

KESANTUNAN BERBAHASA MAHASISWA UNIVERSITI AWAM: ANALISIS PERSEPSI, STRATEGI BAHASA DAN AMALAN SAPAAN MENGIKUT KONTEKS SOSIAL

***Khazri Osman^{1*}, Dayang Sakini Mohd Kadri², Khairul Azhar Meerangani³, &
Siti Nurfateha Supian⁴***

*Pusat Kajian Dakwah dan Kepimpinan, Fakulti Pengajian Islam, UKM^{1, 4}
Fakulti Dakwah, Pendidikan dan Peradaban Islam, Universiti Islam Pahang Sultan Ahmad Shah²
Academy of Contemporary Islamic Studies, Universiti Teknologi MARA³
khazri@ukm.edu.my**

ABSTRACT

This study investigates university students' perceptions and practices of linguistic politeness, focusing on address-form choices in two communicative domains formal and informal. Politeness is conceived as a reflection of etiquette and cultural values that is simultaneously linguistic, pragmatic, and emotional. Adopting a qualitative design, the research employed semi-structured interviews with seven final-year female undergraduates in the social sciences at a Malaysian public university. The data were thematically analysed with reference to Brown and Levinson's (1987) politeness theory and a sociopragmatic framework. Six principal themes emerged: language as a marker of decorum and respect; context-sensitive adjustment of speech; the role of politeness in defusing potential conflict; address forms as symbols of deference; the use of official titles in formal interactions; and age- and situation-based modulation of address. The findings reveal that the students display a high level of sociopragmatic competence, evidencing mature and reflective communicative literacy. The study thus underscores the need for comprehensive cultivation of politeness in university settings, including the rapidly expanding sphere of digital communication.

Keywords: *Linguistic politeness, sociopragmatics, address forms, female undergraduates, formal and informal communication.*

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan meneliti persepsi dan amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan mahasiswa dengan menumpukan perhatian pada penggunaan sistem sapaan dalam dua konteks komunikasi yang berbeza, iaitu formal dan tidak formal. Kesantunan berbahasa dianggap sebagai cerminan adab dan nilai budaya yang bersifat bukan sahaja linguistik, bahkan pragmatik dan emosi. Pendekatan kualitatif melalui temu bual separa berstruktur melibatkan tujuh orang mahasiswa wanita tahun akhir bidang sains sosial di sebuah universiti awam telah digunakan. Data dianalisis secara tematik berlandaskan teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) serta kerangka sosiopragmatik. Hasil kajian menonjolkan enam tema utama, iaitu: bahasa sebagai penanda adab dan hormat; penyesuaian tutur kata menurut konteks sosial; peranan kesantunan dalam meredakan potensi konflik; sistem sapaan sebagai lambang penghormatan; penggunaan gelaran rasmi dalam komunikasi formal; serta penyesuaian sapaan mengikut umur dan situasi. Kajian ini mendapati bahawa mahasiswa menunjukkan kecekapan sosiopragmatik yang tinggi, yang mencerminkan komunikasi yang matang dan bersifat reflektif. Implikasinya menuntut penerapan kesantunan berbahasa secara menyeluruh di universiti, termasuk dalam bidang komunikasi digital yang semakin meluas.

Kata Kunci: Kesantunan berbahasa, sosiopragmatik, sistem sapaan, mahasiswi, komunikasi formal dan tidak formal.

PENGENALAN

Kesantunan berbahasa diukur berdasarkan kepatuhan pengguna bahasa terhadap peraturan yang terdapat dalam bahasa sesuatu masyarakat (Awang Sariyan, 2015). Amalan kesantunan merujuk perlakuan yang mencerminkan nilai sopan, khususnya dalam penggunaan bahasa melalui pemilihan kata yang tepat, nada yang sesuai dan intonasi yang teratur ketika bertutur. Dari sudut tingkah laku pula, kesantunan terserlah melalui tindakan yang selari dengan norma budaya masyarakat tanpa menyinggung perasaan pihak lain. Asmah (2007) mendefinisikan kesantunan berbahasa sebagai penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan dan rasa tersinggung daripada pendengar apabila berkomunikasi. Menurut Zuraini Ramli et al. (2009), kesantunan berbahasa merupakan sebahagian daripada budaya santun yang dihayati dalam sesebuah komuniti. Pandangan ini seiring dengan pendapat Asmah Haji Omar (2003) yang menegaskan bahawa bahasa dan budaya perlu dilihat secara holistik kerana kesatuan kedua-duanya menjadi penanda aras peradaban sesuatu bangsa. Sehubungan itu, kesantunan berbahasa diukur berdasarkan tahap kepatuhan penutur terhadap peraturan bahasa yang diamalkan dalam masyarakat. Setiap masyarakat mempunyai peraturan bahasa tersendiri yang boleh bersifat sejagat ataupun khusus bagi sesebuah komuniti (Awang Sariyan, 2007). Pengamalan kesantunan berbahasa dalam komunikasi oleh sesebuah komuniti amat penting untuk mengekalkan hubungan baik sesama ahli dalam organisasi, industri dan masyarakat. Keharmonian hubungan antara penutur dengan pendengar dapat dijamin menerusi kesantunan bahasa. Rabahyah Tahir & Zaitul Azma Zainon Hamzah (2017) turut memetik pandangan Leech (1983) bahawa hubungan yang mesra menimbulkan kerelaan pendengar untuk memberikan kerjasama sepenuhnya sepanjang perbualan. Melalui kesantunan juga, komunikasi sesama individu, ahli dalam organisasi atau komuniti dapat dilaksanakan dengan berkesan. Hal ini disebabkan kesantunan dapat mengelakkan konflik meskipun topik yang dibincangkan agak berat dan kompleks serta merentas pelbagai budaya. Sebagai pelajar di institusi pengajian tinggi, mereka seharusnya menerapkan kesantunan berbahasa dalam pergaulan. Hal ini demikian kerana mereka merupakan generasi yang akan menjadi pemimpin masyarakat pada suatu hari ini seterusnya menggalas tanggungjawab yang penting dalam pelbagai sektor. Sama ada dalam situasi formal mahupun tidak formal kesantunan berbahasa sewajarnya diterapkan sepanjang masa. Bagi kajian ini, tahap amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar institusi pengajian tinggi dinilai dalam dua konteks utama, iaitu formal dan tidak formal, sebagaimana yang diuraikan oleh Asmah Haji Omar (2015). Menurut beliau, bahasa formal digunakan dalam situasi rasmi seperti majlis rasmi, urusan pentadbiran, proses pengajaran dan pembelajaran di sekolah serta institusi pengajian tinggi, termasuk juga dalam media massa. Sebaliknya, bahasa tidak formal atau bahasa basahan merupakan bentuk komunikasi yang lazim dalam perbualan harian dan tidak digunakan dalam penulisan rasmi. Kedua-dua konteks ini perlu dinilai secara seimbang bagi memperoleh gambaran yang menyeluruh tentang amalan kesantunan berbahasa seseorang.

TINJAUAN LITERATUR

Kesantunan berbahasa merupakan lambang nilai murni dalam masyarakat Melayu dan menjadi elemen asas dalam menjalin komunikasi yang berhemah, khususnya dalam kalangan mahasiswa di institusi pengajian tinggi. Dalam ruang lingkup akademik, kesantunan bukan sekadar aspek linguistik, malah berfungsi sebagai alat untuk mengekalkan interaksi yang harmoni antara pelajar, pensyarah dan warga universiti. Salah satu elemen utama yang menunjukkan kesantunan ini adalah penggunaan sistem sapaan yang sesuai dengan konteks, tahap formaliti dan hubungan sosial.

Beberapa kajian terdahulu telah memberikan perhatian tentang amalan kesantunan dalam kalangan mahasiswa. Kajian oleh Ahmad Fuad Mat Hassan et al. (2020) mendapati bahawa pelajar lebih cenderung mengamalkan kesantunan dalam komunikasi formal, manakala komunikasi tidak formal menunjukkan penurunan tahap kesopanan linguistik. Perbezaan jantina turut memainkan peranan, dengan pelajar perempuan menunjukkan kecenderungan yang lebih tinggi dalam mematuhi norma kesantunan berbanding dengan pelajar lelaki. Namun, perincian khusus mengenai bentuk sapaan dan bagaimana pelajar menyesuaikan mengikut konteks belum diberikan perhatian yang mendalam.

Sementara itu, Marlyna Maros et al. (2010) meneliti strategi sapaan dalam kalangan pelajar berdasarkan pendekatan sosiopragmatik dan mendapati bahawa faktor hubungan sosial dan jantina mempengaruhi pilihan sapaan. Kajian ini mengetengahkan amalan sapaan, namun tidak menyentuh aspek persepsi pelajar terhadap nilai kesantunan yang terkandung dalam bentuk sapaan yang digunakan. Kajian oleh Noor Fadilah Dawi dan Asiah Abas (2020) pula menekankan dimensi persepsi dalam konteks kelas dalam talian, tetapi tidak menilai secara mendalam bagaimana pelajar mengaplikasikan sapaan dalam pelbagai situasi komunikasi.

Berbeza daripada kajian-kajian terdahulu yang lazimnya menumpukan perhatian kepada kesantunan berbahasa dalam satu-satu konteks sama ada formal atau tidak formal, kajian ini mengambil pendekatan yang lebih menyeluruh dengan meneliti persepsi dan amalan sebenar penggunaan sistem sapaan dalam kedua-dua konteks tersebut secara serentak. Pendekatan ini bukan sahaja memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang kecekapan sosiopragmatik mahasiswa, malah memperlihatkan bagaimana kesantunan berbahasa diterapkan dan disesuaikan mengikut situasi interaksi akademik dan sosial yang berbeza. Selaras dengan fokus tersebut, kajian ini menetapkan tiga objektif utama, iaitu mengenal pasti persepsi mahasiswa terhadap kesantunan berbahasa sebagai penanda adab, hormat dan refleksi nilai budaya dalam komunikasi akademik dan sosial; menganalisis strategi penyesuaian bahasa dan sapaan mahasiswa mengikut konteks komunikasi formal dan tidak formal sebagai manifestasi literasi sosiopragmatik; serta meneliti peranan kesantunan berbahasa dalam memelihara keharmonian komunikasi dan mencegah konflik dalam interaksi interpersonal di institusi pengajian tinggi.

KERANGKA TEORI

Kajian ini menerapkan pengajaran daripada firman Allah SWT dalam Surah al-Isra' ayat 23, yang bermaksud: *"Janganlah engkau menengking atau menyergah mereka, tetapi ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang mulia."* Menurut Tabari (2001) istilah *qawl karim* dalam ayat ini merujuk pertuturan yang lembut, sopan dan terbaik. Dalam konteks bahasa Melayu, kesantunan berbahasa mencakupi pelbagai dimensi, sama ada secara lisan mahupun bukan lisan. Kajian ini berlandaskan teori kesantunan yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987), yang memperkenalkan konsep muka sebagai aspek teras dalam interaksi linguistik. Teori ini telah mencetuskan fenomena dalam kajian pragmatik khususnya kajian berkaitan lakuan bahasa. Bermula daripada konsep "muka" (face) yang dicetuskan oleh Goffman (1967), Brown dan Levinson mengatakan bahawa dalam interaksi sehari-hari manusia mempunyai "air muka" yang harus dipelihara. Menurut Brown dan Levinson, kesantunan berfungsi sebagai penyelamat air muka dan merupakan "satu bentuk kawalan emosi yang berperanan sebagai alat untuk memelihara air muka". Seterusnya Brown dan Levinson menegaskan bahawa setiap individu normal terikat dengan dua jenis kehendak air muka, iaitu air muka positif dan air muka negatif. Air muka positif merujuk kehendak untuk dipandang mulia serta dihargai oleh orang lain. Ia berkait dengan keinginan untuk

memuaskan kehendak ahli dalam kumpulan sosial tertentu. Manakala air muka negatif ditafsirkan sebagai kehendak untuk dibiarkan bebas atau tidak dipaksa melakukan sesuatu atau kehendak untuk mengekalkan kebebasan dalam bertingkah laku. Baik penutur mahupun pendengar, masing-masing akan saling menjaga air muka positif dan negatif, bukan sahaja untuk diri sendiri, tetapi juga terhadap satu sama lain. Hal ini terjadi demikian disebabkan oleh kehendak air muka masing-masing untuk tidak dilihat terjejas, seterusnya merosakkan hubungan peribadi antara keduanya. Untuk menangani cabaran ini, strategi-strategi kesantunan linguistik tertentu digunakan sebagai alat untuk memelihara air muka (Radhiah Ismail & Roswati Abdul Rashid, 2020).

Berdasarkan kerangka teori ini, gabungan antara panduan kesantunan berbahasa yang digariskan dalam al-Quran dengan kerangka teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) memberikan asas konseptual yang kukuh untuk memahami komunikasi yang beretika dan harmoni. Prinsip *qawl karim* menekankan pertuturan yang lembut, sopan dan penuh penghormatan, manakala konsep “air muka” positif dan negatif menekankan keperluan menjaga maruah diri dan pihak lain dalam interaksi sosial. Oleh yang demikian, amalan kesantunan berbahasa bukan sahaja menjadi refleksi nilai budaya dan agama, tetapi juga berfungsi sebagai strategi pragmatik untuk memelihara hubungan interpersonal dan mencegah konflik dalam pelbagai konteks komunikasi.

METODOLOGI KAJIAN

Reka Bentuk Kajian

Kajian ini bersifat eksploratori dan deskriptif, selaras dengan panduan Yin, (2016) untuk kajian kualitatif yang bertujuan untuk meneroka dan menghuraikan fenomena dalam konteks sebenar. Temu bual separa berstruktur digunakan bagi memberikan ruang kepada informan berkongsi pandangan secara bebas namun masih berpandukan kerangka soalan kajian. Soalan-soalan temu bual dibahagikan kepada tiga bahagian utama, iaitu; persepsi terhadap kesantunan berbahasa, amalan kesantunan melalui sistem sapaan dalam komunikasi formal dan komunikasi tidak formal.

Pemilihan Peserta Kajian

Kajian ini dijalankan menggunakan pendekatan kualitatif dengan melibatkan tujuh orang mahasiswa tahun akhir daripada bidang pengajian sains sosial di sebuah universiti awam di Lembah Klang. Kesemua peserta berada dalam lingkungan umur 21 hingga 23 tahun daripada golongan wanita. Mereka dipilih kerana keterlibatan aktif dalam persekitaran akademik dan sosial yang memerlukan penggunaan kesantunan berbahasa dalam pelbagai konteks komunikasi. Teknik pensampelan bertujuan (*purposive sampling*) digunakan bagi memastikan pemilihan informan sejajar dengan objektif kajian. Fokus diberikan kepada individu yang mempunyai latar belakang dan pengalaman yang berkaitan dalam penggunaan sistem sapaan dalam komunikasi seharian, merangkumi konteks formal dan tidak formal. Pendekatan ini amat sesuai dalam kajian kualitatif kerana dapat menjamin pengumpulan data yang mendalam, bersifat kontekstual dan relevan dengan persoalan kajian.

Kaedah Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik seperti yang dicadangkan oleh Clarke (2006). Proses analisis melibatkan enam langkah iaitu: (1) pembacaan data secara berulang, (2) pengekodan awal, (3) pencarian tema, (4) semakan tema, (5) penamaan tema dan (6) penulisan laporan. Kaedah ini sesuai untuk mengekstrak makna dari data naratif dan memberi pemahaman mendalam mengenai isu yang dikaji.

Kaedah Analisis Data

Data temu bual dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik secara induktif, yang membolehkan pengkategorian tema berdasarkan pola dan makna yang timbul daripada data tanpa dipengaruhi oleh kerangka teori sedia ada. Proses analisis melibatkan beberapa peringkat termasuk transkripsi verbatim, pembacaan berulang, pengekodan terbuka, pengecaman tema dan penggabungan tema utama. Kaedah ini selaras dengan pendekatan Braun dan Clarke (2006), yang menekankan fleksibiliti analisis dalam mengenal pasti makna secara mendalam daripada naratif peserta, sekali gus memberi kefahaman holistik terhadap persepsi dan amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan mahasiswa.

Soalan temu bual

Persepsi Mahasiswa terhadap Kesantunan Berbahasa

- i. Apa yang anda faham dengan maksud kesantunan berbahasa secara umum?
- ii. Bagaimana anda sendiri mengamalkan kesantunan berbahasa dalam kehidupan harian anda?
- iii. Pernahkah anda dengar tentang sistem sapaan? Kalau ya, apakah maksud sistem sapaan bagi anda?
- iv. Setujukah anda dengan kenyataan berikut: "Menggunakan sistem sapaan yang tepat Adalah sebahagian daripada kesantunan berbahasa"? Sila jelaskan.

Amalan dalam Komunikasi Formal

- i. Apakah gelaran sapaan yang anda gunakan semasa berkomunikasi dengan pensyarah atau staf akademik di universiti?
- ii. Adakah anda mengambil kira gelaran rasmi atau jawatan akademik pensyarah sebelum menyapa mereka? Mengapa?

Amalan dalam Komunikasi Tidak Formal

- i. Apakah bentuk sapaan yang anda gunakan apabila bercakap dengan orang awam seperti pekerja kaunter pertanyaan di pusat membeli-belah?
- ii. Adakah anda menyesuaikan bentuk sapaan dalam situasi tidak formal berdasarkan faktor seperti umur atau keadaan? Sila jelaskan.

DAPATAN KAJIAN

Tema 1: Bahasa sebagai Penanda Adab dan Hormat

Kesantunan berbahasa dijelaskan oleh para informan sebagai amalan komunikasi yang mencerminkan sopan santun, adab serta penghormatan terhadap lawan tutur. Elemen-elemen seperti pemilihan kata, nada suara dan konteks sosial dianggap signifikan dalam mencerminkan keperibadian dan nilai budaya seseorang. Seperti dinyatakan oleh salah seorang informan:

"Kesantunan merupakan penggunaan bahasa yang digunakan secara sopan dan menunjukkan penghormatan kepada orang yang diajak berbicara." (PK1)

"Kena pandai jaga bahasa ikut siapa kita bercakap. Kadang nada suara pun main peranan." (PK2)

"Bagi saya, kesantunan bukan sekadar ayat yang sopan, tapi cara kita bawa diri juga. Bila bercakap, kita kena tengok siapa depan kita." (PK7)

Dapatan ini selari dengan konsep "face" dalam sosiolinguistik yang merujuk kepada keperluan menjaga maruah dan status sosial dalam pertuturan antara individu.

Tema 2: Penyesuaian Bahasa Berdasarkan Konteks Sosial

Mahasiswa menunjukkan kecenderungan untuk menyesuaikan gaya bahasa berdasarkan konteks sosial dan hubungan dengan komunikan. Mereka menekankan pentingnya frasa sopan serta pengelakan kata-kata kasar dalam interaksi harian, termasuk dalam komunikasi digital.

“Saya fikir dulu sebelum menulis di media sosial... supaya tak menyinggung orang lain.” (PK5)

“Saya guna ucapan yang lebih santun seperti ‘tolong’, ‘terima kasih’ dan sebagainya.” (PK6)

“Kalau dengan pensyarah saya akan guna bahasa rasmi, tapi dengan kawan-kawan saya guna bahasa santai. Kena tengok situasi.” (PK7)

Amalan ini membuktikan kepekaan terhadap aspek sosiopragmatik serta kesedaran terhadap kesan sosial pertuturan dalam pelbagai medium komunikasi.

Tema 3: Mewujudkan Keharmonian dan Mengelakkan Konflik

Informan menilai kesantunan sebagai mekanisme komunikasi yang mampu mengekalkan keharmonian sosial dan mengelakkan konflik. Mereka melihat bahawa bahasa yang digunakan dengan sopan mampu menjaga emosi pendengar dan mempererat hubungan sosial.

“Kalau kita jaga lidah, tiada hati yang terluka... masyarakat lebih aman.” (PK1)

“Saya tak nak orang salah faham atau terasa.” (PK2)

“Kadang kita boleh elak gaduh hanya dengan cara kita cakap. Kalau guna bahasa lembut, orang pun tak terasa.” (PK7)

Dapatan ini menekankan peranan kesantunan sebagai medium interaksi sosial yang berfungsi secara emosi dan psikologi, dan bukannya sekadar saluran maklumat.

Tema 4: Sapaan sebagai Manifestasi Hormat

Kesemua informan menunjukkan kefahaman terhadap sistem sapaan sebagai bentuk penghormatan dalam pertuturan, terutamanya apabila berhadapan dengan individu berlainan usia atau status sosial.

“Sistem sapaan ni bagi saya macam cara kita panggil orang bergantung kepada situasi... Contohnya macam ‘Encik’, ‘Puan’, ‘Kak’, ‘Abang’ atau ‘Doktor’.” (PK3)

“Menyapa seseorang dengan menggunakan sistem sapaan menggambarkan adab dan menghormati individu tersebut.” (PK1)

“Saya memang akan guna gelaran macam ‘Encik’ atau ‘Puan’ kalau tak kenal orang tu. Rasa lebih hormat dan selesa.” (PK7)

Sapaan dilihat bukan sahaja sebagai bentuk gelaran, tetapi turut memainkan peranan dalam menjaga keharmonian komunikasi serta menunjukkan kepekaan sosial.

Tema 5: Penggunaan Gelaran Rasmi sebagai Tanda Hormat

Dalam komunikasi formal, penggunaan gelaran seperti “Dr.”, “Prof.”, “Ustazah”, “Encik” dan “Puan” menjadi norma dalam kalangan mahasiswa. Mereka menyedari kepentingan memanggil pensyarah atau staf universiti mengikut gelaran rasmi sebagai tanda hormat terhadap autoriti dan kedudukan profesional.

“Kalau Prof, saya panggil Prof. Kalau Dr., saya panggil Dr.” (PK2)

“Saya amat mengambil kira gelaran rasmi serta jawatan akademik pensyarah sebelum menyapa mereka.” (PK1)

“Kalau mesej pensyarah, saya pastikan guna ‘Dr.’ atau ‘Prof.’. Itu tanda kita tahu hormat orang berilmu.” (PK7)

Kepekaan terhadap hierarki sosial ini mencerminkan kefahaman yang mendalam terhadap struktur kuasa dan budaya akademik.

Tema 6: Penyesuaian Sapaan Mengikut Situasi dan Umur

Dalam situasi tidak formal, mahasiswa menyesuaikan bentuk sapaan seperti “akak”, “abang”, “adik”, “pakcik”, atau “makcik” bergantung kepada umur, jantina dan suasana interaksi. Hal ini menyerlahkan norma masyarakat Melayu yang mementingkan nilai hormat dan budi bahasa dalam pertuturan.

“Kalau nampak dia lagi muda saya panggil dia ‘adik’.” (PK2)

“Kalau orang tu nampak lebih tua, saya panggil ‘Pakcik’ atau ‘Makcik’.” (PK4)

“Kadang-kadang saya guna ‘awak’, kadang ‘adik’... ikut keadaan.” (PK1)

“Kalau kat luar, saya tengok umur dan gaya orang tu. Kadang saya panggil ‘pakcik’, kadang ‘abang’, ikut keselesaan dua-dua pihak.” (PK7)

Amalan ini membuktikan kecekapan sosiolinguistik mahasiswa dalam menyesuaikan diri mengikut konteks serta kefahaman terhadap norma tidak tertulis dalam interaksi sosial harian.

PERBINCANGAN DAN ANALISIS

Bahagian ini menghuraikan dapatan kajian berdasarkan objektif penyelidikan dan kerangka konseptual yang telah digariskan. Perbincangan berpandukan teori kesantunan oleh Brown & Levinson, (1987) serta pendekatan sosiopragmatik yang menitikberatkan kepentingan konteks sosial dalam menentukan bentuk dan tahap kesantunan dalam pertuturan. Berdasarkan teori tersebut, setiap tindakan tutur melibatkan pertimbangan oleh penutur sama ada ujaran yang disampaikan berkemungkinan menjejaskan atau memelihara kehormatan diri pendengar. Dua bentuk kehormatan atau imej sosial dijelaskan, iaitu muka positif yang merujuk kepada keinginan untuk dihargai dan diterima oleh orang lain dan muka negatif yang merujuk kepada hasrat untuk mengekalkan kebebasan bertindak tanpa gangguan terhadap hak peribadi.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa mahasiswa universiti awam mempunyai pemahaman yang jelas tentang konsep kesantunan berbahasa. Mereka mentakrifkan kesantunan sebagai penggunaan bahasa yang sopan, beradab dan menepati norma masyarakat, bukan sahaja dari aspek pilihan kata dan gelaran, tetapi juga melalui nada suara dan intonasi yang sesuai. Persepsi ini selari dengan penemuan Noor Fadilah Dawi dan Asiah Abas (2020) yang mendapati bahawa dalam interaksi maya, elemen kesantunan lebih diperincikan melalui pilihan kata dan struktur ayat bagi mengekalkan hubungan harmoni antara pensyarah dengan pelajar. Hal ini memperkukuh dapatan bahawa kesantunan bukan hanya bersifat linguistik, tetapi juga pragmatik dan emosi.

Dalam komunikasi formal, mahasiswa secara konsisten menggunakan gelaran rasmi seperti “Dr.”, “Prof.”, atau “Ustazah”, mencerminkan pematuhan terhadap etika akademik dan penghormatan terhadap struktur hierarki. Menurut teori Brown dan Levinson (1987), penggunaan gelaran formal seperti ini mencerminkan usaha mahasiswa untuk mengelakkan ancaman terhadap muka negatif pendengar, iaitu dengan tidak mengganggu kedudukan atau kebebasan peribadi pensyarah. Strategi ini juga menunjukkan kepekaan terhadap status sosial serta peranan yang dimainkan oleh komunikasi dalam hierarki akademik. Kesantunan dalam komunikasi formal terutamanya dalam

ruang maya seperti Google Meet turut menekankan pentingnya pelajar memahami peranan serta kedudukan pihak yang berinteraksi dengan mereka. Hal ini menunjukkan kecekapan pelajar dalam menyesuaikan strategi komunikasi mengikut konteks yang sesuai.

Sebaliknya, dalam komunikasi tidak formal, mahasiswa menunjukkan keupayaan yang tinggi dalam menyesuaikan bentuk sapaan seperti 'akak', 'abang' dan 'adik' berdasarkan umur, jantina dan keakraban. Dapatan ini menguatkan analisis Marlyna Maros (Marlyna Maros et al. (2010) yang menyatakan bahawa pelajar mempunyai keupayaan pragmatik dalam menyesuaikan ujaran mereka mengikut tahap formaliti, termasuk dalam komunikasi maya dan lisan.

Dapatan kajian ini selari dengan kecenderungan pelajar memilih sapaan formal seperti “Assalamualaikum” dan “Selamat sejahtera” ketika menegur dalam media sosial, sementara menolak bentuk santai “hai” sewaktu berada dalam urusan yang formal. Di samping itu, penggunaan “awak/anda tidak/tak...” membuktikan bahawa pelajar mampu menghaluskan teguran untuk memelihara muka kedua-dua pihak, selaras dengan prinsip maksim kesantunan dalam interaksi maya. Penggunaan “Assalamualaikum” adalah selaras dengan perintah Allah SWT dalam Surah al-Nur ayat 27 yang bermaksud: *...Wahai orang yang beriman, janganlah kamu memasuki rumah orang yang bukan rumahmu, sebelum meminta izin dan memberi salam kepada penghuninya*. Demikian itu lebih baik bagi kamu, mudah-mudahan kamu beringat (mematuhi cara dan peraturan yang sopan itu). Menurut Wan Siti Fatimatul Akmal W Hassan & Suhaila Zailani @Ahmad (2019), Ungkapan salam bukanlah semata-mata memberikan ucapan penghormatan, tetapi membawa maksud doa juga. Setiap kali lafaz salam diucapkan, secara tidak langsung penutur mendoakan kesejahteraan untuk pihak yang dilawan tutur. Sebaik-baik lafaz salam adalah yang paling lengkap sebagaimana yang diriwayatkan oleh Abu Dawud (2009) daripada ‘Imran bin al-Husayn r.a. beliau berkata bahawa yang bermaksud Seorang lelaki datang menemui Nabi SAW lalu memberi salam, “Assalamualaikum”. Baginda SAW membalas salamnya, kemudian lelaki itu pun duduk. Rasulullah SAW bersabda, “Sepuluh”. Datang pula seorang lelaki lain yang mengucapkan, “Assalamualaikum wa rahmatullah”. Baginda menjawab salamnya, lalu lelaki itu duduk. Baginda bersabda, “Dua puluh”. Seterusnya hadir seorang lagi lelaki dan mengucapkan, “Assalamualaikum wa rahmatullahi wabarakatuh”. Setelah Baginda menjawab salamnya, lelaki itu duduk; kemudian Baginda bersabda, “Tiga puluh”.

Dapatan kajian semasa menunjukkan bahawa mahasiswa menggunakan sapaan berdasarkan pertimbangan sosiopragmatik yang lebih mendalam seperti emosi penerima, tahap keakraban serta keperluan menjaga keharmonian komunikasi (PK4, PK6). Hal ini menunjukkan satu anjakan ke arah penggunaan sapaan yang lebih kontekstual. Selain itu, kajian terdahulu menekankan bahawa pelajar lebih mudah mengaplikasikan kata sapaan dalam komunikasi formal, tetapi kurang konsisten dalam situasi tidak formal. Sebaliknya, kajian ini mendapati bahawa mahasiswa menunjukkan kepekaan tinggi terhadap bentuk sapaan dalam pelbagai konteks tidak formal seperti interaksi dengan rakan sebaya atau masyarakat umum. Hal ini mencerminkan kematangan dan kesedaran pragmatik yang lebih tinggi dalam kalangan informan. Dapatan ini selaras dengan kajian oleh Maslida Yusof et al. (2024) yang mendapati bahawa sebahagian besar pelajar menunjukkan kecekapan dalam berkomunikasi, khususnya dalam penggunaan bentuk sapaan yang sesuai dalam situasi rasmi. Pelajar didapati menguasai penggunaan kata ganti nama diri pertama seperti “saya” sebagai bentuk sapaan hormat, manakala “aku” difahami sebagai bentuk yang kurang sopan dan tidak sesuai digunakan dalam konteks rasmi. Begitu juga dengan panggilan “puan” dan “tuan” sebagai tanda hormat terhadap staf pentadbiran. Apa yang menarik, 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”, “makcik” dan “pakcik” dalam urusan rasmi. Panggilan yang dianggap untuk “bermesra” dan merapatkan jarak hubungan antara pelajar dengan kakitangan tidak seharusnya dijadikan kelaziman kerana 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 hubungan antara penutur dengan pendengar.

Berdasarkan perbincangan dan analisis, kajian ini menunjukkan bahawa mahasiswa institusi pengajian tinggi mampu menggunakan bentuk sapaan dengan bijak dan berhemah, bergantung pada situasi dan keperluan sosial yang dihadapi. Penyesuaian ini mencerminkan kefahaman mereka terhadap nilai kesantunan yang hidup dalam masyarakat, bukan sekadar mengikut aturan bahasa, tetapi juga berpandukan budi dan rasa. Keupayaan menyesuaikan bentuk komunikasi ini mencerminkan tahap literasi sosiopragmatik yang tinggi. Hakikatnya mahasiswa bukan sekadar bertindak mengikut norma institusi semata-mata, tetapi turut mengambil kira aspek emosi, tahap keakraban dan hubungan interpersonal dalam pertuturan. Hal ini menunjukkan berlakunya perubahan pendekatan dalam penghayatan kesantunan, daripada amalan linguistik yang bersifat biasa kepada pendekatan komunikatif yang berteraskan nilai penghormatan. Penemuan ini membawa implikasi yang signifikan terhadap pendidikan bahasa serta usaha memperkukuh kemahiran komunikasi mahasiswa dan pelajar secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Kajian ini mendapati bahawa kesantunan berbahasa memainkan peranan penting dalam membina komunikasi akademik dan sosial yang serasi dalam kalangan mahasiswa institusi pengajian tinggi. Berdasarkan temu bual separa berstruktur bersama tujuh orang mahasiswa wanita tahun akhir, hasil kajian menunjukkan bahawa mereka menyesuaikan pilihan kata, nada suara dan bentuk sapaan mengikut suasana formal dan tidak formal, selaras dengan prinsip sosiopragmatik dan teori kesantunan Brown dan Levinson. Penggunaan gelaran seperti “Dr.” dan “Prof.” dalam situasi rasmi mencerminkan kesedaran terhadap etika akademik, manakala sapaan tidak formal seperti “abang”, “adik”, “makcik” dan “pakcik” pula menunjukkan kepekaan terhadap budaya tempatan yang menekankan rasa hormat dan nilai kekeluargaan. Tindakan ini memperlihatkan kecekapan dalam mengurus hubungan sosial dan emosi melalui bahasa yang beradab. Oleh itu, kesantunan berbahasa wajar terus dipupuk sebagai sebahagian daripada budaya kampus, sama ada dalam komunikasi bersemuka mahupun secara digital.

RUJUKAN

Al-Quran

Abu Dawud, Sulayman bin Ash`ath (2009). *Sunan Abi Dawud*. (Shuayb Arnaut, Ed.). Beirut: Dar al-Risalah al-Hadithah.

Asmah Haji Omar. (2003). Language and culture in the civilization process. *Jurnal Peradaban Melayu*, 1, 83–106.

Asmah Haji Omar. (2015). *Ensiklopedia Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Awang Sariyan. (2007). *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka

Awang Sariyan. (2007). *Santun Berbahasa Edisi Kedua*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka

Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politenesse: Some Universal in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Clarke, B. &. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77–101.
- Hassan, A. F. M., Alimi, K. F., Isam, H., & Mutalib, M. A. (2020). The practice of language politeness in formal and informal communication among university students. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(4), 410–427. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2020-3604-25>
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London & New York: Longman.
- 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.
- Maslida Yusof, Karim Harun, Azlan Mis, Sharifah Raihan Syed Jaafar & Rusmadi Baharuddin. (2024). Sapaan dalam Kalangan Pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia. *Jurnal Melayu*, 23(1), 105–120.
- Noor Fadilah Dawi & Asiah Abas. (2020). Kesantunan Berbahasa dalam Kalangan Pelajar Universiti Malaysia Sabah. *MANU*, 31(2), 133–152.
- Rabahyah Tahir & Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2017). Penanda Santun Dalam Perbualan Kanak-Kanak Melayu. *Jurnal Bahasa*, 17(1), 193–209.
- Radhiah Ismail & Roswati Abdul Rashid. (2020). Kesantunan Linguistik dalam Lakuan Penolakan Orang Melayu, Dalam Konteks Undangan Perkahwinan. *Journal of Business and Social Development*, 8(2), 65–76.
- Tabari, Muhammad Jarir. (2001). *Tafsīr al-Tabari*. (ʿAbdullah ʿAbd al-Muhsin al-Turkī, Ed.). Kaherah: Dār Hijr.
- Wan Siti Fatimatul Akmal W Hassan & Suhaila Zailani @Ahmad. (2019). Strategi dan Panduan Kesantunan Bahasa Menurut Perspektif Islam. *Jurnal Islamiyyat*, 41(1), 117–124. <https://doi.org/10.17576/islamiyyat-2019-4001-14>
- Yin, R. K. (2016). *Qualitative Research from Start to Finish* (2nd ed.). New York: The Guilford Press.
- Zuraini Ramli, Husna Faredza Mohamed Redzwan, Dahlia Janan, & Khairul Azam Bahari. (2009). *Amalan kesantunan berbahasa sebagai cerminan santun budaya dalam memartabatkan bahasa Melayu*. Retrieved from researchgate.net/publication/336375332