

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM KALANGAN PELAJAR UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Language Politeness among Students of University Malaysia Sabah

¹NOOR FADILAH DAWI

²ASIAH ABAS

^{1&2}Pusat Penataran Ilmu dan Bahasa, Universiti Malaysia Sabah,
Jalan UMS, 88400 Kota Kinabalu, Sabah.

¹noorfadilah@ums.edu.my; ²asiahabas@ums.edu.my

Tarikh Dihantar: 15 November 2020 / Tarikh Diterima: 10 Disember 2020

Abstrak Kesantunan berbahasa dalam kalangan generasi muda terutama golongan remaja perlu dititikberatkan kerana penggunaan bahasa yang tidak santun akan mengubah corak dan cara berkomunikasi serta tingkah laku mereka. Oleh hal yang demikian makalah ini bertujuan untuk menjelaskan definisi kesantunan dalam kalangan pelajar universiti dan meninjau amalan kesantunan yang diamalkan ketika berkomunikasi dengan pensyarah semasa mengikuti kelas dalam talian. Kajian ini memberikan tumpuan terhadap kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar di Universiti Malaysia Sabah (UMS) menggunakan pendekatan diskursif, iaitu tafsiran peserta (*first-order politeness*) sebagai elemen penting yang menentukan definisi kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar. Kajian dijalankan dengan menggunakan kaedah tinjauan soal selidik terhadap 204 orang pelajar untuk mendapatkan maklumat berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mengamalkan kesantunan dalam kehidupan seharian sebagai seorang pelajar universiti. 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.

Kata kunci: Kesantunan berbahasa, definisi kesantunan, amalan kesantunan, pendekatan diskursif, pelajar universiti.

Abstract *Language politeness among the younger generation, especially teenagers, should be emphasized because impolite language will change their patterns and ways of communication, and behavior. Therefore, this paper aims to clarify the definition of politeness among university students*

and review their politeness practices when communicating with lecturers while attending online classes. This study focuses on language politeness among students at Universiti Malaysia Sabah using a discursive approach namely the interpretation of participants (first-order politeness) as an important element that determines the definition of language politeness among students. The study was conducted using a questionnaire survey method among 204 students to obtain information based on the knowledge of and the experience in practicing politeness in their daily lives as university students. The results of the study found that students can provide a universal definition of politeness even though there are differences in the definition of language politeness among students due to factors that influence their understanding and practice of language politeness.

Keywords: *Language politeness, a definition of politeness, politeness practice, discursive approach, university students.*

PENDAHULUAN

Kesantunan berbahasa merupakan aspek yang sangat penting sebagai usaha untuk berkomunikasi dengan individu yang lain menggunakan strategi tertentu agar dapat mewujudkan keselarasan sosial dalam menyesuaikan penggunaan bahasa dengan suasana dan aktiviti sosial yang dilakukan. Kesantunan dapat didefinisikan sebagai perlakuan yang dapat mengurangkan pergeseran dalam sesuatu interaksi (Lakoff, 1975) dan berlaku apabila kontrak perbualan digunakan oleh penutur dan pendengar sebagai usaha untuk mengekalkan komunikasi yang harmoni tanpa menimbulkan sebarang konflik (Fraser & Nolan, 1981). Kesantunan berbahasa juga merujuk penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan, dan rasa tersinggung daripada pihak pendengar (Asmah, 2000).

Berdasarkan takrif kesantunan menurut pengkaji lepas, pengkaji akan menjalankan kajian terhadap kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar universiti untuk menjelaskan definisi kesantunan menggunakan pendekatan diskursif dan meninjau amalan kesantunan yang diamalkan oleh pelajar universiti ketika berkomunikasi dengan pensyarah semasa mengikuti kelas

dalam talian. Hal ini demikian kerana pelajar universiti dianggap sebagai mahasiswa yang berilmu dan dapat memberikan definisi pelbagai walaupun terdiri daripada latar belakang yang berbeza. Oleh hal yang demikian, pengkaji menjalankan kajian terhadap kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar universiti agar dapat menjelaskan definisi kesantunan berdasarkan definisi pelajar dan penerapan amalan kesantunan yang difahami dalam komunikasi yang digunakan terhadap pensyarah.

PERSOALAN KAJIAN

Persoalan kajian adalah seperti yang berikut, iaitu:

- a. apakah definisi kesantunan berbahasa menurut pemahaman pelajar universiti?
- b. apakah pelajar memahami definisi kesantunan secara universal?
- c. apakah amalan kesantunan yang diamalkan oleh pelajar ketika berkomunikasi dengan pensyarah semasa mengikuti kelas dalam talian?
- d. apakah pelajar mengamalkan kesantunan semasa berkomunikasi dengan pensyarah semasa mengikuti kelas dalam talian?

KAJIAN LEPAS

Terdapat banyak kajian lepas yang mengkaji tentang kesantunan berbahasa (Marlyna, Aslinda & Mohd Baharin, 2010; Zaitul Azma & Ahmad Fuad, 2015; Riduan & Abd Ganing, 2016), namun kajian mereka tidak memfokus terhadap definisi kesantunan dan juga amalan kesantunan yang diamalkan secara dalam talian. Hal ini penting untuk dilakukan agar amalan kesantunan dapat diterapkan dalam diri pelajar sebagai seorang mahasiswa yang bukan sahaja kaya dengan ilmu pengetahuan dalam bidang masing-masing tetapi juga kaya dengan budi bahasa dalam diri mereka. Kemerosotan penggunaan bahasa yang berlaku dewasa ini dalam kalangan generasi muda terutama dalam kalangan remaja membimbangkan pelbagai pihak (Rais Yatim, 2011; Ahmad Fuad *et al.*, 2012; Haryati, 2019). Oleh itu, kajian ini penting

untuk dijalankan agar dapat mengetahui sama ada pelajar universiti sebagai mewakili golongan generasi muda dapat memahami definisi kesantunan dalam konteks perbualan seharian atau sebaliknya dan seterusnya dapat meninjau amalan kesantunan mereka terhadap pensyarah semasa mengikuti kelas dalam talian sepanjang berlakunya tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang telah dilaksanakan oleh kerajaan. Dapatan kajian penting untuk mengetahui sama ada pelajar mengamalkan kesantunan menurut definisi kesantunan yang difahami dan juga dapat meninjau sekiranya pelajar mengamalkan kesantunan menurut kefahaman mereka semasa berkomunikasi dengan pensyarah.

METODOLOGI

Pengumpulan data dalam kajian ini menggunakan kaedah tinjauan soal selidik yang diedarkan kepada 204 responden yang terdiri daripada pelajar tahun 1, tahun 2 dan tahun 3 yang mengambil kursus bahasa asing di Pusat Penataran Ilmu dan Bahasa (PPIB), UMS sesi 2020/2021. Pengkaji memilih responden daripada kalangan pelajar yang mengambil kursus bahasa asing di PPIB kerana mereka terdiri daripada fakulti yang berbeza agar pengumpulan data dapat dilakukan secara menyeluruh iaitu tidak terhad hanya kepada satu fakulti sahaja, sebaliknya merangkumi pelbagai fakulti yang terdapat di UMS. Borang soal selidik diedarkan dalam bentuk Google Form kepada pelajar selaku responden melalui pensyarah atau guru bahasa yang mengajar bahasa asing di PPIB. Bagi tujuan penganalisan data, definisi kesantunan berbahasa dianalisis menggunakan kaedah tematik, manakala untuk menganalisis amalan kesantunan dalam kalangan pelajar pengkaji menggunakan skala Likert untuk menganalisis jawapan responden.

Dalam kajian ini, pendekatan diskursif digunakan sebagai cara untuk menganalisis definisi kesantunan antara responden dengan pengkaji (ahli bahasa). Untuk memahami kefahaman kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar, pengkaji bahasa perlu mendapatkan tanggapan yang difahami dan diamalkan sebagai santun oleh pelajar selaku responden. Hal ini bermaksud kesantunan tidak dinilai mengikut kefahaman pengkaji semata-mata kerana setiap pelajar mempunyai latar belakang yang berbeza

yang mempengaruhi persepsi dan kefahaman tentang amalan kesantunan berbahasa. Oleh hal yang demikian, pengkaji menggunakan borang soal selidik jenis terbuka yang bertujuan untuk memberikan kebebasan kepada responden dalam mengemukakan kefahaman mereka tanpa dipengaruhi oleh soal selidik yang bersifat pilihan. Untuk meninjau amalan kesantunan dalam kalangan pelajar borang soal selidik yang bersifat darjah kekerapan menggunakan skala Likert diedarkan kepada 204 pelajar di UMS selaku responden kajian yang terdiri daripada pelbagai fakulti dan bidang pengkhususan. Bagi soalan berbentuk terbuka, jawapan yang diberikan oleh responden akan dianalisis mengikut kaedah tematik dan disusun mengikut kaedah tautan makna leksikal, tautan makna frasa, tautan makna klausa dan kolokasi, manakala soalan berbentuk pilihan pula dianalisis dalam bentuk kekerapan.

Borang soal selidik terdiri daripada tiga bahagian iaitu Bahagian A, Bahagian B dan Bahagian C. Bahagian A berkaitan dengan data demografi responden dan soalan ini bersifat pilihan bergantung kepada latar belakang responden. Soalan yang dikemukakan merangkumi jantina, umur, tahun pengajian, negeri kelahiran, tempat tinggal semasa dan kursus bahasa yang diambil. Soal selidik Bahagian B pula adalah berdasarkan soalan berkaitan kefahaman responden tentang definisi kesantunan dalam tiga konteks iaitu (i) kesantunan berbahasa secara umum, (ii) kesantunan berbahasa dalam konteks hubungan pelajar dengan pensyarah dan (iii) kesantunan berbahasa dalam konteks komunikasi dalam talian, iaitu semasa mengikuti pembelajaran dalam talian, manakala setiap item dalam Bahagian C pula diajukan dalam bentuk skala Likert 5 mata, iaitu memberikan pilihan kepada responden untuk menyatakan amalan kesantunan berdasarkan 5 pilihan jawapan yang berikut: (i) sangat tidak setuju, (ii) tidak setuju, (iii) tidak pasti, (iv) setuju dan (v) sangat setuju. Bahagian ini bersifat pilihan untuk meninjau amalan kesantunan responden terhadap pensyarah ketika menghadiri sesi pembelajaran secara dalam talian.

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Dapatan kajian akan dibincangkan mengikut tiga definisi kesantunan, iaitu merangkumi definisi kesantunan berbahasa secara umum, definisi kesantunan pelajar terhadap pensyarah dan definisi kesantunan pelajar yang mengikuti kelas dalam talian. Dapatan kajian memberikan tumpuan terhadap kefahaman kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar berdasarkan soal selidik yang telah diedarkan. Oleh sebab soalan soal selidik bersifat terbuka, maka pelbagai tema jawapan telah diterima. Hasil dapatan kajian disusun menggunakan kaedah tautan makna leksikal, tautan makna frasa, tautan makna klausa atau tautan makna kolokasi kerana pelajar selaku responden memberikan jawapan lebih daripada satu tema. Dapatan kajian dibahagikan kepada empat tema definisi kesantunan menurut kefahaman pelajar iaitu terdiri daripada Tema 1, Tema 2, Tema 3 dan Tema 4, namun dapatan kajian hanya memfokuskan tema yang mempunyai jumlah kekerapan melebihi 20 orang responden sahaja bagi setiap tema, iaitu merujuk definisi kesantunan dalam Tema 1, Tema 2 dan Tema 3. Hal ini demikian kerana pengkaji hanya memfokus kepada tiga tema utama sahaja kerana dapatan kajian dalam Tema 4 tidak melebihi 20 responden bagi setiap definisi yang diberikan. Selain daripada tiga tema utama, definisi kesantunan yang lain dimasukkan dalam Tema 4 untuk merujuk definisi selain daripada tiga tema utama yang dinyatakan.

Definisi Kesantunan Secara Umum

Jadual 1 menunjukkan empat tema definisi kesantunan yang diberikan oleh pelajar berkaitan maksud kesantunan berbahasa secara umum. Definisi kesantunan ini membentuk 16 tema, namun dapatan kajian hanya memfokuskan tema yang mempunyai jumlah kekerapan melebihi 20 orang responden sahaja. Selain daripada tiga tema utama, definisi kesantunan yang lain dimasukkan dalam Tema 4 kerana jumlah kekerapan adalah kurang daripada 20 orang responden bagi setiap tema yang terkandung dalam Tema 4.

Jadual 1 Definisi umum kesantunan berbahasa

Tema	Definisi	Jumlah	Peratus
Tema 1	Sopan/kesopanan	112	55%
Tema 2	Penggunaan bahasa yang betul, sesuai dan baik	27	13.2%
Tema 3	Kehalusan/kelembutan	20	9.8%
Tema 4	Lain-lain	45	22%
Jumlah		204	100%

Berdasarkan Jadual 1, Tema 1 merujuk definisi kesantunan yang dikaitkan dengan percakapan yang sopan atau kesopanan dalam berkomunikasi sebagai definisi umum atau universal. Hal ini bermaksud pelajar mendefinisikan kesantunan dengan mengaitkan tingkah laku dan sikap yang menunjukkan kesopanan. Contoh definisi sopan atau kesopanan didapati dalam jawapan pelajar seperti yang berikut, iaitu:

- a. kesopanan semasa berkomunikasi sama ada secara bersemuka atau tulisan.
- b. kesopanan dan kesantunan dalam pertuturan harian.
- c. cara seseorang bercakap dengan sopan dan santun.
- d. kesopanan dalam menggunakan bahasa apabila berkomunikasi.
- e. cara bercakap dan kesopanan.

Definisi kesantunan mengikut Tema 2 dapat dikaitkan dengan peraturan penggunaan bahasa yang betul, penggunaan perkataan yang sesuai dan penggunaan bahasa yang baik ketika berkomunikasi, sama ada dalam bentuk lisan atau tulisan. Contoh definisi pelajar mengikut tema kedua adalah seperti yang berikut, iaitu:

- a. penggunaan bahasa yang betul pada keadaan yang betul.
- b. penggunaan perkataan yang sesuai dengan masa tempat dan keadaan.
- c. menggunakan bahasa yang baik.
- d. kebolehan untuk berbahasa dengan cara yang betul.
- e. bahasa yang baik didengar dan dituturkan.

Seterusnya, definisi kesantunan merujuk Tema 3 dikaitkan dengan kehalusan dan kelembutan bahasa yang digunakan ketika berkomunikasi, iaitu bukan sahaja terhad kepada bahasa lisan tetapi termasuk juga dalam bentuk tulisan. Pelajar turut mengambil kira pergerakan fizikal seseorang individu seperti pergerakan tangan, perubahan nada dan suara sebagai sebahagian daripada elemen kesantunan. Berikut merupakan contoh yang diperoleh daripada jawapan pelajar, iaitu:

- a. cara seseorang individu menggunakan bahasa dalam berkomunikasi yang meliputi pelbagai aspek kehalusan atau pergerakan tangan.
- b. menggunakan bahasa yang sopan dengan nada suara yang lembut.
- c. keramahan, kelembutan dan berhemah dalam berbahasa.
- d. kesopanan dan kehalusan dalam menggunakan bahasa ketika berkomunikasi sama ada melalui lisan atau tulisan.
- e. bercakap dengan lemah lembut.

Tema 4 pula merujuk definisi tema kesantunan selain daripada tiga tema utama yang telah dinyatakan, iaitu pendefinisian kesantunan menurut responden sebagai adab, menjaga perasaan, berbudi pekerti, hormat, menjaga tutur kata, etika, menghargai bahasa, positif, ramah, amalan bahasa, menjaga batas, formaliti dan identiti bahasa.

Berdasarkan Jadual 1, didapati bahawa 55 peratus pelajar mengaitkan definisi kesantunan dengan perkataan yang sopan atau mengandungi nilai kesopanan bagi menggambarkan maksud yang umum atau universal, manakala 13.2 peratus pelajar mendefinisikan kesantunan sebagai penggunaan bahasa yang betul, sesuai dan baik. Seterusnya 9.8 peratus pelajar mendefinisikan kesantunan sebagai kehalusan atau kelembutan semasa berkomunikasi, manakala 22 peratus lagi termasuk dalam pendefinisian kesantunan dalam Tema 4, iaitu selain daripada tiga tema utama yang telah dibincangkan.

Definisi Kesantunan Pelajar terhadap Pensyarah

Definisi kesantunan pelajar terhadap pensyarah membentuk 20 tema, namun dapatan kajian juga hanya memfokuskan tema yang mempunyai

jumlah kekerapan melebihi 20 orang responden sahaja, manakala selebihnya dimasukkan dalam Tema 4. Jadual 2 menunjukkan empat tema berkaitan definisi kesantunan berbahasa dalam konteks seorang pelajar dengan pensyarah.

Jadual 2 Definisi kesantunan pelajar terhadap pensyarah

Tema	Definisi	Jumlah	Peratus
Tema 1	Sopan	60	29.4%
Tema 2	Hormat	41	20%
Tema 3	Formal	23	11.2%
Tema 4	Lain-lain	80	39.2%
Jumlah		204	100%

Tema 1 merujuk definisi kesantunan yang dikaitkan dengan bahasa dan perilaku yang sopan. Hal ini bermaksud pelajar selaku responden juga mendefinisikan kesantunan sebagai maksud yang universal seperti yang terdapat dalam definisi umum yang dibincangkan sebelum ini. Pelajar mendefinisikan kesantunan sebagai amalan yang harus dipraktikkan dalam kehidupan seharian, termasuklah dalam konteks hubungan pelajar dengan pensyarah. Berikut merupakan contoh jawapan yang diperoleh daripada responden, iaitu:

- a. sopan ketika berinteraksi bersama pensyarah.
- b. pelajar berperilaku sopan apabila bertutur dengan pensyarah.
- c. pelajar menggunakan bahasa yang sopan ketika berbicara dengan pensyarah.
- d. berkomunikasi dengan pensyarah secara sopan dan berhemah tinggi.
- e. cara seseorang pelajar itu berkomunikasi secara lisan mahupun bukan lisan dengan pensyarah secara sopan.
- f. menggunakan bahasa yang sopan, jelas dan lembut yang bertujuan untuk memperlihatkan tahap rasa hormat seseorang pelajar kepada pensyarah.

Berdasarkan Tema 2 dalam Jadual 2, pelajar mendefinisikan kesantunan sebagai rasa hormat terhadap pensyarah. Definisi kesantunan dalam konteks ini menunjukkan pandangan tinggi seorang pelajar terhadap pensyarah sekali gus menunjukkan adab, akhlak mulia serta moral yang tinggi yang dimiliki oleh pelajar. Sikap hormat bukan sahaja tergambar dengan perkataan, malah tergambar dengan etika serta perilaku sama ada ketika berada di dalam atau di luar sesi pembelajaran. Tema ini ditandai dengan penggunaan perkataan hormat dalam jawapan responden seperti yang terdapat dalam contoh yang berikut, iaitu:

- a. penggunaan perkataan yang sesuai untuk menunjukkan rasa hormat.
- b. menunjukkan rasa hormat kepada pensyarah.
- c. menghormati pensyarah dengan cara memperkenalkan diri sebelum menghantar mesej kepada pensyarah.
- d. menunjukkan rasa hormat dan kesopanan dalam berkomunikasi antara pelajar dengan pensyarah sama ada untuk bertanyakan soalan, menjawab soalan tertentu, mendengar dengan teliti ilmu yang disampaikan serta memberikan respons yang dikehendaki.
- e. penggunaan perkataan yang sesuai untuk menunjukkan rasa hormat.

Tema 3 dalam konteks kesantunan pelajar terhadap pensyarah pula merujuk definisi kesantunan yang dikaitkan dengan formaliti, iaitu tindakan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan atau kelaziman biasa dalam konteks hubungan seorang pelajar dengan pensyarah. Formaliti ini bukan sahaja berlaku ketika komunikasi di dalam kelas, namun termasuk juga komunikasi yang berlaku di luar waktu kelas. Tema ini ditandai dengan perkataan formal dalam contoh jawapan yang berikut, iaitu:

- a. mengamalkan bahasa formal ketika bercakap.
- b. bercakap secara formal ketika berkomunikasi dengan pensyarah.
- c. pelajar dan pensyarah menggunakan bahasa formal ketika sesi pembelajaran serta menggunakan perkataan yang sopan sahaja.
- d. sentiasa menghormati dan menjaga pertuturan dengan pensyarah, terutama ketika ingin bertanya soalan kepada pensyarah. pelajar harus menjaga pergaulannya dengan pensyarah dan harus dengan cara yang formal.

- e. cara penyampaian ayat yang formal dan menunjukkan sikap hormat terhadap pensyarah.

Tema 4 dalam Jadual 2 pula merujuk definisi tema kesantunan selain daripada tiga tema utama yang telah dinyatakan, iaitu pendefinisan kesantunan menurut responden sebagai adab, berbudi bahasa, menggunakan gelaran yang sesuai, pemilihan kata, menjaga bahasa, berkomunikasi, menjaga batas, kata sapaan, memberikan respons, lemah lembut, etika, profesional, menghargai usaha pensyarah, menghargai jasa, maksud jelas, menjaga perasaan dan positif.

Analisis dapatan kajian menunjukkan bahawa 29.4 peratus responden mendefinisikan kesantunan sebagai bahasa dan tingkah laku yang sopan, manakala 20% responden mendefinisikan kesantunan sebagai rasa hormat kepada pensyarah dan seterusnya 11.2 peratus responden mengaitkan kesantunan dengan formaliti semasa berkomunikasi dengan pensyarah, manakala 39.2 peratus lagi termasuk dalam pendefinisan kesantunan dalam Tema 4 iaitu selain daripada tiga tema utama yang telah dibincangkan.

Definisi Kesantunan Pelajar yang Mengikuti Kelas dalam Talian

Definisi kesantunan pelajar yang mengikuti kelas dalam talian didapati membentuk 26 tema, namun dapatan kajian juga hanya memfokuskan tema yang mempunyai jumlah kekerapan melebihi 20 orang responden sahaja. Jadual 3 menunjukkan empat tema berkaitan definisi kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar yang mengikuti kelas dalam talian.

Jadual 3 Definisi kesantunan pelajar yang mengikuti kelas dalam talian

Tema	Definisi	Jumlah	Peratus
Tema 1	Meminta maaf	27	13.2%
Tema 2	Memberikan penjelasan	24	11.7%
Tema 3	Memberikan respons	21	10.2%
Tema 4	Lain-lain	132	64.7%
Jumlah		204	100%

Tema 1 merujuk kepada definisi kesantunan yang dikaitkan dengan perbuatan meminta maaf kepada pensyarah sekiranya pelajar melakukan kesalahan seperti lambat mengikuti kelas dalam talian atau tidak mengikutinya sama sekali. Tema ini ditandai dengan perkataan maaf dalam jawapan yang diberikan oleh responden seperti yang terdapat dalam contoh yang berikut, iaitu:

- a. meminta maaf kepada pensyarah sekiranya terdapat masalah sewaktu mengikuti kelas. contohnya sekiranya berlaku masalah jaringan internet.
- b. pelajar menyatakan maaf sekiranya ingin berkomunikasi dengan pensyarah dalam talian.
- c. meminta maaf sekiranya tidak dapat mengikuti kelas dalam talian.
- d. meminta maaf kepada pensyarah jika terlewat mengikuti kelas dalam talian dan meminta maaf sekiranya mengganggu pensyarah semasa memberikan kuliah dalam talian.
- e. minta maaf kepada pensyarah apabila melakukan sesuatu kesilapan.

Berdasarkan Tema 2 dalam Jadual 3, pelajar mendefinisikan kesantunan sebagai penjelasan yang diberikan terhadap pensyarah, iaitu pendefinisian yang berbeza dengan definisi yang pertama. Tema ini lebih memfokuskan perbuatan menjelaskan dan memaklumkan sebarang masalah yang dihadapi oleh pelajar kepada pensyarah. Tema ini ditandai dengan penggunaan perkataan memberitahu, memaklumkan, menjelaskan seperti yang terdapat dalam contoh yang berikut, iaitu:

- a. memberitahu kepada pensyarah jika mempunyai masalah berkaitan dengan internet.
- b. memberitahu pensyarah sebab tidak dapat menghadiri kelas atau tidak dapat menyiapkan tugasan yang telah diberikan.
- c. memaklumkan pensyarah sekiranya tidak dapat menghadiri kelas.
- d. memberitahu sebab kelewatan supaya pensyarah tidak salah faham.
- e. memberitahu dengan lebih awal kepada pensyarah asbab yang munasabah ketika tidak dapat menyertai kelas dalam talian dengan menggunakan kata-kata dan bahasa yang sopan.

Seterusnya, Tema 3 pula merujuk definisi kesantunan yang dikaitkan dengan pemberian respons sewaktu kelas dalam talian sedang dijalankan. Tema ini ditandai dengan perkataan memberikan respons dan menjawab soalan seperti yang terdapat dalam contoh yang berikut, iaitu:

- a. menjawab soalan ketika ditanya dan bertanya ketika perlu.
- b. memberikan respons sekiranya ditanya oleh pensyarah.
- c. memberikan respons kepada pensyarah semasa pembelajaran atas talian.
- d. memberi respons sekiranya pensyarah bertanya atau menyatakan sesuatu sama ada dalam kumpulan perbualan menggunakan aplikasi whatsapp atau semasa kelas dalam talian. seorang pelajar tidak seharusnya mengabaikan pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh pensyarah mereka.
- e. menjawab soalan yang diajukan oleh pensyarah dengan serius dan tidak mendiamkan diri ketika diajukan soalan semasa kelas dalam talian berlangsung.

Berdasarkan Jadual 3, Tema 4 pula merujuk definisi tema kesantunan selain daripada tiga tema utama yang telah dinyatakan iaitu pendefinisian kesantunan menurut responden sebagai sopan atau kesopanan, hormat, memperkenalkan diri, meminta izin, mengucapkan terima kasih, penggunaan bahasa yang betul, adab, percakapan yang difahami, formaliti, mengakui kesalahan, tanggungjawab, menghormati masa, fokus, menggunakan gelaran, menjaga tutur, menghidupkan mikrofon ketika dalam kelas, menggunakan nada yang rendah, tidak menggunakan ejaan yang singkat ketika berkomunikasi, menjaga batas, etika, berkomunikasi dalam waktu kerja, menghidupkan kamera dan kerjasama.

Analisis kajian menunjukkan bahawa 13.2 peratus responden mendefinisikan kesantunan sebagai perlakuan meminta maaf, manakala sebanyak 11.7 peratus responden mendefinisikan kesantunan sebagai satu tindakan dengan memberikan penjelasan berkaitan keadaan dan situasi yang dihadapi oleh pelajar yang boleh mengakibatkan pelajar lewat atau tidak dapat menghadiri kelas dalam talian. Seterusnya, 10.2 peratus responden mengaitkan definisi kesantunan dengan perbuatan memberikan

respons ketika pensyarah bertanya kepada pelajar, manakala 64.7 peratus lagi termasuk dalam pendefinisian kesantunan dalam Tema 4 iaitu selain daripada tiga tema utama yang telah dibincangkan.

Amalan Kesantunan Berbahasa dalam Kalangan Pelajar Semasa Mengikuti Kelas dalam Talian

Jadual 4 menunjukkan peratusan amalan kesantunan pelajar dengan pensyarah semasa mengikuti kelas dalam talian. Hasil kajian menunjukkan bahawa majoriti responden mengamalkan kesantunan berbahasa dalam sepuluh situasi yang pelbagai seperti menggunakan kata sapaan ketika menyapa pensyarah, bercakap dengan nada dan intonasi yang lembut serta perlahan apabila berkomunikasi dengan pensyarah, tidak menyampuk ketika pensyarah sedang bercakap, meminta kebenaran terlebih dahulu untuk mengajukan soalan atau sebarang pendapat, memilih perkataan yang sesuai dan tidak kasar supaya tidak menyinggung perasaan pensyarah, mengucapkan terima kasih kepada pensyarah sebelum meninggalkan kelas atas talian, memohon maaf sekiranya perlu meninggalkan kelas lebih awal atau terlewat masuk setelah pensyarah memulakan kuliah atas talian, tidak menghantar WhatsApp kepada pensyarah pada waktu yang tidak sesuai, terutamanya pada waktu lewat malam dan tidak menggunakan ringkasan tulisan semasa menghantar WhatsApp ataupun e-mel kepada pensyarah dan menghantar tugas pada waktu yang telah ditetapkan.

Jadual 4 Amalan kesantunan pelajar dengan pensyarah semasa mengikuti kelas dalam talian

No.	Amalan Kesantunan Pelajar dengan Pensyarah	Sangat Tidak Setuju 1	Tidak Setuju 2	Tidak Pasti 3	Setuju 4	Sangat Setuju 5	Jumlah
	Menyapa pensyarah terlebih dahulu.	1 (0.5%)	6 (2.9%)	64 (31.4%)	76 (37.3%)	57 (27.9%)	204 (100%)
	Menggunakan kata sapaan ketika menyapa pensyarah.	0 (0.0%)	4 (2%)	15 (7.4%)	64 (31.4%)	121 (59.3%)	204 (100%)
	Bercakap dengan nada dan intonasi yang lembut dan perlahan apabila berkomunikasi dengan pensyarah.	1 (0.5%)	0 (0.0%)	12 (5.9%)	71 (34.8%)	120 (58.8%)	204 (100%)
	Tidak menyampuk ketika pensyarah sedang bercakap.	2 (1%)	1 (0.5%)	12 (6.4%)	55 (27%)	133 (65.2%)	204 (100%)
	Menjawab soalan ketika pensyarah bertanya soalan.	1 (0.5%)	4 (2%)	42 (20.6%)	82 (40.2%)	75 (36.8%)	204 (100%)
	Tidak berdiam diri dan mengabaikan soalan yang diajukan oleh pensyarah.	2 (1%)	6 (2.9%)	48 (23.5%)	92 (45.1%)	56 (27.5%)	204 (100%)
	Meminta kebenaran terlebih dahulu untuk mengajukan soalan atau sebarang pendapat.	1 (0.5%)	5 (2.5%)	28 (13.7%)	69 (33.8%)	101 (49.5%)	204 (100%)
	Memilih perkataan yang sesuai dan tidak kasar supaya tidak menyinggung hati pensyarah.	1 (0.5%)	0 (0.0%)	5 (2.5%)	40 (19.6%)	158 (77.5%)	204 (100%)
	Sekiranya tidak faham tentang topik yang dibincangkan pelajar akan berdiam diri kerana tidak mahu pensyarah mengulang semula pelajaran yang telah disampaikan.	16 (7.8%)	45 (22.1%)	69 (33.8%)	38 (18.6%)	36 (17.6%)	204 (100%)
	Sekiranya pensyarah bertanya kefahaman tentang sesuatu topik yang disampaikan pelajar akan berpura-pura faham untuk mengelakkan proses pengajaran dan pembelajaran terganggu atau menjadi lebih lama.	27 (13.2%)	64 (31.4%)	67 (32.8%)	21 (10.3%)	25 (12.3%)	204 (100%)

Ketika pensyarah menyampaikan kuliah atas talian pelajar tidak membuat perkara lain dan memberi fokus terhadap kuliah yang disampaikan.	1 (0.5%)	8 (3.9%)	41 (20.1%)	96 (47.1%)	58 (28.4%)	204 (100%)
Mengucapkan terima kasih kepada pensyarah sebelum meninggalkan kelas dalam talian.	1 (0.5%)	0 (0.0%)	6 (2.9%)	42 (20.6%)	155 (76%)	204 (100%)
Memohon maaf sekiranya perlu meninggalkan kelas lebih awal atau terlewat masuk setelah pensyarah sudah memulakan kuliah atas talian.	0 (0.0%)	1 (0.5%)	23 (11.3%)	58 (28.4%)	122 (59.8%)	204 (100%)
Tidak menghantar WhatsApp kepada pensyarah pada waktu yang tidak sesuai terutamanya pada waktu lewat malam.	9 (4.4%)	7 (3.4%)	31 (15.2%)	34 (16.7%)	123 (60.3%)	204 (100%)
Tidak menggunakan ringkasan tulisan semasa menghantar WhatsApp ataupun e-mel kepada pensyarah.	1 (0.5%)	7 (3.4%)	34 (16.7%)	47 (23%)	115 (56.4%)	204 (100%)
Menghantar tugas pada waktu yang telah ditetapkan	2 (1%)	4 (2%)	14 (6.9%)	46 (22.5%)	138 (67.6%)	204 (100%)
Mengamalkan kesantunan berbahasa terhadap pensyarah (amalan 1-16)	2 (1%)	0 (0.0%)	17 (8.3%)	97 (47.5%)	88 (43.1%)	204 (100%)

Hasil dapatan kajian ini membuktikan bahawa wujud keselarian penilaian amalan kesantunan dalam kalangan responden dengan definisi yang telah diberikan oleh pelajar selaku responden dalam kajian ini, iaitu yang menyatakan bahawa kesantunan berbahasa dalam konteks hubungan pelajar dengan pensyarah merujuk aspek kesopanan, penggunaan bahasa yang betul, sesuai dan baik, menunjukkan kehalusan dan rasa hormat, formal, pernyataan maaf, penjelasan dan memberikan respons di dalam kelas. Berdasarkan 16 situasi yang terdapat dalam Jadual 4 merujuk item (17) hasil kajian menunjukkan bahawa 90.6 peratus responden (47.5 peratus setuju, 43.1 peratus sangat setuju) menyatakan persetujuan tentang pengamalan kesantunan yang sepatutnya dilakukan oleh seorang pelajar terhadap pensyarah dalam konteks yang formal walaupun pola dan gaya hidup mereka pada masa kini terdedah kepada pengaruh luar yang boleh menjejaskan aspek kesantunan dan nilai-nilai murni dalam kehidupan seharian mereka.

Perbincangan dan Implikasi Kajian

Berdasarkan pendefinisian kesantunan yang diberikan oleh pelajar selaku responden didapati bahawa tiga definisi kesantunan yang telah dibincangkan iaitu merujuk aspek (i) kesopanan, (ii) penggunaan bahasa yang betul, sesuai dan baik serta (iii) kehalusan dan kelembutan hampir menyamai maksud yang diberikan oleh Kamus Dewan (2015:3714) iaitu sebagai perihal (sifat dan sebagainya) santun, kesopanan, kehalusan (budi bahasa atau budi pekerti): baik dalam bahasa lisan ataupun tulisan. Definisi kedua pula menepati takrifan Asmah (2002:08) iaitu kesantunan bahasa ialah penggunaan bahasa berpandukan peraturan tertentu iaitu peraturan linguistik, peraturan sosiolinguistik dan peraturan pragmatik. Definisi ketiga kajian ini juga menepati penjelasan Nik Safiah (1981:04) yang menjelaskan bahawa kesantunan dapat dilihat apabila seseorang itu berkomunikasi dengan orang lain dengan melihat bahasa yang digunakan sama ada bahasa berbentuk kasar atau bahasa berbentuk halus. Hal ini menunjukkan bahawa pelajar universiti dapat memahami maksud kesantunan berbahasa secara umum atau universal sebagai definisi kesantunan menurut pemahaman mereka dalam konteks komunikasi seharian.

Oleh hal yang demikian, pelajar universiti seharusnya mengetahui bahawa amalan berbahasa seperti menyapa pensyarah dengan nada dan intonasi yang lembut merupakan amalan kesantunan yang seharusnya ada pada diri setiap pelajar. Perbuatan seperti tidak menjawab soalan ketika pensyarah bertanya dengan berdiam diri dan mengabaikan soalan yang diajukan oleh pensyarah seharusnya dielakkan kerana perbuatan tersebut menunjukkan ketidaksantunan dalam berbahasa bagi seorang pelajar terhadap pensyarah. Pelajar seharusnya dapat menerapkan nilai kesantunan dalam berbahasa meliputi situasi yang pelbagai termasuklah tidak berdiam diri atau berpura-pura faham sekiranya tidak dapat memahami topik perbincangan bagi mengelakkan proses pengajaran dan pembelajaran terganggu atau menjadi lebih lama. Amalan tersebut akan merugikan diri pelajar sendiri.

Pelajar perlu mengetahui cara untuk mengamalkan kesantunan semasa menghadapi situasi tersebut dengan cara tidak menyampuk ketika pensyarah sedang bertanyakan soalan kepada rakan yang lain. Pelajar seharusnya meminta kebenaran terlebih dahulu sebelum mengajukan soalan atau sebarang pendapat. Pemilihan perkataan yang digunakan juga perlu sesuai dan tidak kasar supaya tidak menyinggung hati pensyarah. Ketika pensyarah menyampaikan kuliah atas talian pelajar juga seharusnya tidak membuat perkara lain dan memberi fokus terhadap kuliah yang disampaikan serta mengucapkan terima kasih kepada pensyarah sebelum meninggalkan kelas atas talian. Sekiranya pelajar perlu meninggalkan kelas lebih awal atau terlewat masuk ke kelas setelah pensyarah memulakan kuliah atas talian seharusnya permohonan maaf perlu diungkapkan kepada pensyarah. Selain itu, perbuatan menghantar Whatsapp kepada pensyarah pada waktu lewat malam dengan tujuan bertanyakan tentang tugas serta menggunakan ringkasan tulisan semasa menghantar Whatsapp ataupun e-mel kepada pensyarah juga seharusnya dielakkan.

Pengetahuan dan pendefinisian tentang amalan kesantunan ini adalah sangat penting diketahui oleh pelajar agar mereka tetap terpelihara dengan nilai kesantunan. Selaku wakil generasi muda amalan kesantunan perlu diwarisi agar terus terpelihara. Hal ini demikian kerana golongan pelajar merupakan pewaris masa hadapan yang bertemu norma baharu pada masa kini dengan pendedahan kepada dunia teknologi pesat yang menuntut amalan kehidupan seharian berdasarkan norma baharu dalam talian. Dengan mengetahui amalan kesantunan yang seharusnya diamalkan dalam kehidupan seharian mereka akan berhati-hati dalam memilih perkataan yang sesuai bukan sahaja terhadap pensyarah malah terhadap komuniti yang lebih luas. Secara keseluruhannya, tinjauan kajian mendapati bahawa pelajar selaku responden dalam kajian ini masih mengamalkan kesantunan berbahasa dalam tahap yang memuaskan dan dapat menjadi panduan terhadap pelajar universiti yang lain sama ada dalam kalangan universiti awam mahupun swasta.

KESIMPULAN

Suasana pembelajaran dan pengajaran di universiti awam dan swasta yang kini menjalani norma baharu pembelajaran secara dalam talian menuntut para pelajar lebih menghayati nilai kesantunan meskipun komunikasi tidak berlaku secara bersemuka. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kesedaran generasi Z atau lebih dikenali dengan iGeneration yang lahir dalam rentang tahun 1998 hingga 2009 (Don Tapscott, 2008:16) mengamalkan kesantunan berbahasa dalam komunikasi walaupun membesar dalam kepesatan teknologi tanpa sepadan dan had batasan. Pelajar universiti masih menekankan penghayatan nilai kesantunan dalam konteks hubungan pelajar dengan pensyarah. Pelajar mendefinisikan kesantunan dengan pensyarah sebagai komunikasi yang menekankan aspek kesopanan, hormat dan formaliti, manakala kesantunan di dalam kelas diterjemahkan sebagai perihal meminta maaf dan memberikan penjelasan kepada pensyarah serta memberi respons ketika ditanya. Hasil kajian juga jelas menunjukkan bahawa definisi kesantunan berbahasa tidak terbatas dalam had maksud yang tertulis dalam kamus dan takrif pengkaji sebelum ini sahaja kerana masih terdapat elemen kesantunan lain yang perlu dimasukkan sebagai takrif kesantunan, bergantung kepada konteks dan situasi individu itu sendiri.

RUJUKAN

- Ahmad Fuad Mat Hassan, Zaitul Azma Zainon Hamzah, Hj. Sharifudin Yusop & Kamariah Kamarudin. (2012). *Ketidaksantunan negatif dalam pertuturan remaja. Manifestasi bahasa dalam budaya*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Asmah Haji Omar. (2000). *Wacana, perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. (2002). *Setia dan santun bahasa*. Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Don Tapscott. (2008). *Grown up digital: How the net generation is changing your world*. London: The McGraw-Hill.
- Fraser, B., & Nolen, W. (1981). The association deference with linguistic form. *Internasional Journal of The Sociology of Language*, (27), 93–109.

- Haryati Ariffin. (2019). Bahasa Kurang Sopan Ubah Cara Komunikasi Remaja Masa Kini. Diakses pada 18 November, 2020. <https://www.sinarharian.com.my/article/57798/KHAS/Pendapat/Bahasa-kurang-sopan-ubah-cara-komunikasi-remaja-masa-kini>
- Kamus Dewan*. Edisi Keempat. (2015). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Lakoff, R. T. (1975). *Language and women's place*. New York: Harper and Row.
- Marlyna Maros, Aslinda John & Mohd Baharin Mydin. (2010). Pola sapaan pelajar lelaki dan perempuan di sebuah institusi pengajian tinggi: Satu kajian sosiopragmatik. *GEMA online*, 10(2), 77-96.
- Nik Safiah Karim. (1981). *Beberapa persoalan sosiolinguistik Melayu*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Rais Yatim. (2011). Tahap Kesopanan Generasi Muda Kini Semakin Menurun Berbanding dengan Belia di Negara Luar. *Utusan Malaysia*, 1 Julai 2011.
- Riduan Makhtar & Abd Ganing Laengkang. (2016). Amalan dan penilaian kesantunan bahasa dalam kalangan pelajar pascasiswazah Melayu Muslim. *Journal of Social Sciences and Humanities*, (3), 1–18.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah & Ahmad Fuad Mat Hassan. (2015). Kesopanan Berbahasa dalam Kalangan Remaja. *Malaysia-Indonesia: Bahasa, Sastra dan Budaya*, 114–126. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.