesuatu masyarakat atau bangsa untuk menegur atau

menyapa seseorang. Menurut Amat Juhari Moain (1989) dan Nimmanupap (1994) yang dipetik daripada Marlyna Maros dan Mohd Baharim Mydin (2011), lakuan sapaan di Malaysia, terutama yang dilakukan oleh etnik Melayu, tertakluk pada faktor sosiopragmatik seperti hubungan antara penutur, umur, status sosial, kuasa dan juga kedudukan. Pemilihan dan penggunaan kata ganti nama diri dan kata panggilan dipengaruhi dan disesuaikan dengan hubungan dan jarak sosial bagi mewujudkan rasa hormat dan sopan dengan orang yang disapa. Kajian yang mendapat respons daripada 168 responden dalam kalangan pelajar di sebuah IPT menunjukkan bahawa kebanyakan responden mempunyai pengetahuan menggunakan kata ganti nama dan kata panggilan dalam situasi yang diberikan. Berdasarkan situasi 1 dan 2, dengan memilih jawapan sangat setuju dan setuju, pelajar mengetahui 'saya' ialah bentuk halus atau hormat (BH) dan jawapan sangat tidak setuju dan tidak setuju dalam situasi 2 menunjukkan mereka sedar bahawa 'aku' ialah bentuk kurang halus atau kasar (BK) yang tidak sesuai digunakan ketika bercakap dengan mereka yang mempunyai status yang lebih tinggi daripada pelajar.

JADUAL 1. Respons Pelajar terhadap Penggunaan Kata Ganti Nama Pertama

	Situasi	Sangat Setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Tidak pasti
1	Saya akan menggunakan kata ganti nama saya apabila bercakap dengan pensyarah saya.	85.7	13.7	0	0	0.6
2	Semasa saya berurusan di kolej kediaman, saya menggunakan kata ganti nama aku apabila bercakap dengan pegawai yang bertugas.	0	0	20.8	78.6	0.6
3	Saya melihat pensyarah saya sedang keluar dari keretanya dan saya menegur pensyarah saya, " kamu apa khabar?".	0	1.8	16.1	81.5	0.6

Dalam situasi 1 yang diberikan dalam JADUAL 1, majoriti responden bersetuju bahawa penggunaan kata ganti nama *saya* ialah bentuk kata ganti nama yang paling sesuai dengan status mereka sebagai pelajar untuk digunakan sebagai rujukan diri kepada pensyarah mereka yang mempunyai status yang lebih tinggi daripada pelajar. Kata ganti nama diri 'saya' bersifat neutral dan sesuai digunakan oleh sesiapa jua yang berbicara atau yang merujuk kepada dirinya sewaktu berkomunikasi, baik dalam komunikasi lisan mahupun komunikasi tulisan rasmi (Awang Sariyan, 2007). Dalam kedudukan pelajar yang lebih rendah daripada pensyarah dan pegawai di kolej, kata ganti nama diri 'saya' ialah bentuk rujukan diri bentuk halus atau hormat (BH) digunakan sebagai kata ganti diri. Pengetahuan responden memilih kata ganti nama mengikut hubungan peserta dikukuhkan lagi dengan pernyataan mereka yang tidak bersetuju dengan penggunaan kata ganti nama 'aku' ketika bercakap dengan pegawai yang bertugas. Status mereka sebagai pelajar tidak mewajarkan mereka menggunakan kata ganti nama 'aku' sebagai rujukan diri kepada mereka yang berstatus lebih tinggi, apatah lagi dalam situasi rasmi. Penggunaan 'aku' dalam situasi 1 dan 2 akan melanggar peraturan kesantunan dalam penggunaan kata ganti nama kerana berdasarkan kedudukan status mereka yang tidak sama, seharusnya penggunaan BH daripada pihak pelajar. Malah penggunaan BH

yangresiprokal iaitu BH-BH antara kedua-dua pihak adalah lebih wajar memandangkan situasi komunikasi melibatkan situasi formal.

Jarak sosial mempengaruhi bentuk kata ganti nama dan kata panggilan yang digunakan. Jarak sosial merujuk kepada status hubungan antara rakan bicara dalam situasi tertentu serta sejauh mana mereka mengenali antara satu sama lain, iaitu tahap keakraban antara lawan bicara. Jika dua orang sangat rapat, mereka akan mempunyai tahap jarak sosial yang rendah. Dua orang yang tidak dikenali biasanya mempunyai tahap jarak sosial yang jauh. Lazimnya, jarak sosial yang jauh mengakibatkan penggunaan bahasa yang lebih formal. Dalam kajian ini mendapati pelajar dapat menyesuaikan penggunaan kata ganti nama diri dengan jarak sosial peserta yang terlibat. Mereka tahu untuk menggunakan kata ganti nama diri formal 'saya' ketika bercakap dengan individu yang mempunyai jarak sosial yang jauh. Misalnya hubungan pelajar dengan pensyarah mempunyai jarak sosial yang jauh. Begitu juga hubungan antara pelajar dengan kaki tangan pejabat atau kakitangan perpustakaan. Kajian ini mendapati pelajar faham akan perbezaan penggunaan kata ganti nama diri 'saya' dan 'aku'. Respons mereka jelas dapat membezakan kata ganti nama 'saya' ialah bentuk BH yang digunakan dalam situasi dan urusan rasmi serta santun digunakan apabila bercakap dengan mereka yang status sosial yang tinggi daripada mereka. Kata ganti nama 'aku' ialah bentuk BK yang tidak sesuai digunakan dalam situasi yang melibatkan hubungan dengan jarak sosial yang jauh seperti pensyarah dan kakitangan.

JADUAL 2. Respons pelajar terhadap penggunaan kata ganti nama kedua

	Situasi	Sangat Setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Tidak pasti
4	Saya melihat pensyarah saya sedang keluar dari keretanya dan saya menegur pensyarah saya, " kamu apa khabar?".	0	1.8	16.1	81.5	0.6
5	"Bolehkah awak tunjukkan di mana lokasi koleksi Asia Tenggara?" kata pelajar kepada pustakawan yang sedang bertugas.	11.9	20.8	32.1	28	7.1

Begitu dengan panggilan 'kamu' kepada individu yang mempunyai jarak sosial yang jauh tidak dianggap sesuatu yang sopan. Menurut Raminah Hj. Sabran (1993), seseorang guru di sekolah boleh menggunakan kata ganti nama 'kamu' kepada muridnya tetapi murid tidak boleh menggunakan kata 'kamu' kepada gurunya. Hal ini jelas dipersetujui oleh responden kajian ini. Majoriti responden iaitu 97.6% tidak bersetuju penggunaan kata panggilan 'kamu' dalam situasi bercakap dengan pensyarah. Menurut Awang & Laila @ Liang Yan (2012) "Apabila kamu digunakan dalam majlis atau urusan rasmi, pasti timbul rasa tidak senang pada pihak kedua kerana seolah-olah khalayak direndahkan; apatah lagi jika yang berkata demikian pelajar kepada guru atau pegawai pemasaran kepada ketua pengarah sebuah jabatan".

Jika majoriti responden tidak bersetuju dengan panggilan 'kamu' kepada pensyarah, berbeza pula dengan penggunaan kata ganti nama diri kedua 'awak' sebagai kata panggilan. Jumlah responden yang memberi jawapan tidak bersetuju penggunaan 'awak' (60.1%). tidak setinggi dengan jawapan yang diberikan kepada panggilan 'kamu' iaitu 97.6%. Penggunaan

kata ganti diri ‘awak’ dalam situasi 4 tidak mematuhi peraturan sosiopragmatik bahasa Melayu. Dalam mengambil kira jarak sosial antara peserta, bentuk ganti nama dan panggilan yang wajar ialah penggunaan BH yang resiprokal antara kedua-dua pihak iaitu BH-BH seperti tuan, puan atau encik. Awang Sariyan (2007) menyatakan bahawa, kata ganti nama diri kedua tuan, puan, cik, saudara dan saudari digunakan sebagai kata ganti nama diri yang umum dalam komunikasi rasmi. Dalam situasi 5, sebanyak 60.1% responden memberi respons tidak bersetuju dengan panggilan ‘awak’ kepada petugas perpustakaan. Namun begitu 32.7% responden bersetuju dengan panggilan ‘awak’. Malah sebanyak 7.1 % yang tidak pasti dalam penggunaan kata ganti nama ‘awak’ sebagai kata panggilan dalam situasi yang diberikan. Jika dijumlahkan dengan mereka yang bersetuju dengan panggilan ‘awak’, jumlahnya ialah 39.8% yang menunjukkan jumlah yang agak tinggi dalam kalangan responden yang tidak dapat menggunakan kata panggilan yang sesuai dengan peserta yang status sosialnya lebih tinggi daripada pelajar. Menurut Nik Safiah Karim (2012), penggunaan ‘awak’ merupakan BK. Pelajar seharusnya menggunakan bentuk BH dengan pola BH-BH. Sebagai pelajar, dia tidak boleh meng’awak’kan pendengar yang statusnya lebih tinggi daripadanya. Responden yang bersetuju dengan panggilan ‘awak’ memperlihatkan pelajar tidak merasakan panggilan ‘awak’ kepada mereka yang berstatus lebih tinggi daripada mereka sebagai sesuatu yang tidak sesuai atau tidak hormat. Bagi menghormati perbezaan kedudukan ini, adalah tidak wajar penggunaan kata panggilan ‘awak’ kepada kakitangan bertugas. Kata ganti kedua ‘awak’ boleh digunakan dalam situasi yang tidak rasmi dan ketika bercakap dengan mereka yang sebaya atau sederajat atau digunakan oleh orang dewasa kepada orang yang lebih muda.

Dalam konteks hubungan yang jarak sosial peserta tidak sama, kata ganti nama orang kedua tidak digunakan sebaliknya bentuk panggilan ‘encik/cik’ atau ‘tuan/puan’ bagi menggantikan kata ganti nama tersebut. Awang dan Laila @ Liang Yan (2012) menyatakan bahawa, kata ganti nama diri aku, awak, engkau, kamu, anda dan kalian ialah kata ganti nama diri tidak rasmi yang berkaitan dengan konteks penggunaan bahasa yang lebih bersifat persendirian, peribadi dan tidak berkaitan dengan kepentingan kerajaan dan institusi lain. contohnya, perbualan jual beli biasa, gurau senda, catatan peribadi dan lain-lain. Oleh itu, sebilangan pelajar yang menunjukkan tanda setuju bagi panggilan ‘kamu’ dan ‘awak’ atau ‘tidak pasti’ dengan panggilan tersebut menunjukkan ada kalangan pelajar yang masih tidak menguasai peraturan penggunaan kata ganti nama dan kata panggilan yang wajar digunakan yang melibatkan hubungan rasmi dan hormat.

JADUAL 3. Respons pelajar terhadap penggunaan kata ganti nama ketiga

	Situasi	Sangat Setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Tidak pasti
6	“Prof Ali tak masuk kelas hari ini, dia ke mana ya?”, tanya pelajar kepada staf pentadbiran di pejabat am mengenai kehadiran pensyarahnya.	3.6	14.3	42.3	23.8	16.1

Satu lagi panggilan yang tidak mendapat jawapan yang padu daripada responden ialah penggunaan bentuk kata ganti nama ketiga ‘dia’. Berdasarkan JADUAL 3, walaupun 66.1% responden tidak bersetuju dengan penggunaan kata ganti nama ‘dia’ sebagai panggilan kepada Profesor Ali, namun yang perlu diberi perhatian ialah apabila masih ada 17.9% responden yang

bersetuju dengan panggilan 'dia' dan 16.1% responden yang tidak pasti sama ada panggilan 'dia' boleh digunakan atau tidak untuk merujuk Profesor Ali oleh pelajar. Berdasarkan peraturan menggunakan kata ganti nama diri, kata ganti nama 'dia' digunakan untuk merujuk kepada diri ketiga yang umum orang kebanyakan, rakan dan kanak-kanak (Awang Sariyan, 2007). Dalam konteks hubungan yang merujuk diri ketiga yang mempunyai jarak sosial yang jauh, seharusnya kata ganti nama ketiga 'beliau' digunakan untuk merujuk 'Profesor Ali'. Awang Sariyan (2007) menyebut 'beliau' digunakan untuk merujuk kepada orang yang dihormati, seperti pemimpin, guru, ketua, pegawai dan ibu bapa. Penggunaan kata ganti diri 'dia' untuk merujuk individu yang mempunyai status sosial yang jauh adalah sesuatu yang tidak wajar dan tidak hormat.

Dalam konteks kajian ini, pelajar didapati sangat yakin dengan perbezaan penggunaan kata ganti nama pertama 'saya' dan 'aku'. Namun untuk penggunaan kata ganti nama kedua 'awak', 'kamu' dan ganti nama ketiga 'dia', masih ada pelajar yang berbelah bahagi dan kurang arif tentang penggunaan kata ganti nama bentuk hormat dalam bahasa Melayu terutama dalam suasana formal dan dalam percakapan mereka dengan peserta yang jarak sosialnya tidak sama.

PENGGUNAAN KATA GANTI NAMA DAN KATA PANGGILAN BERDASARKAN SUASANA DAN URUSAN RASMI

Suasana dan urusan rasmi merujuk kepada konteks sesuatu majlis atau urusan yang berkaitan dengan pentadbiran Kerajaan atau mana-mana pihak berkuasa dan institusi, termasuk swasta dan pertubuhan. Contoh urusan rasmi ialah surat menyurat rasmi, taklimat, ceramah, ucapan perasmian, mesyuarat, kuliah, seminar, dialog, pengiklanan pentadbiran dan lain-lain (wang Sariyan, 2007 dan 2009). Dalam suasana dan urusan rasmi, pola penggunaan kata ganti nama boleh menggunakan bahasa BH-BH yang resiprokal antara kedua-dua pihak yang menggunakan bahasa, iaitu pihak pertama menggunakan BH dan dibalas dengan bentuk BH juga oleh pihak kedua.

JADUAL 4. Respons pelajar terhadap penggunaan kata panggilan dalam urusan rasmi

	Situasi	Sangat Setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Tidak pasti
7	Setelah selesai berurusan dengan kerani wanita di pejabat akademik, saya terus mengucapkan "Terima kasih puan ".	35.7	57.1	2.44	0.6	0
8	" Tuan , di Kolej Ibrahim Yaakub, banyak anjing liar". Adu pelajar kepada pegawai keselamatan UKM.	39.9	39.9	8.3	2.4	9.5

Keupayaan untuk memilih kata panggilan dan kata ganti nama yang sesuai adalah satu kemahiran penting. Kesantunan dalam komunikasi dapat diwujudkan apabila peserta sedar dan tahu menyesuaikan diri dengan latar situasi dalam komunikasi. Dalam latar situasi yang formal seperti ketika berurusan secara rasmi, bentuk halus dan hormat seharusnya digunakan sebagai kata sapaan. Hal ini ditunjukkan dalam situasi 7 dan 8. Kebanyakan responden bersetuju bahawa panggilan 'puan' (92.8%) dan 'tuan' (79.8%) iaitu panggilan yang wajar digunakan dalam situasi yang diberikan. 'puan' dan 'tuan' ialah bentuk panggilan yang

digunakan bagi menggantikan kata ganti nama kedua ‘awak’ oleh seorang pelajar kepada staf bertugas. Dalam urusan rasmi, hubungan pelajar dengan staf pentadbiran hendaklah bersifat formal dan penggunaan kata ganti nama lazimnya berpola BH – BH yang resiprokal. Dalam situasi dan urusan rasmi, iaitu antara pelajar dengan kakitangan, kata ganti nama kedua (awak, kamu dan engkau) tidak boleh digunakan oleh orang yang lebih rendah statusnya iaitu pelajar dengan kakitangan kerana menghormati perbezaan kedudukan ini. Oleh itu, menurut Nik Safiah Karim (2012), dalam bahasa Melayu kekosongan ini digantikan dengan bentuk panggilan yang menggantikan kata ganti nama orang kedua. Pengetahuan responden mengenai bentuk panggilan yang sesuai dengan situasi yang diberikan jelas ditunjukkan apabila ramai responden iaitu 92.8% (situasi 7) dan 79.8% (situasi 8) yang bersetuju dengan panggilan ‘puan’ dan ‘tuan’.

Walaupun majoriti responden mengetahui bentuk panggilan yang sesuai dengan situasi dan urusan rasmi namun masih ada kalangan responden yang tidak arif dengan bentuk panggilan yang sepatutnya. Dalam situasi 7, 3.04% tidak bersetuju menggunakan kata panggilan ‘puan’ dan sebanyak 10.7% yang tidak bersetuju dengan panggilan ‘tuan’ (situasi 8). Jawapan ‘tidak pasti’, iaitu 9.5% dalam situasi 8, menunjukkan responden ragu-ragu dengan panggilan yang diberikan dalam situasi itu sama ada betul atau tidak. Perbezaan yang besar dalam respons tidak bersetuju dengan bersetuju dalam situasi yang diberikan menunjukkan pelajar mempunyai pengetahuan yang baik dalam penggunaan kata panggilan hubungan formal yang menunjukkan adanya sekatan sosial bagi hubungan antara pelajar dengan staf pentadbiran dalam situasi rasmi.

Walau bagaimanapun, pematuhan kepada peraturan sosiopragmatik dalam sistem sapaan ini tidak berlaku sepenuhnya. Apa yang menarik ialah respons pelajar terhadap panggilan ‘kak/kakak/bang/abang’ tidak menunjukkan jawapan yang kukuh dan padu sebagaimana ditunjukkan dalam situasi 7 dan 8 dalam JADUAL 4 di atas. Dalam situasi 9 dan 10, pelajar seharusnya sebulat suara menggunakan BH yang sesuai dengan status hubungan, jarak sosial dan latar situasi yang formal. Namun daripada dapatan, ada pelajar yang tidak memiliki kecekapan komunikasi untuk menggunakan kata ganti nama yang sesuai dalam situasi yang diberikan kerana didapati ada responden yang bersetuju dengan panggilan ‘kak/bang’ atau ‘mak cik/pak cik’ dalam urusan rasmi. Dapatan yang sama ditunjukkan dalam kajian Marlyna Maros et al. (2010) yang menyatakan bahawa “pelajar kebiasaannya menggunakan sapaan “abang” atau “akak” terhadap pegawai ketika berada di pejabat, kaunter bendahari, perpustakaan dan sebagainya yang dianggap sebagai tempat formal”.

JADUAL 5. Respons Pelajar Terhadap Penggunaan Kata Panggilan Kak/Bang dan Mak Cik/Pak Cik

	Situasi	Sangat Setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Tidak pasti
9	Penggunaan kata panggilan kakak/abang sesuai digunakan dengan kerani pentadbiran yang bertugas.	2.4	23.2	33.9	23.8	16.7
10	Di pejabat kedekanan, saya memanggil staf yang berusia dengan kak/bang .	6.5	17.9	31.5	32.7	11.3
11	Panggilan pak cik/mak cik sesuai digunakan ketika berurusan dengan staf di pusat kesihatan universiti.	1.2	1.2	36.3	54.2	7.1

Mereka yang bersetuju dengan panggilan ‘kakak/kak/abang/bang’ dalam situasi 9 dan 10 menunjukkan pelajar yang telah biasa dengan panggilan ‘kakak/kak/abang/bang’ walaupun situasi yang diberikan ialah situasi rasmi dan mengikut peraturan sosiolinguistik, bentuk sapaan yang lebih wajar dan sesuai ialah menggunakan kata panggilan ‘puan/cik/encik/tuan’. Dalam kajian Marlyna & Mohd Baharim (2011) mengenai sapaan dalam interaksi di kaunter pertanyaan menjelaskan bahawa penggunaan kata panggilan ‘kak’ dan ‘dik sebagai kata sapaan dalam kalangan responden menunjukkan terdapat perbezaan umur antara responden dengan pegawai yang bertugas di kaunter pertanyaan. Kajian ini juga beranggapan yang sama, bahawa penggunaan panggilan kak/bang oleh responden kajian ini menunjukkan responden mengambil kira perbezaan umur antara kedua-dua pihak. Atas faktor usia mereka yang lebih muda, lalu disapa kakitangan yang bertugas dengan panggilan ‘kakak/kak/abang/bang’. Penggunaan kata panggilan ‘kak/bang’ ini dianggap sebagai mesra yang mengurangkan rasa formal antara mereka dengan staf pentadbiran.

Marlyna Maros & Mohd. Baharim Mayidin (2011) menganggap penggunaan kata panggilan ini adalah normal dalam budaya Malaysia yang menunjukkan tahap kesantunan penyapa terhadap orang yang disapa. Dalam kajian ini, tahap kenormalan itu, ditunjukkan oleh sebahagian responden yang bersetuju dengan panggilan ‘kak/abang’ dalam situasi yang diberi. Walaupun panggilan ‘kak/bang’ dianggap normal, namun pelajar seharusnya perlu mengetahui bahawa amalan memanggil kakitangan ketika membuat urusan rasmi sebagai ‘kak/bang’ sepatutnya dielakkan dan diganti dengan bentuk panggilan hormat yang rasmi. Penjelasan yang sama juga dengan panggilan ‘mak cik/pak cik’. Panggilan ‘mak cik/pak cik’ kepada kakitangan bertugas bukan dalam bentuk hormat yang perlu diganti dengan panggilan ‘tuan/puan’ atau ‘encik/cik’. Walaupun hanya peratusan kecil (2.4%) yang bersetuju menggunakan bentuk panggilan ‘mak cik/pak cik’ dan 7.1% yang tidak pasti, namun bilangan ini menunjukkan pengetahuan pelajar terhadap penggunaan kata sapaan yang sesuai mengikut situasi tidak dikuasai sepenuhnya oleh pelajar. Dengan perkataan lain, ada pelajar yang masih belum arif tentang bentuk sapaan yang sesuai digunakan dalam urusan rasmi.

Bentuk panggilan ‘kak/abang/’ dan ‘mak cik/pak cik’ tidak tepat kerana suasana interaksi yang formal dan hubungan antara pelajar dan staf pentadbir tidak sama. Bentuk ‘kak/abang/mak cik/pak cik’ tidak sesuai digunakan kerana tidak wujud hubungan kekeluargaan antara pelajar dengan staf pentadbiran yang bertugas. Bentuk yang lebih tepat ialah pola BH-BH. Walaupun kata panggilan ini tidak sesuai dengan urusan rasmi yang dijalankan kerana faktor tidak cakna atau tidak tahu bentuk yang lebih sesuai mengikut peraturan penggunaan bahasa Melayu namun kajian ini berpandangan bahawa bentuk panggilan ‘kak/bang/mak cik/pak cik’ adalah satu pilihan pelajar yang didasari atas faktor perbezaan umur antara penutur- pendengar dan juga sebagai satu strategi untuk merapatkan jarak sosial antara mereka.

Kajian ini telah menunjukkan bahawa sebahagian besar pelajar yang dijadikan responden kajian mengetahui dan memahami sistem sapaan bahasa Melayu khususnya ketika berinteraksi dalam persekitaran akademik. Dalam konteks sebagai pelajar, interaksi dengan peserta yang mempunyai jarak sosial yang tidak sama dan berurusan dalam konteks rasmi seharusnya menggunakan pola penggunaan sapaan bahasa halus dan hormat iaitu pola penggunaan BH-BH. Dalam situasi rasmi pelajar perlu menggunakan bentuk BH, begitu juga pendengar yang merupakan staf pentadbiran, biarpun, dari segi pangkat, kedudukan dan umur

mereka lebih tinggi daripada pelajar. Bagi interaksi dalam urusan rasmi, situasi adalah formal dan bentuk BH-BH mesti dipertahankan. Kajian ini menunjukkan peratusan kecil dalam tahap pengetahuan pelajar yang tidak mengetahui, memahami dan tidak pasti dalam penggunaan kata sapaan dalam bahasa Melayu. Keadaan ini mencerminkan ada sebilangan pelajar yang tidak cakna dan tidak mengambil berat tentang penggunaan bahasa sapaan dalam interaksi mereka ketika berurusan dengan situasi rasmi.

KESIMPULAN

Menyapa ialah aktiviti sosial yang berlaku dalam komunikasi. Lakuan menyapa, dilaksanakan melalui penggunaan ganti nama diri dan kata panggilan. Dalam bahasa Melayu ada pelbagai kata ganti nama diri dan kata panggilan. Pemilihan dan penggunaan kata ganti nama diri dan kata panggilan ini ditentukan oleh beberapa faktor sosial seperti jarak hubungan, status dan latar situasi. Pematuhan kepada peraturan kata ganti nama diri dan kata panggilan mempamerkan nilai kesantunan dalam komunikasi lisan. Dalam situasi dan urusan rasmi, pematuhan kepada aspek peraturan berbahasa sangat penting dan perlu diberi perhatian oleh pelajar. Penggunaan kata sapaan rasmi seperti kata ganti nama diri dan kata panggilan haruslah betul dan sesuai sebagai satu adab atau unsur kesantunan berbahasa.

Kajian ini menunjukkan sebahagian besar pelajar yang dikaji telah menunjukkan kecekapan dalam berkomunikasi iaitu mengetahui penggunaan bahasa sapaan yang betul dan sesuai ketika berinteraksi dalam urusan rasmi khususnya sebahagian besar pelajar menguasai kata ganti nama diri pertama 'saya' sebagai bentuk hormat dan 'aku' bentuk kasar. Begitu juga dengan panggilan 'puan' dan 'tuan' sebagai bentuk hormat kepada staf pentadbiran. Apa yang menarik ialah masih ada segelintir pelajar yang tidak menunjukkan kecekapan dalam berkomunikasi apabila masih tidak menguasai bentuk sapaan yang betul mengikut situasi rasmi. Masih ada kalangan pelajar yang menerima dan menggunakan panggilan kekeluargaan seperti 'kak/kakak', 'bang/abang', 'mak cik' dan 'pak cik' dalam urusan rasmi. Panggilan yang dianggap bertujuan mesra dan merapatkan jarak hubungan antara pelajar dan kakitangan tidak seharusnya menjadi amalan dan kelaziman kerana penggunaan bentuk sapaan begini adalah tidak sesuai dengan situasi dan urusan yang dilakukan. Pelajar seharusnya mengetahui bahawa penggunaan kata ganti nama diri dan kata panggilan yang tidak sesuai dengan konteks penggunaan mempunyai implikasi sosial terhadap perhubungan antara penutur dengan pendengar.

PENGHARGAAN

Kajian ini telah dibiayai oleh dana penyelidikan GPK-PBM-2020-027 (Membangunkan Modul Tatabudaya Bahasa Melayu dalam Kalangan Mahasiswa Universiti Kebangsaan Malaysia).

RUJUKAN

- Asmah Hj Omar. 2000. *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Abdullah Hassan. 2020. Martabatkan Bahasa Melayu Tinggi. Dicapai pada 10 Febuari 2021, daripada <https://www.sinarharian.com.my/article/111327/KHAS/Pendapat/Martabatkan-bahasa-Melayu-tinggi>.
- Abdul Sukor Shaari, Nuraini Yusoff & Mohd Isa Awang. 2003. *Bahasa Melayu Komunikasi*. Bentong Pahang Darul Makmur: PTS Publication & Distributor Sdn. Bhd.
- Ahmad Fuad Mat Hassan, Khairul Faiz Alimi, Hishamudin Isam Dan Mashetoh Abd Mutalib. 2020. Amalan Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Formal dan Tidak Formal dalam Kalangan Pelajar Universiti. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*. 36(4): 410-427.
- Asmah Omar. 2009. *Nahu Melayu Mutakhir* (Edisi Kelima). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Omar. 2007. *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. 2007. *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan dan Laila@Liang Yan. 2012. Perbandingan Kesantunan Bahasa dalam Aspek Sapaan dan Ungkapan Fatis antara Bahasa Melayu dengan Bahasa Cina. Dalam Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof. (Pnyt). *Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*. 82-112.
- Marlyna Maros, Aslinda John & Mohd Baharim Mydin. 2010. Pola Sapaan Pelajar Lelaki dan Perempuan Di Sebuah Institusi Pengajian Tinggi: Satu Kajian Sosiopragmatik. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 10(2): 77-96.
- Marlyna Maros & Mohd Baharim Mydin. 2011. Jenis dan Fungsi Sapaan serta Persepsi Kesantunan dalam Interaksi di Kaunter Pertanyaan. *Jurnal Bahasa*, 11(2), 219-234. Dicapai daripada <https://jurnal.dbp.my/index.php/jurnalbahasa/article/view/8158/3702>
- Maslida Yusof, Karim Harun, Muhammad Azlan Mis, Sharifah Raihan Syed Jaafar & Rusmadi Baharuddin. 2022. Penguasaan Peraturan Tatabudaya Melayu dalam Komunikasi Mahasiswa Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). *Jurnal Linguistik*, 26(2), 80-91.
- Nasariah Mansor, Faizah Ahmad & Yusniza Yaakub. 2010. Kesantunan Bahasa dalam kalangan Pelajar IPT: Satu Kajian Perbandingan Etnik. Proceedings Seminar on Nasional Resilience (SNAR 2010) "Political Managements and Policies in Malaysia", 13-15 July 2010, Bayview Hotel Langkawi. Institute of Tun Dr. Mahathir Mohamad's Thoughts, Universiti Utara Malaysia, Sintok, pp. 337-352.
- Nik Safiah Karim. 2012. Kesantunan Berbahasa dalam Konteks Pekerjaan: Perspektif Penggunaan Kata Ganti Nama. Dalam Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof. (Pnyt). *Prinsip dan aplikasi kesantunan berbahasa*. 131-147.
- Nor Azuwan Yaakob, Norazlina Mohd Kiram, Kamariah Kamaruddin, & Zaitul Azma Zainon Hamzah. 2011. Kesantunan Berbahasa dalam Aktiviti Program Latihan Khidmat Negara (PLKN). *Journal of Human Capital Development*, 4(1), 53-77.
- Raminah Hj. Sabran. 1993. *Kecekapan Berkomunikasi dalam Bahasa Malaysia*. Petaling Jaya: Penerbitan Fajar Bakti

- Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan Mohd Nur Hafizudin Md Adama. 2011. Kesantunan Bahasa dalam kalangan Remaja Sekolah Menengah. *Jurnal Bahasa*, 12 (2), 321-328
- Zulkifley Hamid, Naidatul Zamrizam Abu dan Asyraf Zulkifley. 2013. Strategi Komunikasi dalam Kalangan Murid Pelbagai Etnik. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 31(1) 2015: 171-186

Biodata Penulis:

Maslida Yusof (PhD), Profesor Madya di Pusat Kajian Bahasa, Kesusasteraan dan Kebudayaan Melayu, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Karim Harun (PhD), ialah Profesor Madya di Pusat Pengajian Bahasa, Kesusasteraan dan Kebudayaan Melayu, UKM.

Muhammad Azlan Mis (PhD), ialah Pensyarah Kanan di Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik, UKM.

Sharifah Raihan Syed Jaafar (PhD), ialah Pensyarah Kanan di Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik, UKM.

Rusmadi Baharuddin, (PhD), Pengarah Jabatan Pembinaan Bahasa dan Sastera, Dewan Bahasa dan Pustaka. Bidang kepakaran penulis ialah semantik leksikal dan korpus bahasa.