

Bab 4

DAPATAN KAJIAN

4.0 Pemerihalan Data

Prinsip Kesopanan yang dipopularkan oleh Leech didapati amat sesuai untuk diaplakasikan bagi mengkaji penggunaan bahasa dalam pelbagai komunikasi. Dalam hal ini penulis hanya mengambil bentuk perbualan khusus meliputi golongan penutur tertentu dengan merujuk kepada perbualan dalam keluarga Melayu. Dari sini penulis akan melihat unsur kesopanan yang terdapat dalam perbualan.

Kerangka teoritis Leech bukan sahaja sesuai untuk melihat makna perkataan tetapi juga untuk melihat mesej yang tersirat atau terkandung di dalam wacana atau perbualan atau ujaran. Penulis akan cuba memperkatakan maksim-maksim yang tergolong dalam Prinsip Kesopanan yang dipopularkan oleh Leech dalam sampel yang dipungut dan dijadikan data kajian. Dengan kata lain, pengkaji akan mengaplikasikan maksim-maksim yang tergolong dalam Prinsip Kesopanan Leech dalam sampel perbualan yang dikumpulkan.

Data yang dikumpul kemudiannya ditranskripsikan. Setiap ujaran diberikan giliran masing-masing dan dibahagikan kepada bahagian bersuara dan tidak bersuara. Penulis menggunakan kod analisis yang telah dicadangkan oleh Levinson (1983) seperti berikut:

- A,B - penutur yang berbeza mengambil giliran
- A1, B1 - giliran penutur yang berlainan
- / atau // - hentian
- (()) - perlakuan tanpa suara
- () - senyap

4.1 Aspek Kesantunan Berbahasa Dalam Keluarga Melayu

Kesantunan berbahasa yang cuba disingkapkan dalam kajian ini meliputi aspek santun ketika mengeluarkan tutur kata. Ianya merangkumi aspek berikut:

- 1- Pemilihan kata atau laras bahasa yang digunakan dalam perbualan yang mempunyai elemen kesantunan berbahasa. Misalnya tutur kata yang lemah lembut, berhemah dan bersopan. Contohnya tidak meninggikan suara, mengucapkan terima kasih, memohon maaf dan sebagainya.
- 2- Bentuk panggilan merujuk kepada tanda hormat, pangkat, kuasa, situasi, status, keintiman, panggilan kekeluargaan, panggilan nama peribadi, panggilan manja (contoh; nama singkatan : awal atau akhir nama, sayang, yang dan seumpamanya).
4. Lakuan bahasa yang menunjukkan kesantunan seperti penggunaan gantinama yang sesuai dan memperlihatkan hubungan mesra, kasih sayang, hormat menghormati, patuh dan taat kepada ibu bapa dan halus tutur katanya.
- 5- Ekspresi wajah-murung, sedih, sinis, riang, ceria, gembira, menangis, membeliakkan mata, renungan tajam dan lain-lain.

Percakapan dan pertuturan yang lembut, lunak dan teratur melambangkan keperibadian yang luhur dan mulia seseorang itu. Pertuturan yang lemah lembut bukan sahaja seronok didengar oleh telinga, malahan boleh menawan hati sesiapa juga yang mendengarnya. Sepertimana yang kita ketahui bahawa umumnya masyarakat Melayu itu beragama Islam. Sehubungan itu, perihal pertuturan umat Melayu itu pastilah mempunyai kaitan langsung dengan ajaran Islam. Sebenarnya kelembutan dan kelunakan

bercakap sangat dituntut oleh agama Islam. Hal ini dapat dilihat dari firman Allah dalam surah Luqman, ayat 19 yang mafhumnya;

"Lunakkanlah suaramu...Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keldai"

(Surah Luqman:19)

Al-Quran mengungkapkan mengenai percakapan yang lembut dan lunak ini dengan ungkapan, Kariman, Laiyinan, Husnan atau Thayyibah yang bermaksud mulia, lembut dan bagus. Malah ungkapan seumpama ini bukan hanya disukai oleh Allah S.W.T. tetapi juga oleh para rasul, malaikat dan semua makhluk seluruhnya.

Setiap manusia perlu belajar dan berlatih menggunakan bahasa yang halus dalam percakapan harian mereka. Ini kerana penggunaan perkataan yang lunak dan lembut akan memudahkan seseorang memahami dan menghayati isi kandungannya. Sebaliknya manusia dicegah berbahasa kasar, keji dan kotor. Aspek kelembutan dalam tutur kata ini dapat dilihat dalam sabda nabi yang mafhumnya;

"Sesungguhnya Allah benci kepada orang yang buruk perangainya dan kotor lidahnya. Simpanlah lidahmu kecuali untuk berkata yang baik, sebab dengan demikian itu engkau dapat mengalahkan syaitan" (Riwayat At Termizi)

Imam Ghazali r.a (1980) menerangkan tanda-tanda ungkapan yang kotor. Antaranya berkata yang tidak berfaedah, berlebih-lebihan apabila bercakap, suka bercakap perkara yang batil, sentiasa memaki hamun, suka bertengkar, suka bertikam lidah, suka mencari-cari kesalahan orang lain, suka mengumpat, suka bersenda-gurau di luar batasan, suka bernyanyi yang tidak diharuskan, suka mengejek dan menghina orang

lain, suka membuka keaiban orang lain, suka bersumpah palsu, suka memuji yang bukan pada tempatnya dan sebagainya.

Ini bermakna, keperibadian seseorang itu biasanya dapat diukur daripada perkataan yang dituturkan. Jika baik pertuturan maka baiklah pekertinya. Sebaliknya jika kasar pertuturan maka kasarlah pekerti dan keperibadian seseorang itu. Justeru, setiap insan perlu memilih perkataan yang terbaik, teratur, tepat dan lunak, tidak meninggikan suara, selalu meminta maaf sekiranya terkasar bahasa dan berfikir serta membuat peracangan sebelum sesesuatu perkataan itu diungkapkan.

Perkataan yang lunak, teratur dan menawan hati adalah satu punca kepada kemesraan pergaulan. Ia juga merupakan alat untuk mempereratkan persaudaraan sesama insan. Perkataan yang lunak merupakan salah satu alat komunikasi yang paling ampuh. Kewibawaan seseorang akan terserlah sekiranya mereka sentiasa berkata-kata dengan lunak dan lembut. Perkataan yang lunak ini sangat dituntut ketika bercakap dengan ibu bapa, datuk, nenek, bapa saudara, lain-lain saudara yang terdekat, guru dan sebagainya.

Sebaliknya perkataan yang kasar dan kesat adalah ditegah, lebih-lebih lagi ketika bertutur dengan ibu bapa atau orang yang lebih tua. Memaki hamun, mencaci, memaki dan segala perkataan yang tidak seronok didengar atau menyakiti hati orang lain adalah berdosa besar. Misalnya penggunaan perkataan 'ah', 'eh', merupakan kata kesat dan kasar, apatah lagi dengan memekik-mekik, meraung-raung dan sebagainya. Perkataan

yang kesat adalah termasuk dalam kategori lidah yang kotor. Perkataan kotor yang keluar daripada mulut seseorang merupakan gambaran keperibadian yang kotor. Lidah yang kotor atau pertuturan yang kotor dan kasar biasanya menjadi punca perpecahan. Kekotoran ini sebenarnya berpunca daripada hati yang kotor. Seseorang yang bijak memilih perkataan yang lunak ketika bertutur, beliau akan dapat menghindari daripada menyinggung hati dan perasaan orang lain. Ia juga dapat menghindarkan mereka daripada dibenci oleh orang lain. Justeru jadilah beliau sebagai penutur yang memikat lantaran sopan ketika mengeluarkan tutur katanya.

4.1.1 Nilai Budi bahasa dalam masyarakat Melayu

Kita seringkali temui atau membaca pepatah Melayu seperti, *bahasa jiwa bangsa, Orang Berbudi Kita Berbahasa, dan sebagainya*. Menyedari betapa pentingnya nilai budi dalam masyarakat Melayu, ia digarap dan diabadikan dalam pantun. Contoh pantun yang memperkatakan tentang budi dan bahasa ialah;

*Yang kurik itu kundi,
yang merah itu saga,
yang cantik itu budi
yang indah itu bahasa*

(Mustafa Haji Daud, 1995: 13)

Ini merupakan contoh pantun Melayu yang jelas menunjukkan bahawa budi bahasa merupakan suatu perkara yang amat dititik beratkan dalam kehidupan masyarakat Melayu. Masyarakat Melayu amat kuat berpegang terhadap ajaran agama Islam. Misalnya larangan Islam terhadap umatnya yang suka melakukan maksiat. Teguran yang

diberi adalah cukup berhikmah dan dengan perkataan yang penuh kelembutan. Matlamatnya ialah untuk mencegah daripada perbuatan maksiat.

Kita tidak mahu nilai diri dan nilai budi dalam hidup dipinggirkan atau terus lenyap kerana kecuaian sendiri. Atau barangkali disebabkan oleh keangkuhan manusia di zaman moden ini yang menodai nilai budaya yang telah sekian lama tersohor dengan budi bahasa dan kelembutannya. Masyarakat Melayu begitu menghargai dan menjunjung tinggi nilai budi seseorang. Sehingga budi diibaratkan sebagai sendi bangsa. Jika budi itu runtuh maka runtuhlah bangsa itu. Tanpa budi mustahil tamadun dan budaya sesuatu bangsa itu dapat diwujudkan. Apatah lagi untuk muncul sebagai sebuah bangsa yang dihormati dan disegani.

Menurut amalan dan budaya masyarakat Melayu, kesantunan merupakan aspek terpenting dalam kehidupan mereka sehari-hari. Ketinggian keperibadian setiap anggota masyarakat terletak kepada nilai budi bahasa yang diamalkan. Errinya mereka yang mengamalkan budi bahasa yang elok akan disanjung, dihormati dan dimuliakan oleh anggota masyarakat yang lain. Dengan kata lain, budi bahasa seseorang menjadi kayu pengukur kepada tinggi rendahnya akhlak mereka.

Masyarakat Melayu juga beranggapan bahawa budi itu sama seperti hati budi diri seseorang. Budi merupakan hati bagi sesuatu tamadun bangsa. Setiap insan tidak mungkin hidup tanpa hati, begitu jugalah halnya dengan budi. Budi itu merupakan sesuatu yang tidak termilai harganya. Menurut perspektif dan telah menjadi amalan

budaya masyarakat Melayu, budi tidak dapat dibeli dengan wang ringgit. Ini bererti orang kaya yang sebenarnya ialah orang yang kaya dengan budi pekerti yang mulia dan bukannya kaya dengan wang ringgit sedangkan tidak mempunyai budi pekerti.

Budi yang dimaksudkan meliputi semua aspek kehidupan sosial masyarakat Melayu. Kehalusan budi seseorang itu memperlihatkan rasa kasih sayang, hormat-menghormati, patuh, taat kepada kedua ibu bapa dan pemerintah, beradab dan halus tutur katanya. Masyarakat Melayu memberikan penghargaan dan sanjungan terhadap mereka yang berbudi. Kebudiman dan kedermawan seseorang itulah yang disanjung dan dihargai oleh masyarakat. Menyedari hakikat inilah setiap individu Melayu yang budiman akan berusaha menabur jasa dan budi hingga ke akhir hayatnya.

Masyarakat Melayu juga menyanjung tinggi mereka yang santun berbahasa. Bahasa dianggap sebagai pakaian sesuatu bangsa. Jika pakaian itu menjadi lambang kemuliaan diri seseorang, demikianlah juga halnya dengan bahasa sebagai pakaian bangsa. Hinanya bangsa yang tidak sopan berbahasa adalah sama dengan diri orang yang tidak berpakaian yang pastinya terbuka seluruh auratnya.

Orang yang memiliki sifat berbudi bahasa dikenali sebagai budiman. Seseorang itu dianggap memiliki peribadi yang sempurna kerana kebudiman yang ada pada dirinya. Menurut kaca mata masyarakat Melayu, tiada yang lebih bererti dan berharga selain daripada nilai dan amalan berbudi bahasa. Umpamanya apabila kita menggunakan bahasa Melayu, kita mesti menggunakan semua peraturan budaya Melayu. Kita mesti

menggunakan panggilan hormat kepada orang yang lebih tua dari kita terutama sekali kedua ibu bapa. Ungkapan memarahi, menuduh dan mencemuh tidak boleh sama sekali dikeluarkan oleh penutur kepada mereka yang lebih tua dari kita.

Jika ujaran seperti itu dikeluarkan juga ia tidak akan dibenarkan oleh sistem budaya bahasa Melayu. Misalnya kita tidak boleh memanggil ibu atau bapa dengan gantinama 'kamu'. Jauh sekali untuk menengking, mengherdik kedua ibu bapa. Penutur yang berbuat demikian atau menggunakan perkataan seperti itu pasti akan dianggap sebagai seorang yang kurang ajar dan biadab. Sebaliknya ujaran yang bersopan dan lemah lembut jelas ia memperlihatkan penuturnya mempunyai ciri kesopanan, lemah lembut, berhemah, menghormati orang tua dan sekali gus menggambarkan nilai budi pekerti yang tinggi.

4.1.2 Kesantunan Berbahasa Merujuk Kepada Tanda Hormat

Hormat-menghormati merupakan amalan menghargai dan memuliakan seseorang dan intitusi sosial dengan memberikan layanan yang bersopan. Amalan ini amat penting dalam hidup bermasyarakat. Nilai hormat-menghormati ini perlu diamalkan antara individu dengan individu, individu dengan masyarakat, individu dengan institusi sosial yang lain, antara masyarakat dengan masyarakat yang lain supaya dapat memupuk hubungan persaudaraan, perpaduan dan keharmonian.

Umpamanya menghormati ibu-bapa, suami, orang yang lebih tua, jiran, pemimpin negara, ketua masyarakat dan sebagainya. Sikap ini sangat mulia dan perlu dipupuk sejak kecil lagi oleh ibu bapa terhadap anak-anak mereka. Malah sikap hormat-menghormati ini perlu diamalkan bagi setiap individu di sepanjang hayat mereka iaitu sebagai tanda penghargaan terhadap orang lain. Antara ciri orang yang mempunyai sifat hormat ialah memberi layanan yang mesra, sopan dan memberi penghormatan kepada orang lain, menghargai jasa, pendapat dan kebolehan orang lain.

Masyarakat Melayu begitu menghormati ibu bapa dan orang-orang tua. Tanpa orang tua, tidak mungkin wujudnya generasi yang berikutnya. Justeru masyarakat Melayu begitu tinggi memberikan penghormatan kepada golongan ini. Pengalaman yang ada pada mereka begitu berharga dan berguna membimbing generasi yang berikutnya. Budaya Melayu menegah dengan keras seseorang anak daripada menderhaka atau bersikap kurang ajar kepada orang tua, lebih-lebih lagi kepada kedua ibu bapa.

Menjadi kewajipan dan tanggungjawab seorang anak hormat dan memuliakan ibu bapa mereka. Seseorang anak harus taat dan hormat kepada ibu bapa mereka sebagai tanda penghargaan atas pengorbanan ibu bapa mereka mengasuh, menjaga dan membesar mereka. Malah anak-anak ini perlu menyayangi ibu bapa dan menuruti segala arahan, suruhan, nasihat dan larangan pada setiap masa di sepanjang hayat. Ibu bapa perlu dihormati kerana mereka mewujudkan situasi harmoni dan selesa dalam keluarga. Seseorang anak wajib memuliakan ibu bapa dengan sopan santun dan berbudi

bahasa terhadap mereka. Kita harus mengenang budi ibu bapa dengan menjaga mereka apabila mereka sudah tua, uzur dan tidak bermaya lagi.

Begitu juga dalam hubungan suami isteri, adik-beradik dan dengan anggota masyarakat, sifat saling hormat-menghormati antara satu sama lain amat perlu diamalkan. Salah satu cara untuk menzahirkan sifat hormat ini ialah melalui kesantunan berbahasa Justeru, kita dituntut agar bertutur dengan lemah lembut atau berbudi bahasa sekalipun ketika bertentangan pendapat dengan mereka demi menjaga hubungan yang sejahtera dan harmoni.

1. Aspek kesantunan merujuk kepada **nilai atau tanda hormat dalam perbualan**

suami isteri dapat dilihat dalam data-data 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 dan 15.

Aspek atau unsur kesantunan yang terdapat pada data-data di atas ialah;

- a. Memberi layanan yang mesra dan sopan dalam perbualan
- b. Memberi penghormatan (menghormati) kepada suami
- c. Menghargai jasa, pendapat dan kebolehan isteri
- d. Berterus terang dengan isteri dan sanggup merendah diri terhadap isteri
- e. Menziarahi ibu bapa pada masa-masa yang patut atau seringkali.

2. Aspek kesantunan merujuk kepada **nilai atau tanda hormat dalam perbualan**

ayah-emak dan anak-anak, dapat dilihat dalam data-data 16, 19, 20, 21, 22, 24, 27, 28 dan 35

Aspek atau unsur kesantunan yang terdapat dalam data -data di atas ialah;

- a. Tidak mengeluarkan kata-kata kesat dan kasar kepada ibu bapa kerana tidak mahu menderhaka kepada mereka.
- b. Mengeluarkan kata-kata yang sopan dan mengambil berat tentang perasaan mereka yang mudah tersinggung
- c. Bersyukur dan berbangga kerana mempunyai ibu bapa yang bertanggungjawab, memberi didikan, menjaga kebijakan dan tidak mengabaikan kasih sayang serta perhatian terhadap anak.
- d. Sentiasa menjaga nama baik keluarga serta menjaga perasaan mereka sepanjang masa supaya tidak tersinggung.
- e. Menghargai pemberian ibu bapa dan cuba membalaunya.
- f. Menolak pendapat ibu bapa dengan cara diplomasi supaya tidak menyinggung perasaan mereka.
- g. Mempunyai perasaan hormat, menghargai, menyayangi, menyanjung tinggi dan memuliakan ibu bapa sepanjang masa tanpa mengira waktu dan tempat mereka berada.
- h. Meminta keizinan daripada mereka apabila mahu keluar dari rumah.
- i. Meminta buah fikiran fikiran atau pendapat mereka terlebih dahulu sebelum melakukan sesuatu, sekalipun kita lebih berkebolehan dan berhak daripada mereka dan sebagainya.
- j. Mengakui kesalahan diri sendiri dan segera meminta maaf apabila melakukan kesalahan.
- k. Mematuhi perintah, larangan dan nasihat daripada ibu bapa

1. Bersopan santun, berbudi bahasa dan berakhlak mulia kepada ibu bapa sebagai tanda menghormati mereka.
3. Aspek kesantunan merujuk kepada ***nilai atau tanda hormat dalam perbualan adik - beradik*** dapat dilihat dalam data-data berikut; data 40, 41, 46 dan 47.
Aspek atau ciri kesantunan yang dapat dikesan dalam data-data di atas ialah;
 - a. Mempunyai perasaan hormat, menghargai, menyayangi, menyanjung tinggi dan memuliakan jasa yang dicurahkan oleh adik beradik.
 - b. Menghargai pemberian abang dan mengucapkan terima kasih
 - c. Selalu membantu ibu menyiapkan kerja rumah dan tidak akan membebankan mereka.
 - d. Bersopan santun, berbudi bahasa dan berakhlak mulia kepada abang atau kakak sebagai tanda menghormati mereka.
4. Aspek kesantunan merujuk kepada adanya ***nilai atau tanda hormat dalam perbualan dengan anggota keluarga lain***, dapat dilihat dalam data-data berikut; data-data 51, 52, 54, 57 dan 58.
Aspek atau ciri kesantunan yang dapat dikesan dalam data -data di atas ialah;
 - a. Memberi salam dan bertanya khabar ketika bertemu / menziarahi
 - b. Mengucapkan tahniah di atas kejayaan anak saudaranya yang berjaya melanjutkan pelajaran ke universiti
 - c. Menggunakan panggilan hormat seperti, "Pak Ngah" kepada orang yang lebih tua, "Pak Su" kepada bapa saudaranya yang bongsu dan sebagainya.

- d. Mengucapkan terima kasih di atas nasihat, sumbangan dan pemberian orang lain
- e. Menghormati orang yang lebih tua terutama bapa saudara

4.1.3 Kesantunan Berbahasa Merujuk Kepada Merendahkan Diri

Dari segi bahasa merendah diri membawa maksud sebagai patuh, tunduk dan merendah diri. Pengertian perkataan ini dalam bahasa Arab dikenali sebagai 'tawaduk' yang membawa maksud merendah diri tanpa menghina dan tanpa menjatuhkan harga diri sehingga orang lain memandang hina terhadap dirinya.

Konsep rendah diri merupakan satu nilai yang terpuji dalam masyarakat Melayu. Tutur kata dan tingkah laku seseorang harus dihiasi dengan sikap rendah diri sebagai satu budaya hidup yang positif. Implikasi daripada sifat merendah diri ialah munculnya rasa persamaan, rasa hormat terhadap orang lain, suka bertolak ansur, cinta pada keadilan dan sentiasa bersympati. Semua unsur ini pula bertanggungjawab secara langsung dalam memantapkan budi bahasa di hati setiap individu. Dengan adanya sifat seumpama ini pada setiap individu, memungkinkan seseorang itu memiliki tuturkata yang menyenangkan. Selalunya orang yang merendah diri, tuturkatanya sentiasa lemah lembut, berhati-hati apabila bercakap atau beralas ketika bercakap dan bersopan santun. Istilah inilah yang menjadi nilai dan pegangan hidup dalam keluarga dan masyarakat Melayu umumnya.

Hal ini dapat kita lihat melalui contoh perbualan di bawah;

Data 31

Konteks: Di dalam rumah pada waktu malam, A menyedari bahawa rumah yang didiaminya sekarang merupakan hasil usaha anaknya.

- A: *Baiklah Nita/ aku sedar /aku hanya seorang sarjan polis/ rumah ni pun hasil usaha engkau,/aku tidak mampu membeli rumah ini//.*
 B: *Ayah/ bukan maksud saya begitu / ayah//*

Penutur dengan rendah diri mengaku dan sedar bahawa rumah yang didiaminya itu merupakan rumah yang dibeli oleh anaknya. Penutur juga mengaku bahawa pekerjaannya sebagai seorang sarjan polis tidak mampu untuk memiliki rumah sebesar itu.

1. Aspek kesantunan merujuk kepada adanya **nilai merendah diri dalam perbualan antara suami isteri** dapat dilihat menerusi data-data 1, 2, 4, 6, 9, 10, 12, 13, 14 dan 15.

Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;

- a. Wujudnya rasa persamaan, rasa hormat terhadap orang lain, suka bertolak ansur, cinta pada keadilan dan sentiasa bersimpati.
- b. Memiliki tuturkata yang menyenangkan iaitu sentiasa lemah lembut, berhati-hati apabila bercakap atau beralas ketika bercakap dan bersopan santun.
- c. Mengamalkan sikap berterus terang antara suami- isteri
- d. Bersabar menghadapi kesempitan hidup (kemiskinan)
- e. Bersabar menerima kutukan dan cacian yang dilemparkan terhadap diri
- f. Meminta izin dari suami untuk lalu di belakang suami
- g. Memohon maaf daripada suami setelah melakukan kesilapan (keluar rumah tanpa meminta kebenaran/izin dari suami)

2. Aspek kesantunan merujuk kepada adanya **nilai merendah diri dalam perbualan antara ayah-emak dan anak-anak** dapat dilihat dalam data-data 18, 21, 26, 27, 28, 29, 31 dan 35

Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;

- a. Memohon maaf di atas kesilapan diri
- b. Melahirkan rasa kesal/menyesal di atas kesilapan yang dilakukan
- c. Merayu emak agar memenuhi permintaannya
- d. Mematuhi arahan/ suruhan ibu
- e. Mempunyai perasaan takut/ gerun dan rasa bersalah apabila melakukan kesilapan
- f. Berjanji tidak akan mengulangi kesilapan yang dilakukan.

3. Aspek kesantunan merujuk kepada adanya **nilai merendah diri dalam perbualan adik beradik** dapat dilihat dalam data-data 44 dan 45.

Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;

- a. Sanggup mengalah kepada adik untuk menjaga keharmonian
- b. Mematuhi arahan atau suruhan yang diberikan oleh abang atau kakak
- c. Rela dan reda bekerja sebagai askar dan guru yang bekerja jauh di pedalaman
- d. Tidak membangga diri ketika memberi hadiah kepada seseorang

4. Aspek kesantunan merujuk kepada adanya **nilai merendah diri dalam perbualan dengan anggota keluarga lain** dapat dilihat dalam data-data 52, 54, 55, dan 60.

Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;

- Menghormati bapa saudara dengan panggilan tertentu seperti Pak Muda
- Memberi salam ketika bertemu
- Tidak bermegah dengan kedudukan atau pangkat yang ada- sanggup menziarahi orang lain yang berada dalam kemiskinan atau kesusahan

4.1.4 Kesantunan Berbahasa Merujuk Kepada Sistem Panggilan

Kesopanan berbahasa dalam perbualan keluarga Melayu diucapkan melewati beberapa aspek. Antaranya penggunaan ganti nama yang sesuai, faktor umur, generasi, status sosial, konteks dan sebagainya. Misalnya penggunaan ganti nama, 'aku', 'awak', 'kamu', 'engkau' di anggap sebagai biadab jika digunakan dalam komunikasi dengan orang-orang yang lebih tua, berstatus tinggi, dihormati dan sebagainya. Namun jika perbualan yang berlangsung di antara mereka yang sudah intim, penggunaan ganti nama tadi boleh dipakai.

Misalnya kita lihat dalam contoh ujaran berikut:

Data 36

Konteks: Waktu pagi, dua adik-beradik bersiap untuk ke sekolah.

- A1: *Mu' dah siap ke Idah'*
 B1: *Aku baru nak masuk mandi' oii''*
 A2: *Cepatlah sikit*

Ujaran di atas menunjukkan tahap keintiman antara dua adik- beradik. Mereka menggunakan kata ganti nama, 'aku', 'mu' atau kamu untuk menunjukkan mereka mempunyai pertalian kekeluargaan yang erat atau intim. Jika ungkapan ini dilakukan

kepada mereka yang lebih tua, pasti perbualan mereka tidak akan dilayan atau dijawab kerana menggunakan perkataan yang kurang sopan atau biadab. Namun lantaran ujaran ini berlangsung di antara dua adik-beradik, maka ia masih dikira sebagai penutur yang sopan.

Begitu juga panggilan dengan menggunakan kata singkatan seperti 'bang' (abang), 'Mah' (Asmah), yang (sayang) dan sebagainya. Sama ada kata singkatan ini di hujung atau di pangkal nama. Semua ini jelas menunjukkan tahap keintiman seseorang itu bercakap dengan pasangannya. Bentuk-bentuk panggilan ini terdiri daripada panggilan kekeluargaan dan peribadi. Masyarakat Melayu sering kali menggunakan panggilan kekeluargaan ketika berkomunikasi sesama sendiri. Sebenarnya pada kebanyakan kes, penggunaan panggilan kekelurgaan seperti 'datuk', 'abang', 'kakak', 'pak cik', 'mak cik', 'adik', 'anak' dan sebagainya bertujuan untuk maksud kesopanan semata-mata.

Malah kata sapaan ini juga turut digunakan oleh mereka yang sedikit pun tidak mempunyai pertalian kekeluargaan. Hal ini belaku kerana mereka atau penutur mahu digelar atau dianggap sebagai penutur yang bersopan dan untuk mengeratkan persaudaraan ummah sesama mereka. Namun demikian pengunaan kata ganti nama ini tidak boleh dilakukan sebarang. Ia bergantung kepada faktor umur. Panggilan 'pakcik' atau 'mak cik' hendaklah digunakan kalau sidi lawan bercakap itu sebaya atau segenerasi dengan bapa atau ibu orang yang bercakap. Adalah kurang sopan kalau kita memanggil orang yang lebih muda dari kita dengan panggilan 'pak cik'.

Di sinilah menunjukkan betapa halusnya budi pekerti bahasa Melayu dalam pertuturan. Tidak sepetimana bahasa Inggeris, di mana penggunaan kata 'you' boleh digunakan dengan siapapun kita bercakap, sama ada buruh, kerani, pegawai, menteri, hatta raja sekalipun.

1. Unsur kesantunan yang merujuk kepada **sistem panggilan dalam perbualan suami-isteri** dapat dilihat dalam data-data 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 dan 15

Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;

- a. Menggunakan kata ganti nama, 'aku', 'mu' atau kamu untuk menunjukkan mereka mempunyai pertalian kekeluargaan yang erat atau intim.
- b. Menggunakan kata singkatan seperti 'bang' (abang), Mah (Asmah), Yang (sayang) dan sebagainya.
- c. Menggunakan gantinama "ayahmu" kepada suami sebagai tanda intim atau rapat

2. Unsur kesantunan yang merujuk kepada **sistem panggilan dalam perbualan emak-ayah dan anak-anak dapat dilihat dalam** data-data 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 dan 35

Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;

- a. Menggunakan kata panggilan hormat kepada ayah dan emak
- b. Menggunakan panggilan kekeluargaan ketika berkomunikasi sesama sendiri. Misalnya penggunaan panggilan kekelurgaan seperti, 'abang', 'kakak', 'pakeik', 'mak', 'adik' dan sebagainya.

- c. Menggunakan panggilan nama singkatan- pangkal nama atau hujung nama
- d. Menggunakan panggilan manja - adik, baby dan sebagainya
- e. Menggunakan nama peribadi sebagai gantinama diri (saya)

3. Unsur kesantunan yang merujuk kepada **sistem panggilan dalam perbualan adik-beradik** dapat dilihat dalam data-data 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49 dan 50

Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;

- a. Menggunakan panggilan kekeluargaan ketika berkomunikasi sesama sendiri.
Misalnya 'abang', 'kakak','adik' dan sebagainya.
- b. Menggunakan panggilan nama pendek sama ada pangkal nama atau pun
nama hujung
- c. Menggunakan panggilan manja - adik, baby dan sebagainya
- e. Menggunakan nama peribadi sebagai gantinama diri (saya)

4. Unsur kesantunan yang merujuk kepada **sistem panggilan dalam perbualan dengan anggota keluarga lain** dapat dilihat dalam data-data 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, dan 65

Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;

- a. Menggunakan panggilan hormat seperti Pak Muda, Pakcik, Pak su dan
sebagainya
- b. Menggunakan kata singkatan - pangkal nama atau hujung nama
- c. Menggunakan kata panggilan gelaran seperti puan, encik dan sebagainya

4.1.5 Kesantunan Berbahasa Untuk Sindiran dan Mendidik

Kita dapat juga memerhatikan aspek kesantunan berbahasa melalui penggunaan kata sindiran dalam sesuatu komunikasi atau interaksi. Kemungkinan penutur sengaja bertidak sedemikian untuk menyindir orang yang berhadapan dengannya, terutama ketika penutur itu sedang marah atau untuk tujuan mendidik. Selalunya orang yang mengeluarkan kata sindiran atau kiasan tidak memberikan makna yang sebenar di peringkat literal tetapi ingin menyampaikan makna di sebalik ujaran yang dikeluarkan.

Mengikut kajian yang telah dibuat oleh beberapa pengkaji seperti Lakoff (1981) dan Filmore (1987) beranggapan bahawa 'idiom' pada kebiasaannya tidak diberi makna di peringkat literal tetapi mempunyai makna di sebalik ayat tersebut. Sehubungan itu, Asmah Hj.Omar (1992) di dalam artikelnya, 'Indirectness as a rule of speaking among the Malays' yang diterbitkan di dalam bukunya, *The Linguistic Scenery in Malaysia*, beliau mengatakan bahawa penutur Melayu selalunya bercakap secara tidak berterus terang dan ini menjadi sebahagian daripada adat orang Melayu. Beliau juga menegaskan bahawa konsep 'beating around teh bush' sudah menjadi sebahagian daripada teknik percakapan orang Melayu.

Bagi tradisi orang Melayu, kalau percakapannya berterus terang mungkin akan menyinggung orang lain yang menjadi pasangan bercakap. Justeru orang Melayu berpegang kepada prinsip, jika bercakap, 'tidak hendaklah berlapik' yang membawa maksud, jika bercakap hendaklah tidak secara langsung. Maka banyaklah lahirnya kata

sindiran, kiasan, bahasa terbalik yang semuanya digunakan untuk menyampaikan makna di sebalik apa yang ingin diperkatakan oleh seseorang penutur.

Dalam masyarakat Melayu, selalunya bahasa terbalik, kiasan atau sindiran ini digunakan untuk mendidik anak atau cucu mereka. Penggunaannya pula tidaklah sebarang tempat, situasi atau masa. Sebaliknya bahasa ini digunakan pada masa-masa tertentu, terutama apabila anak-anak mereka tidak lagi mendengar nasihat. Masyarakat Melayu sememangnya berpegang kepada 'petua' ini, iaitu memberi nasihat dengan menggunakan bahasa kiasan, sindiran atau bahasa terbalik ini lebih mendatangkan impak yang positif dan mendalam. Dalam konteks kajian ini, penulis memaparkan ujaran yang mengandungi unsur pengajaran atau bertujuan untuk mendidik anak-anak. Misalnya jika melakukan perbuatan yang negatif bertukar kepada berbentuk positif. Hal ini dapat kita lihat dalam contoh ujaran berikut iaitu sedutan dari dapatan kajian.

Data 32

Konteks: A baru pulang dari bermain jam lapan malam lalu dileter oleh ibunya.

A1: *Ha,/ baru balik/ Din??*

B1: *Ya / ma ((kepala tunduk))*

A2: *Kenapa awal sangat?/ Baliklah pukul lapan nanti//*

Tak payah makan,/tak payah mandi / terus masuk tidur?/ ((mata terbeliak))

- Aspek kesantunan yang merujuk kepada **sindiran dan mendidik dalam perbualan suami-isteri** dapat dilihat dalam data-data, 7, 9, 12, 13 dan 15

Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;

- Tidak memberi muka atau terlalu memanjakan anak

- b. Bersabar melihat telatah orang walau pun yang boleh menimbulkan kemarahan (lihat data 9)
 - c. Bercakap perlahan dan berhati-hati terutama apabila menyentuh tentang perihal orang lain
 - d. Tidak cepat mengalah malah bersabar menerima nasib yang berada dalam kemiskinan
 - e. Bersabar menerima cacian dan maki dari orang lain
 - f. Meminta keizinan atau kebenaran suami apabila mahu keluar dari rumah.
2. Aspek kesantunan yang merujuk kepada ***sindiran dan mendidik dalam perbualan emak-ayah dan anak-anak*** dapat dilihat melalui data-data 17, 19, 20, 29, 32, 34 dan 35
- Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;
- a. Meminta keizinan atau kebenaran dari ayah atau ibu untuk keluar rumah
 - b. Mendidik supaya berjimat cermat dalam berbelanja
 - c. Mendidik supaya berhati-hati apabila berada di jalan raya
 - d. Tidak bercakap kasar terhadap ayah atau ibu untuk mengelakkan dari timbulnya rasa kecil hati
 - e. Memupuk disiplin seperti membersihkan diri dan pulang ke rumah sebelum hari senja (lihat data 29 dan 32)
 - f. Mendidik anak agar tidak melakukan perbuatan yang membahayakan seperti memanjat pokok.

3. Aspek kesantunan yang merujuk kepada *sindiran dan mendidik dalam perbualan antara adik-beradik* dapat dilihat melalui data-data 36, 41, 45, 47, dan 48

Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;

- a. Mendidik adik agar bersegera untuk ke sekolah
- b. Mendidik anak agar tidak bergaduh antara satu sama lain (adik-beradik)
- c. Mendidik adik agar sentiasa menyanjung jasa orang tua
- d. Memupuk sikap bersabar dalam keadaan apa jua sekalipun.

4. Aspek kesantunan yang merujuk kepada *sindiran dan mendidik dalam perbualan dengan anggota keluarga lain* dapat dilihat melalui data-data 53, 54, 57 dan 59

Ciri kesantunan yang terdapat dalam data-data di atas ialah;

- a. Memberi pertolongan kepada golongan yang tidak berdaya melakukan kerja berat
- b. Memperkatakan sesuatu perkara dengan penuh berhati-hati
- c. Bersabar menerima musibah yang melanda diri

4.2 Pengkelasan data

Pengkaji akan mengkelaskan data mengikut kumpulan penutur iaitu:

1. Kesantunan berbahasa dalam perbualan antara suami dan isteri
2. Kesantunan berbahasa dalam perbualan antara ayah-emak-anak-anak
3. Kesantunan berbahasa dalam perbualan antara adik-beradik (adik--abang-kakak)
4. Kesantunan berbahasa dalam perbualan dengan anggota keluarga yang lain
(Merujuk kepada keluarga yang lebih jauh dari 1-3 di atas, termasuklah ketika berhubung dengan jiran)
5. Perbualan yang tidak mempunyai unsur kesantunan bahasa.

4.2.1 Kesantunan Berbahasa Dalam Perbualan Antara Suami dan Isteri

Unsur kesantunan berbahasa dalam perbualan ini dapat dilihat dari sudut ujaran yang memperlihatkan hubungan mesra, intim, merendah diri, kuasa, kata panggilan, hormat dan mendidik antara penutur dengan pasangannya.

Data 1

Konteks: B sedang membaca akhbar di atas sofa di ruang tamu rumahnya.

- A1: *Bang, /jemput makan bang //*
- B1: *Ye.. lah / lauk apa hari ni ? ((senyum))*
- A2: *Adalah sikit / gulai asam pedas kegemaran abang tu ada juga // ((jelingan manja))*
- B2: *Hai / tentu sedap ni //((senyum))*

Perbualan di atas mematuhi Maksim Persetujuan apabila si suami menyatakan persetujuan secara terus untuk makan apabila di jemput oleh isterinya. Malah ujaran ini

jugamematuhi Maksim Kerendahan Hati. Penutur A (isteri) mengambil sikap tidak memberitahu sepenuhnya jenis-jenis lauk yang dimasaknya. Sebaliknya dengan rendah diri mengatakan, "*adalah sikit*". Di sinilah terserlahnya unsur santun, ditambah pula dengan kelembutan si isteri menjemput suaminya untuk makan.

Perbualan di atas memperlihatkan hubungan yang intim antara dua insan yang dipanggil suami isteri. Penutur A memanggil suaminya dengan panggilan 'bang' ini merujuk kepada panggilan manja atau kemesraan yang sekaligus menunjukkan bahawa ujaran ini mematuhi Maksim Santun. Ini sesuai dengan takrifan Maksim Santun iaitu '*meminimumkan kos bagi orang lain dan memaksimumkan manfaat bagi orang lain*'. Kata pujian yang diungkapkan oleh suami terhadap isterinya pula mematuhi Maksim Sokongan iaitu memaksimumkan pujian terhadap orang lain. Kata pujian tersebut boleh mengimplikasi dan melahirkan perasaan sayang kepada isterinya.

Data 2

Konteks: Suami isteri berada di meja makan sambil makan mereka berbual-bual mesra antara satu sama lain.

- A1: *Nah, / lepas makan nanti / abang nak ke bengkel kereta //*
- B1: *Kenapa pula bang /*
- A2: *Tadi ha / abang tinggalkan kereta di bengkel untuk di servis //*
- B1: *Abang balik naik apa tadi?*
- A3: *Mekanik di bengkel tu tolong hantarkan //*
- B2: *Baiklah bang / tapi cepat balik ye /*

Perbualan suami isteri tadi mematuhi Maksim Santun kerana ia berlaku dalam suasana hubungan yang mesra dan menggunakan panggilan manja, 'bang'. Ujaran ini juga tergolong dalam klasifikasi kesopanan positif apabila penuturnya terus mendedahkan pendapat yang memaksimumkan manfaat kepada pendengar. Ujaran di atas juga memperlihatkan Maksim Kerendahan Hati dan Maksim Persetujuan di patuhi.

Maksim Kerendahan Hati dapat dilihat apabila si suami memberitahu kepada isterinya bahawa beliau akan ke bengkel untuk mengambil keretanya yang diservis. Penutur sanggup memaksimumkan cacian terhadap dirinya sendiri semata-mata untuk bersikap sopan terhadap isterinya.

Dari segi jenis ilokusi, ujaran si suami termasuk dalam kumpulan, 'bersaingan' iaitu matlamat ilokusi bersaingan dengan matlamat sosial. Dalam budaya Melayu perbuatan si suami ini menunjukkan perlakuan dan sikap rendah diri kerana memberitahu isterinya untuk pergi ke sesuatu tempat. Di sinilah terserlahnya unsur kesantunan dan memperlihatkan hubungan kekeluargaan yang mesra dan intim. Manakala sikap isteri yang membenarkan atau menyatakan persetujuan secara terus kepada suaminya untuk pergi menunjukkan Maksim Persetujuan dipatuhi.

Data 3

Konteks: Seorang suami yang sedang berehat di ruang tamu didatangi isterinya dan menyatakan hasrat hatinya mengajak suaminya pergi menziarahi ibunya di kampung.

- A1: *Bang / Nah rasa nak ajak abang ke...// ((senyap))*
- B1: *Nak ke mana ?// ((sambil menjelaskan muka ke arah isterinya))*
- A2: *Ke rumah mak / bang / dah lama kita tak ke sana //*
- B2: *Baiklah / elok sangat tu / kereta pun baru di servis /
abang pun rasa gatal tangan nak memancing //*

Sikap penutur B yang cuba menyipakan pendapatnya dikira sebagai mematuhi Maksim Santun. Ertinya penutur B cuba mengimplikasikan kos yang minimum kepada pendengar (isterinya). Beliau bimbang isterinya akan tersinggung atau kecewa lantas tidak meneruskan ujarannya. Sebaliknya mendengar alasan isteri dan kemudiannya menyatakan persetujuan terus. Unsur kesantunan juga dapat dilihat melalui sikap suami

isteri ini begitu menghormati orang tua. Suami bersetuju memenuhi permintaan isterinya yang mahu menziarahi ibunya. Malah penggunaan panggilan manja, 'bang' kepada suaminya dan menggunakan nama singkat, 'nah' kepada dirinya jelas sekali memenuhi Maksim Santun. Manakala persetujuan suami tadi memenuhi Maksim Persetujuan.

Data 4

Konteks: Waktu Maghrib suami bersiap untuk solat

- A1: *Yang / dah sembahyang ke belum ?/*
- B1: *Belum lagi bang / tunggu kejap ye /*
Nah nak sembahyang bersama abang /
- A2: *Ye lah../ cepat sikit yang oii //*
- B2: *Baiklah bang / Nah cepat ni //*

Perbualan ini mematuhi Maksim Santun dan Maksim Persetujuan. Penutur memanggil isterinya dengan panggilan 'yang' merujuk kepada sayang. Manakala isteri pula memanggil suaminya dengan panggilan manja, iaitu 'bang'. Penggunaan kata panggilan manja ini seolah-olah penuturnya mengimplikasikan manfaat kepada pasangannya. Semua ini menjelaskan kepada kita bahawa hubungan antara mereka adalah intim, baik dan mesra yang sekaligus mematuhi Maksim Santun. Ini kerana penuturnya meminimumkan kos bagi orang lain dan memaksimumkan manfaat bagi orang lain. Sikap suami yang sanggup menunggu apabila diminta oleh isterinya untuk solat berjamaah adalah mematuhi Maksim Persetujuan. Malah ujaran ini juga mematuhi Maksim Kerendahan Hati. Ini dapat dilihat apabila isterinya menyatakan keinginan untuk solat berjemaah dengan suaminya. Jelas sekali isteri ini merupakan seorang yang taat kepada ajaran Tuhan dan taat kepada suaminya.

Data 5

Konteks: Selepas solat suami isteri ini berbual-bual sementara menunggu waktu Isyak

- A1: *Bang, / abang dah tahu ke belum /*
- B1: *Tahu apa ?? /*
- A2: *Anak Pak Hassan tu / di langgar motosikal pagi tadi, ha !!*
- B2: *Habis macam mana? /*
- A3: *Macam mana bang / dekat Hospital lah./ khabarnya kedua-dua kakinya patah/ kesian ye bang !!*
- B3: *((mengangguk-anggukkan kepala))*

Perbualan di atas juga mematuhi Maksim Simpati dan Maksim Santun. Maksim Simpati dapat dilihat apabila pasangan suami isteri ini menyatakan secara jelas perasaan kesian atau simpati mereka terhadap anak Pak Hassan yang menjadi jiran mereka. Manakala Maksim Santun dapat dilihat apabila penutur menggunakan panggilan manja kepada suaminya iaitu 'bang' dengan merujuk kepada panggilan abang.

Data 6

Konteks: Pada waktu malam, si isteri (A) mendapati suaminya kelihatan tidak selesa lantaran sakit / demam.

- A1: *Bang,/ elok je ke hospital/*
- B1: *Tak payahlah Normah./sakit sikit saja/*
- A2: *Bang,/ dengarlah cakap Normah/ besok kita ke hospital/ abang tu sakit,/ye bang??/*
- B2: *Ye..lah,/jika abang sakit abang akan ke hospital besok//*

Ujaran di atas mematuhi Maksim Santun dan tergolong dalam kesopanan positif. Ini dapat dilihat apabila penutur A mengimplikasikan manfaat kepada suaminya. Beliau secara terus mendedahkan pendapat yang memaksimumkan manfaat iaitu atas dasar tanggungjawabnya sebagai seorang isteri.

Dari segi maksud ilokusi, ujaran ini tergolong dalam kategori, '*bersaingan*' iaitu matlamat ilokusi bersaingan dengan matlamat sosial. Ini kerana penuturnya meminta

dan merayu suaminya agar bersetuju ke hospital. Malah hubungan intim mereka dapat dilihat melalui penggunaan perkataan 'bang' iaitu kata singkat dari perkataan 'abang' iaitu panggilan manja dan sayang.

Ujaran di atas juga memperlihatkan penutur mematuhi Maksim Persetujuan. Ini dapat dilihat apabila si suami menyatakan persetujuannya untuk ke hospital jika beliau mengalami sakit lagi. Malah ujaran ini juga mematuhi Maksim Kerendahan Hati iaitu suami menyatakan bahawa sakit yang dialaminya hanya sedikit sahaja. Walhal pada hakikatnya keadaan penutur B sememangnya sedang sakit dan memerlukan rawatan di hospital.

Data 7

Konteks: Suami isteri sedang berchat di ruang tamu kediamannya.

- A1: *Kesian si Fendi tu / bang,/ asyik termenung dalam bilik,/ dia betul-betul menyesal/ Bang,/ anak kita tu dah dewasa//*
- B1: *Awak / jangan tolong dia lagi /, awak sangat manjakan sangat dia/ tu//*
- A2: *Bang,/ kalau saya manjakan dia,/ tentu si Fendi tu tak dapat nombor satu,/ baru sekali gagal /abang dah melenting/*

Penutur B cuba menyipikan pendapatnya yang sukar diterima oleh isterinya. Dari segi makna implisitnya, penutur B cukup kecewa apabila anak lelakinya gagal dalam ujian. Malah seolah-olah telah meragut harapan beliau yang begitu tinggi terhadap anak lelakinya. Ujaran ini tergolong dalam jenis fungsi ilokusi, '*bersaingan*'. Ini dapat dilihat melalui ungkapan berbentuk mendesak, meminta dan merayu. Di sinilah terserlahnya unsur kesantunan berbahasa yang sekaligus mematuhi Maksim Santun, walaupun kelihatan sedikit tegang lantaran si suami dalam keadaan marah.

Maksim Simpati dipatuhi apabila penutur A secara jujur meluahkan perasaan simpati terhadap anak lelakinya. Beliau bersimpati terhadap anak lelakinya lantaran dimarahi ayahnya gara-gara gagal dalam ujian.

Data 8

Konteks: A yang baharu pulang dari hospital bertanyakan tentang anak-anaknya dan sangat merindukan mereka.

- A1: *Normah/ mana anak-anak kita/ ((jelingan ke kiri kanan))*
 B1: *Mereka tu pergi kerja bang..// ((senyum))*

Maksud tersirat dalam ujaran ini ialah A yang baharu sahaja keluar dari hospital sangat merindui anak-anak mereka. Pada situasi begitu beliau amat memerlukan anak-anaknya agar tidak berenggang jauh dan berada di sisi beliau. Dengan cara itu sahajalah perasaan rindu dapat diubati. Secara tepatnya dapatlah dikatakan bahawa hubungan kekeluargaan mereka sangat intim. Ujaran di atas mematuhi Maksim Santun kerana penuturnya cuba memaksimumkan manfaat bagi orang lain iaitu suaminya dengan mengatakan anak-anaknya pergi kerja demi menjaga hati si suami yang sedang sakit.

Malah ujaran tadi juga mematuhi Maksim Kerendahan Hati. Ini terbukti apabila penutur B sanggup berbohong demi menghiburkan hati suaminya. Perbuatan si isteri ini sesuai dengan takrifan maksim kerendahan hati yang menyebutkan, 'memaksimumkan cacian terhadap diri sendiri'. Sedangkan pada hakikatnya anak-anak mereka tiada di rumah ketika itu kerana tidak dapat pulang. Ini kemungkinan kerana mereka tidak dapat bercuti atau hanya mengetahui ayahnya hanya sakit sedikit sahaja atau kemungkinan-kemungkinan lain.

Data 9

Konteks: Isteri berada di halaman rumah sambil menyampu sampah sedangkan berasnya sedang membaca buku tanpa menolong melakukan kerja-kerja rumah.

A1: Hai / dah balik bang/

B1: Ya./ ha/ awak di laman ni kenapa?/ dah masak ke belum/

A2: Entahlah bang / sejak dia ada ni / meluat Mah dibuatnya/ bukannya nak tolong masak/ asyik baca buku je// (menjeling)

B2: Tak apalah Mah/ awak pergi masak / nanti dia dengar / kecil hati pulak //

Ujaran di atas jelas sekali penutur mematuhi Maksim Santun, Maksim Sokongan dan Maksim Kerendahan Hati. Sikap penutur B yang cuba mengelakkan isterinya daripada terus mengatakan sesuatu kepada adik iparnya (beras kepada A) merupakan amalan yang baik. Penutur B bimbangkan jika diketahui oleh adik iparnya mungkin beliau akan berkecil hati. Sikap seumpama ini mematuhi Maksim Santun.

Maksim Kerendahan Hati juga dipatuhi apabila penutur B sanggup memaksimumkan cacian terhadap dirinya sendiri semata-mata untuk menjaga hati iparnya. Sepatutnya beliau layak dan boleh menegur adiknya supaya membantu isterinya melakukan kerja-kerja rumah. Di sinilah terserlahnya aspek kesantunan berbahasa. Di samping itu penggunaan kata panggilan singkat kepada isterinya, dengan panggilan "Mah". manakala isterinya pula menggunakan panggilan, "bang" kepada suaminya juga menunjukkan ujaran di atas mematuhi maksim santun. Maksim Sokongan pula dapat dilihat apabila penutur A cuba membendungkan perasaan untuk terus mencaci iparnya atau melahirkan rasa tidak puas hati beliau.

Data 10

Konteks: Seorang bapa yang berada di beranda rumahnya disuruh oleh isterinya supaya ke kedai untuk membeli barang.

- A1: *Ayahmu/ tolong ke kedai sekejap//*
- B1: *Kenapa pula?/ ((mengeluh))*
- A2: *Tolong belikan kicap/lada kering/rempah dan bawang merah/ kita nak masak ni / ha//*
- B2: *Yalah/ saya pergi ni ha// (ambil bangun dan terus pergi)*

Mengikut Prinsip Kesopanan Leech, ujaran di atas termasuk dalam lingkungan kesantunan berbahasa. Ini kerana ujaran tersebut mematuhi Maksim Santun, Maksim Kerendahan Hati dan Maksim Persetujuan. Maksim Santun dipatuhi apabila penutur A dengan rendah diri dan sopan meminta suaminya supaya pergi ke kedai untuk membeli barang kerana beliau hendak memasak. Ini terbukti apabila penutur menggunakan perkataan 'tolong' yang menunjukkan permintaan secara lembut dan penuh sopan. Ketepatan kalimat yang digunakan iaitu 'tolong' merupakan suatu sifat sopan santun orang yang bertutur dan sekaligus menerima reaksi yang baik daripada orang yang dilawan bercakap. Ujaran sebegini memperlihatkan penuturnya menyipakan ujaran yang boleh menimbulkan konflik.

Penggunaan gantinama 'ayahmu' kepada suaminya menunjukkan hubungan antara mereka adalah mesra, intim dan bahagia. Ini kerana selalunya penggunaan kata panggilan, 'ayahmu' ini menunjukkan panggilan hormat dari seorang anak kepada seorang ayah. Cuma di sini hanya ditambah 'mu' untuk disesuaikan penggunaannya oleh seorang isteri kepada suaminya. Jelas sekali ujaran ini berlaku dalam suasana yang harmoni dan mesra.

Data 11

Konteks: Suami isteri berbual-bual di anjung rumahnya mengenai perbelanjaan anaknya di universiti.

- A1: *Macam mana ni / ayahmu' wang belum cukup/ Si Timah nak pergi minggu depan dah//*
- B1: *Entahlah Mah../ ((termenung))
mmm..susah-susah kita juallah / lembu kita tu//*
- A2: *Iku demo lah/ Mah ikut saja/*

Ujaran tersebut mematuhi Maksim Persetujuan apabila si isteri bersetuju dengan cadangan suaminya untuk menjual lembu peliharaan mereka bagi mencukupkan wang yang mereka perlukan. Maksim Santun pula dipatuhi apabila si isteri ini mendedahkan terus kegusarannya mengenai jumlah wang yang diperlukan oleh anaknya untuk pergi ke universiti. Ujaran ini berlaku dalam suasana mesra, kasih sayang dan rasa penuh tanggungjawab. Penutur A menggunakan panggilan 'ayahmu' dengan merujuk kepada panggilan terhadap suaminya. Begitu juga suaminya menggunakan panggilan singkat kepada isterinya, Mah untuk menunjukkan hubungan mereka mesra, intim dan bahagia yang sekali gus menceritakan kepada kita bahawa ujaran ini berlaku dalam lingkungan santun berbahasa.

Data 12

Konteks: Suami isteri berbual-bual di anjung rumah sambil berbincang tentang kehidupan mereka yang dibelenggu kemiskinan

- A1: *Hai entahlah / Kiah / ((menggeleng-gelengkan kepala))*
- B1: *Sabarlah bang/ kita berikhtiar//*
- A2: *Abang telah lakukan pelbagai kerja/ bertani/ jadi buruh/ tapi kita selalu tak berduit/ kenapa hah?/ ((sedih))*
- B2: *Tanggungan kita ramai bang/ lapan orang anak/ bang/Sudahlah tu../ Jangan fikir sangat/ nanti abang jatuh sakit/ lagi susah/*

Ujaran di atas termasuk dalam kategori mematuhi Maksim Santun dan Maksim Kerendahan Hati. Si isteri (penutur B) secara terus mengemukakan pendapatnya agar

suaminya bersabar. Ditinjau dari kesopanan positif, ujaran ini memaksimumkan manfaat kepada pasangannya. Dalam hal ini penutur B sedar bahawa suaminya dalam keresahan dan sedih memikirkan tentang untung nasib kehidupan mereka yang dibelenggu kemiskinan. Pernyataan tentang untung nasib kehidupan mereka ini ada kaitannya pula dengan Maksim Kerendahan Hati. Penutur dengan jelas menyatakan betapa hidupnya dihimpit kemiskinan biarpun telah melakukan pelbagai usaha dan pekerjaan.

Perbualan berlaku dalam suasana mesra dan ujaran yang diungkapkan penuh sopan-santun. Hubungan pasangan ini sangat baik biarpun kehidupan mereka sangat miskin. Walaupun pasangan ini miskin harta tetapi tidak dari segi budi pekerti. Si isteri memanggil suaminya dengan panggilan abang yang menunjukkan bahawa penutur B sangat menghormati suaminya. Di sinilah menunjukkan unsur kesantunan berbahasa dalam komunikasi tersebut. Malah penggunaan kata panggilan, 'abang' jelas sekali memperlihatkan hubungan intim antara mereka.

Data 13

Konteks: Seorang suami sedang memujuk isterinya yang berkeadaan murung kerana dimaki oleh jirannya gara-gara binatang ternakan memakan tanaman.

- A1: Sudahlah tu.. Mah/ bersabarlah/ biarlah orang nak kata apapun//
- B1: Mah bukan apa / bang / kecil hati Mah/ seumur hidup/ Mah tak pernah dimaki sebegitu//
- A2: Sabarlah Mah.. kita orang miskin macam ni..lah/ selalu kena marah/ dan dibenci orang'
- B2: ((menangis))
- A3: Biarlah Mah/ walau pun kita miskin harta/ tapi kita ada budi bahasa/ kita tak maki orang //
- B3: Ya bang..// ((menangis teresak-esak))

Perbualan di atas mematuhi Maksim Kerendahan Hati dan Maksim Santun. Penutur meminta agar isterinya bersabar menerima musibah tersebut. Pada anggapan beliau sememangnya orang miskin seperti mereka seringkali dimarah dan dibenci oleh orang lain. Malah sikap mereka yang merendah diri ini merupakan aset penting dalam hidup bermasyarakat. Nilai ini sememangnya wujud dalam masyarakat Melayu. Sikap merendah diri merupakan nilai budi pekerti yang tinggi dalam masyarakat Melayu. Ungkapan di atas jelas sekali mempunyai unsur kesantunan bahasa. Ini dibuktikan apabila penuturnya menggunakan perkataan yang sopan dan sabar dalam tutur katanya.

Data 14

Konteks: Si suami bersiap sedia untuk turun ke bendang bagi mengerjakan sawah

- A1: *Maknya / tolong ambilkan kain saya tu// ((menuding ke arah kain))*
- B1: *Yalah / Milah ambil ni./ ((menghulurkan kain tersebut))*
- A2: *Terima kasih / Milah // ((jelingan manja))*
- B2: *((senyum))*

Ujaran di atas mematuhi Maksim Kedermawanan, Maksim Persetujuan dan Maksim Santun. Maksim Kedermawanan dapat dilihat melalui ungkapan terima kasih. Amalan ini merupakan suatu nilai budi pekerti yang tinggi. Ini kerana penuturnya begitu menghargai jasa isterinya. Perbualan di atas berlaku dalam situasi yang harmoni dan memperlihatkan hubungan mesra antara suami isteri dari golongan petani. Penggunaan kata panggilan, 'maknya', 'milah' dalam ujaran di atas menunjukkan betapa intim dan mesranya hubungan mereka berdua yang sekaligus mematuhi Maksim Santun. Malah ujaran di atas termasuk dalam jenis fungsi lokusi, beramah tamah. Jelas sekali perbualan di atas memenuhi ciri dan unsur kesantunan berbahasa.

Data 15

Konteks: Seorang isteri baru pulang dari kedai jahit untuk mengambil baju yang ditempah

- A1: *Bang/ tumpang lalu kat belakang ni/*
- B1: *Yalah./Eh/ Milah dari mana ni/ ((menjeling ke arah isterinya))*
- A2: *Maafkan Milah/ bang/Milah dari kedai jahit bang/ ni hah/ ambil baju yang ditempah tempoh hari/ cantik tak?/ ((menunjukkan baju tersebut))*
- B2: *Cantik../ isteri abang memang cantik// ((senyum))*

Perbualan di atas menunjukkan hubungan mesra antara suami isteri. Penutur A iaitu isteri begitu menghormati suaminya. Ini dapat dibuktikan apabila beliau meminta izin dari suaminya ketika beliau hendak melalui jalan ikut belakang suaminya. Malah si isteri dengan rendah hati meminta maaf daripada suaminya kerana pergi ke kedai jahit tanpa meminta izin terlebih dahulu. Perbuatan seumpama ini jelas sekali menunjukkan ciri beradab dan penuh sopan-santun. Malah perbuatan sebegini amat dituntut dan dijadikan amalan dalam masyarakat Melayu.

Penutur juga begitu pandai dan bersopan dalam mengeluarkan tutur katanya. Misalnya penggunaan kata panggilan 'bang' kepada suaminya jelas sekali menunjukkan bahawa beliau begitu menghormati dan penuh kasih sayang pada suaminya.

Ujaran ini juga mematuhi Maksim Santun, Maksim Persetujuan dan Maksim Sokongan. Sikap si suami membenarkan isteri lalu di belakangnya dan mengiakan kecantikan isterinya yang mencuba baju baru itu menunjukkan bahawa perbualan ini mematuhi Maksim Persetujuan. Manakala sikap suami yang memuji isterinya cantik merupakan ia patuh kepada Maksim Sokongan iaitu memaksimumkan pujian terhadap orang lain. Jadi, ujaran di atas jelas mempunyai unsur-unsur kesantunan berbahasa.

Rumusan penggunaan unsur kesantunan berbahasa dalam perbualan suami isteri dalam data di atas dapatlah dilihat dalam jadual berikut:

Unsur-unsur Kesantunan Berbahasa	Jumlah Kekerapan	Peratus
1.Kata Panggilan hormat (abang, tengku dll)	16	23.19
2.Panggilan manja (sayang, yang, nama singkatan, gantinama dll)	30	43.48
3.Hubungan mesra (intim dan bahagia)	14	20.29
4.Merendahkan diri dan simpati	7	10.14
5.Pujian	2	2.9
Jumlah	69	100

4.2.2 Kesantunan Berbahasa Dalam Perbualan Ayah-emak-anak-anak

Aspek kesantunan yang dapat dilihat dalam perbualan-perbualan antara ayah-emak dan anak-anak ialah dari segi hubungan mesra, intim, kata panggilan, tanda hormat, patuh setia, merendahkan diri dan sebagainya.

Bagi menjelaskan lagi perilaku adab sopan ketika berhubung antara anak dengan ayah atau ibu bolehlah didasarkan kepada contoh perbualan yang akan dipaparkan di bawah:

Data 16

Konteks: Waktu pagi, si anak meminta wang saku untuk ke sekolah.

- A1: *Ayah/ saya memerlukan sedikit wang //*
- B1: *Nah /ambil lima ringgit/ lebih /bawa balik//*
- A2: *Terima kasih ayah* *((senyum))*

Penutur A (anak) dengan penuh sopan meminta wang daripada ayahnya untuk perbelanjaan ke sekolah. Ini menunjukkan penutur mematuhi Maksim Santun kerana secara jujur meminta sedikit wang untuk perbelanjaan ke sekolah. Malah sikap B yang terus memaksimumkan manfaat kepada anaknya merupakan Maksim Santun mengikut kesopanan positif.

Dalam konteks ini, B menunjukkan kuasa yang ada padanya dengan mengatakan "nah" sambil menghulurkan wang kertas lima ringgit. Ujaran ini juga menunjukkan penutur B mematuhi Maksim Sokongan dan Maksim Kedermawanan. Maksim Sokongan dapat dilihat apabila si anak mengucapkan terima kasih kepada ayahnya yang memberikan wang kepada beliau ke sekolah. Di sini menunjukkan bahawa si anak cuba memaksimumkan pujian terhadap ayahnya. Malah dari segi ilmu pragmatik iaitu maksud implisit ujaran penutur B membawa makna mendidik anaknya supaya berjimat dalam berbelanja. Maksim Kedermawanan dipatuhi dapat dilihat melalui ujaran 'terima kasih' yang diungkapkan oleh penutur A (anak).

Masyarakat Melayu menganggap penggunaan nama, sama ada dalam bentuknya yang penuh atau singkat, untuk menggantikan ganti nama, baik jenis orang pertama, kedua maupun yang ketiga sebagai amat sopan ketika berkomunikasi atau interaksi.

Adalah lebih sopan kalau seseorang itu mengujarkan namanya. Misalnya 'Amir' untuk menggantikan ganti nama 'saya' dalam ungkapan yang berbunyi, 'Amir' (saya) hendak ke sekolah". Penggunaan nama 'Amir' bagi menggantikan ganti nama orang pertama, 'saya' boleh ditafsirkan sebagai bertujuan untuk berlaku sopan terhadap orang yang diajak bercakap itu. Lebih-lebih lagi kalau orang itu seorang yang lebih tua atau berkuasa.

Hal ini dapat kita lihat contoh ujaran berikut;

Data 17

Konteks: Pada waktu pagi, A (seorang anak) meminta izin kerana hendak ke sekolah

- A: *Mak / ayah / Amir hendak ke sekolah ni /
Amir pergi dulu ya?//*
- B: *Yelah / baik-baik jalan tu / ya//*

Ujaran di atas jelas sekali memperlihatkan penuturnya mematuhi maksim Santun apabila meminta izin dari kedua orang tuanya untuk pergi ke sekolah. Jelas sekali penutur A cuba memaksimumkan manfaat terhadap ayahnya. Ungkapan dan perlakuan sopan ini menunjukkan penutur menghormati kedua orang tuanya. Maksim Persetujuan pula dipatuhi apabila ibunya merestui pemergian anaknya dengan menyatakan persetujuan terus "yelah..". Malah si ibu sempat berpesan atau menasihati anaknya supaya berhati-hati semasa di jalan untuk ke sekolah. Ujaran ini menandakan hubungan intim dan mesra antara anak dan ibu. Ini dibuktikan melalui penggunaan panggilan manja, 'Amir' iaitu nama singkatan awal yang merujuk kepada Amiruddin.

Data 18

Konteks: Di dalam rumah pada waktu malam di mana si anak pulang agak lewat, lalu ayahnya menegur agar tidak mengulanginya lagi.

- A1: *Ayah,/ janganlah tegur Nita seperti budak-budak kecil / saya dah besar panjang ni//*
- B1: *Oh,/ sekarang kau dah besar ya?/ jadi / tak payahlah engkau dengar nasihat dari ayah?/ begitu?//*
- A2: *Bukan begitu ayah,/ cara teguran ayah seperti saya berumur 12 tahun./ tapi sekarang saya sudah 28 tahun.//*
- B2: *Baiklah Nita/ aku sedar /aku hanya seorang sarjan polis/ rumah ni pun hasil usaha engkau, /aku tidak mampu membeli rumah ini.*
- A3: *Ayah/ bukan maksud saya begitu ayah!//*

Komunikasi di atas jelas menunjukkan si anak (A) telah melanggar Maksim Santun dalam perbualannya dengan si ayah. Si anak telah menggunakan laras bahasa yang kasar terhadap ayahnya. Dialog ini menunjukkan telah berlaku perlanggaran Maksim Santun dan Maksim Kerendahan Hati. Sepatutnya si anak tidak boleh membantah cakap ayah, jauh sekali untuk bercakap kasar dan menyakitkan hati mereka. Walau setinggi mana sekalipun pangkat, si anak mesti patuh, hormat dan tunduk kepada ayah, lebih-lebih lagi ketika beliau memberikan nasihat.

Maksim Kerendahan Hati dipatuhi melalui ujaran B (ayah) ketika bercakap dengan anaknya. Dengan rasa rendah diri si ayah sanggup mengatakan bahawa dia sedar dirinya hanya sebagai seorang sarjan polis berbanding dengan anaknya yang berpangkat besar dan bergaji besar. Malah beliau menyatakan bahawa rumah yang didiaminya itu adalah hasil usaha anak, bukan usaha dirinya sendiri. Di sinilah menunjukkan adanya kesantunan bahasa dalam percakapan penutur B yang ternyata merendahkan diri (maksimumkan cacian terhadap diri sendiri). Tegasnya dalam kehidupan keluarga dan masyarakat Melayu, soal merendah diri sentiasa diamalkan.

Data 19

Konteks: Di anjung rumah seorang anak meminta keizinan dari ibunya untuk keluar rumah.

A1: *Mak/, bolehkah saya keluar sekejap?//*

B1: *Nina/ nak ke mana ni?//*

A2: *Jumpa kawan mak,/ nak bincang fasal kerja rumah//.*

Ungkapan ini memperlihatkan penutur mematuhi Maksim Santun kerana menggunakan perkataan yang cukup sopan iaitu meminta keizinan daripada ibunya untuk keluar rumah. Pendengar (si ibu) pula mengemukakan pertanyaan dengan suara yang manja dan lemah lembut yang sekaligus mencirikan betapa mereka mengamalkan konsep sopan dan santun ketika berbicara sesama mereka. Ternyata penutur dalam ujaran di atas begitu menghormati ibunya. Amalan meminta izin untuk keluar rumah merupakan satu amalan mulia dan menunjukkan adab sopan penutur tersebut terhadap ibu. Malah sikap ibu yang mengambil tahu tempat anaknya hendak pergi merupakan satu tanggungjawab dan asuhan ibu yang baik. Lebih-lebih lagi anak gadis yang sememangnya memerlukan perhatian yang khusus dari ibu bapa agar tidak berlaku gejala yang tidak baik.

Hal ini amat berbeza sekiranya penutur menggunakan perkataan yang tidak enak didengar. Misalnya dialog tadi ditukar menjadi, "Ibu, aku hendak pergi ke....".

Pemilihan kata scumpama ini menunjukkan penuturnya seorang yang kurang ajar atau lebih tepat lagi sebagai biadab. Ini kerana penuturnya melanggar maksim santun lantaran memilih perkataan yang tidak lunak atau tidak enak didengar atau di luar amalan kebiasaan masyarakat Melayu.

Data 20

Konteks: B baru pulang dari pejabat pada waktu petang dan disapa oleh ibunya.

- A1: *Assalamualaikum / mak..*
- B1: *Waalaikumussalam / hai / cepat balik hari ni?//*
- A2: *Lain macam bunyi? / mak perli saya ke?//*
- B2: *Taklah.../ Nita / mengapa engkau cakap begitu / pada ayah engkau semalam?//*
- A3: *Mak / ayah rasa kecil hati kepada saya?//*
- B3: *Entahlah Nita.../lain kali cakap tu mesti berhati-hati//.*
- A4: *((mengangguk-anggukkan kepala))*

Dalam ujaran ini penutur menggunakan perkataan salam yang menunjukkan penutur mematuhi Maksim Santun. Penggunaan perkataan salam 'assalamualaikum' merujuk kepada kata pembuka bicara yang sekaligus menunjukkan penutur ini seorang yang sopan. Ini kerana menurut amalan penganut agama Islam, penggunaan perkataan ini amat dituntut dan penuturnya dianggap sebagai seorang yang berakhhlak mulia.

Dialog ini juga memperlihatkan penuturnya mematuhi Maksim Simpati. Ini dapat dilihat daripada penggunaan perkataan, "mengapa engkau cakap begitu pada ayah engkau semalam". Penutur melahirkan rasa simpati terhadap suaminya lantaran perbuatan anaknya yang mengeluarkan perkataan yang menyinggung perasaan suaminya. Namun, kerana adanya amalan kesantunan berbahasa, si ibu tidak menyatakan secara langsung kepada si anak. Sikap beliau ini mematuhi Maksim Sokongan iaitu meminimumkan cacian terhadap anak perempuannya. Sekiranya si ibu tidak bersopan dalam bahasanya, barangkali dialog di atas bertukar menjadi, "*Hei, apalah engkau ni, Nita, bercakap dengan ayah dengan biadab*".

Penutur (A) juga menunjukkan beliau mematuhi Maksim Persetujuan apabila mengangguk-anggukkan kepalanya tanda bersetuju untuk tidak menyakitkan hati ayahnya lagi. Hal ini berlaku apabila ibunya meminta A supaya di lain kali berhati-hati ketika bercakap agar tidak menyinggung orang lain. Malah nasihat ibu tersebut merupakan suatu didikan dalam membentuk pekerti mulia melalui tutur kata yang bersopan seperti tidak menyakiti hati orang lain.

Data 21

Konteks: A (si anak) yang duduk bersebelahan dengan B (si ayah) meminta maaf di atas kesalahan yang dilakukannya pada hari semalam.

A1: *Ayah, maafkanlah saya ayah//*

B1: *Tak apalah Nita..// kau tak bersalah//*

A2: *Saya bersalah ayah, saya telah mengelikan hati ayah*

B2: *Sudahlah Nita..// ayahpun tak tahu/ sejak akhir-akhir ini ayah cepat sangat tersentuh hati.*

Penutur dalam ungkapan ini mematuhi Maksim Kerendahan Hati. Ini kerana beliau menggunakan perkataan 'maaf' sebagai tanda rendah diri. Penutur memohon maaf daripada ayahnya dan mengaku kesilapan atau kesalahan yang dilakukannya. Dalam ujaran tersebut penutur juga secara jujur menyebut kesalahan yang dilakukan iaitu perbuatannya yang menyebabkan ayahnya berkecil hati.

Si ayah pula sedia memberikan kemaafan kepada anaknya sambil mengeluh dan mengatakan sejak akhir-akhir ini dirinya cepat sangat tersentuh hati atau sensitif. Pemilihan perkataan '*sudahlah*' membawa erti sedia memaafkan anaknya dan pengakuan hatinya cepat tersentuh menunjukkan kepada kita bahawa penutur ini mematuhi Maksim Kerendahan Hati dan Maksim Sokongan.

Data 22

Konteks: Seorang ibu yang tersalah masuk ke bilik anak perempuannya (yang baru melangsungkan perkahwinan) berasa sangat tersinggung dengan sikap kasar anaknya.

- A1: *Mak / ini bilik saya/. Ketuk dulu / kalau kamu nak masuk/ Tuk tau ketukkah / bila nak masuk?// ((menjeling tajam))*
 B1: *MasyaAllah,/ anakku.// ((tergamam dan menangis))/ bukankah aku ini mak kamu?//*
 A2: *Lain kali/ kalau nak masuk ketuk pintulaa//.*

Dalam ujaran ini tentu sekali si ibu berasa tersinggung dan hatinya luka. Tergamak seorang anak mengherdik si ibu yang masuk ke biliknya. Budaya Melayu sama sekali tidak mengizinkan ungkapan sedemikian rupa terkeluar atau dilafazkan terhadap seorang ibu. Kalau dilakukan juga bererti si anak ini dikatakan seorang yang kurang ajar atau biadab. Lebih-lebih lagi si anak telah menuduh ibunya tidak tahu adat lantaran masuk ke biliknya tanpa mengetuk pintu terlebih dahulu.

Ternyata ujaran tadi melanggar semua maksim yang terkandung dalam Prinsip Kesopanan yang dikemukakan oleh Leech. Jika ditinjau dari fungsi ilokusi, ujaran di atas termasuk dalam kategori '*bersaingan*' iaitu matlamat ilokusi berkonflik dengan matlamat sosial. Ini kerana penuturnya mengherdik dan mengancam ibunya. Dengan kata lain penutur A merupakan seorang yang sangat biadab, tidak sopan dan kurang ajar.

Data 23

Konteks: A (ayah) yang duduk berehat di ruang tamu rumah bersempang dengan anak-anaknya.

- A1: *Adik ni anak siapa?*
 B1: *Anak mak, anak abah/*
 A2: *Cantiknya anak abah// pandai pula tu*
 B2: *(()) / ketawa.*

Penutur menggunakan perkataan gantinama 'adik' kepada anaknya. Penggunaan perkataan ini menunjukkan kesopanan atau santun berbahasa. Penutur mematuhi Maksim Santun kerana pemilihan kata 'adik' tersebut. Penutur (A) juga mematuhi Maksim Sokongan iaitu memberi kata pujian kepada anaknya yang cantik dan petah berbicara atau bercakap itu. Dari segi fungsi ilokusi, ujaran in tergolong dalam jenis '*'beramah tamah'* iaitu matlamat ilokusi sama dengan matlamat sosial.

Data 24

Konteks: Di dalam rumah di mana A yang sedang berehat memperkatakan hasrat hatinya kepada ayahnya untuk berhenti kerja.

- A1: *Ayah / saya nak berhenti kerja/*
- B1: *Mengapa?/*
- A2: *Kerja tempat tu / tidak selesa lah! / lagipun penat!//*
- B2: *Hafiz/ ingat/ ayah tidak suka anak ayah menjadi seorang pemalas//*

Sikap penutur A amat terpuji kerana berterus terang dan secara jujur kepada ayahnya bahawa dia hendak berhenti kerja.. Malah dia memohon keizinan daripada ayahnya untuk berhenti kerja, sedangkan soal berhenti kerja merupakan hak dirinya sendiri. Namun kerana sifatnya sebagai seorang anak, beliau memohon restu dari ayahnya. Di sinilah kita dapat lihat bahawa penutur yang berasal dari keluarga Melayu begitu menghormati orang tua.

Mengikut Prinsip Kesopanan Leech, ujaran ini mematuhi Maksim Santun dan Maksim Kerendahan Hati. Dalam kes ini, si anak meminta pandangan orang tuanya untuk berhenti kerja. Dari segi makna ilokusinya, kemungkinan juga A telah mendapat peluang pekerjaan di tempat lain yang menjanjikan bayaran gaji yang lebih lumayan.

Data 25

Konteks: Suami isteri berada di ruang tamu bersama-sama anak perempuannya.

- A1: *Hai Lina/ berapa jam Lina bergayut di telefon tadi?//*
- B1: *Sekejap saja ayah/*
- A2: *Bila masa Lina membaca buku ni? /tengok abang kau tu, /selalu baca buku*
- B2: *Memang abang tu suka baca buku,/ saya ni tak...//*
- C1: *Sudahlah tu bang,/ anak kita/ Lina tu rajin juga.//*

Unsur kesantunan perbualan di atas dapat dilihat apabila penutur A memanggil anak perempuannya dengan nama manja iaitu Lina. Malah penutur ini juga menggunakan gantinama. 'abang' kepada anak lelakinya. C pula memanggil suaminya dengan kata singkatan 'bang' untuk menunjukkan hubungan intim dan penuh kemesraan. Tegasnya, perbualan di atas memperlihatkan Maksim Santun dipatuhi. Maksim Simpati juga dipatuhi apabila C melahirkan simpati terhadap anak perempuannya yang dileterkan oleh suaminya.

Data 26

Konteks: Seorang ibu sedang melihat anak lelakinya dalam keadaan termenung dan gelisah.

- A1: *Apa hal ni termenung je/ ada masalah ke?//*
- B1: *Tak ada apa-apa/ mak//*
- A2: *Tak ada apa-apa?/ Mak tengok Fendi termenung je?//*
- B2: *Mmm.. (ambil menghulurkan kad keputusan ujian kepada emaknya)*
- A3: *Tak lulus Fendi?/ kenapa ni? Selalu Fendi tak macam ni//*
- B3: *Fendi minta maaf/ mak//*.

Perbualan ini juga mematuhi Maksim Santun dan Maksim Kerendahan Hati. Maksim Santun dipatuhi apabila terdapatnya penggunaan kata panggilan manja dan berlaku dalam suasana harmoni. Malah memperlihatkan hubungan kekeluargaan yang

begitu intim. Manakala Maksim Kerendahan Hati dipatuhi apabila penutur B dengan rendah diri memohon maaf kepada maknya lantaran tidak lulus ujian yang didudukinya.

Data 27

Konteks: Seorang anak merayu kepada emaknya supaya menandatangani kad keputusan ujian atau prestasi ujian bulanan.

- A1: Mak,/ tolong sainkan kad ujian ni/*
- B1: Ok lah,/ tapi kali ni saja tau? /Mak bukannya apa, bimbang ayah kau,/ marahkan kau.//*
- A2: Terima kasih mak/, sayang mak,/ Fendi berjanji akan belajar bersungguh-sungguh selepas ini.//*

Perbualan di atas mematuhi Maksim Santun, Maksim Kerendahan Hati, Maksim Persetujuan, Maksim Simpati dan Maksim Kedermawanan. Penutur A dengan rendah diri (Maksim Kerendahan Hati) meminta agar emaknya menurunkan tanda tangan terhadap kad ujiannya. Emaknya bersetuju (Maksim Persetujuan) menandatangani kad tersebut kerana bersimpati (Maksim Simpati) kepada anaknya yang kemungkinan besar akan dimarahi ayahnya sekiranya kad itu ayahnya yang tandatangan.

Manakala Maksim Kedermawanan pula dapat dilihat apabila penutur mengucapkan 'terima kasih' kepada ibunya yang sudi menolongnya. Dalam ujaran itu juga kita dapat lihat ianya mematuhi Maksim Santun. Ini dapat dilihat apabila penutur A menggunakan perkataan 'sayang' kepada emaknya dan Fendi merujuk kepada dirinya. Penggunaan kata, 'sayang' untuk maknya dan 'Fendi' merujuk dirinya jelas memperlihatkan unsur kesantunan dalam perbualan.

Data 28

Konteks: Seorang anak merayu kepada ayahnya supaya tidak memarahinya lagi gara-gara tidak lulus ujian bulanan

- A1: *Ayah / jangan marahkan saya lagi ayah/*
- B1: *Bang/ dahlah tu..//*
- C1: *Macam mana abang tak marah,/ Fendi tak lulus ujian,/ abang kesal /Yati*
- A2: *Fendi minta maaf ayah,/ Fendi tak ingat ada ujian,/ Fendi tak ulangkaji pelajaran,/ sebab tu Fendi tak lulus//*

Dalam perbualan di atas jelas sekali penuturnya mematuhi Maksim Kerendahan Hati dan Maksim Santun. Penutur A secara jujur dan berterus terang mengakui kesilapannya tidak mengulangkaji pelajaran yang menjadi punca beliau gagal. Sehubungan itu beliau dengan rendah hati telah meminta maaf daripada ayahnya. Mengikut Prinsip Kesopanan Leech, ungkapan meminta maaf ini, mematuhi Maksim Kerendahan Hati. Malah beliau merayu dengan rendah hati agar ayahnya tidak memarahinya lagi pada awal ujaran. Maksim Santun dapat dilihat apabila penutur menggunakan panggilan singkatan, 'bang' merujuk kepada suaminya. Jelas sekali perbualan tersebut memenuhi unsur kesantunan berbahasa.

Data 29

Konteks: Di meja makan pada watu tengah hari, A memuji masakan ibunya.

- A1: *Mmm,/ sedapnya masakan hari ni/*
- B1: *Makan jelah..//*
- A2: *Mak memang pandai masak/*
- B2: *Sudahlah tu/.lepas makan,/pergi mandi//*

Ujaran di atas mematuhi Maksim Sokongan. Ini dapat dilihat apabila penutur A memberikan kata pujian terhadap ibunya. Dalam konteks ini, penutur memuji masakan ibunya yang enak dan menyelerakan. Perbualan ini berlangsung dalam situasi yang mesra iaitu suasana di dapur atau di meja makan. Ujaran ini juga mengandungi unsur

pengajaran atau mendidik anaknya supaya membersihkan badan atau mandi sebaik sahaja selesai makan. Sikap penutur B yang tidak suka dipuji dan cuba menafikannya dengan mengatakan, "*sudahlah tu..*" memperlihatkan penuturnya mematuhi Maksim Kerendahan Hati.

Maksud tersirat ujaran ini ialah B merasa bangga kerana telah berjaya menghasil dan menyiapkan makanan untuk anak-anaknya dan berharap agar anaknya suka kepada makanan yang dimasak itu serta makan dengan selera makanan yang beliau masak itu. Begitulah budaya keluarga dan masyarakat Melayu, tidak suka menonjolkan diri atau bermegah apabila berjaya melakukan sesuatu.

Data 30

Konteks: A meminta keizinan dari bapanya untuk keluar rumah pada waktu malam .

- A1: *Nak ke mana pula ni /Jo?//*
- B1: *Nak keluar sekejap ayah,/ jumpa kawan//*
- A2: *Jo,/ selama ini ayah /tak pernah pun lihat engkau keluar waktu malam?*
- B2: *Ala,/ sekejap je ayah//.*

Ujaran di atas menunjukkan penutur (A) mematuhi Maksim Santun. Sapaan si ayah menggunakan perkataan yang sopan iaitu, '*nak ke mana pula ni Jo?*'. Penggunaan kata panggilan manja '*Jo*' merujuk kepada anaknya, '*Johan*' menunjukkan hubungan intim antara anak dengan ayahnya. Manakala si anak B mematuhi Maksim Santun kerana menghormati ayahnya. Ini dapat dilihat dari penggunaan perkataan '*nak keluar sekejap*' dan '*jumpa kawan*'.

Penggunaan perkataan ini memperlihatkan penutur ini seorang yang bersopan dan bersifat jujur. Dalam amalan budaya Melayu, mendapat keizinan orang tua itu amat penting. Ini kerana restu dan kepercayaan dari seorang ayah merupakan sesuatu yang amat berharga. Malah di sinilah kita dapat lihat rasa kepatuhan dan tunduknya seorang anak kepada seorang ayah. Tanpa adanya akhlak yang baik atau nilai budi yang luhur, nescaya anak tadi tidak akan meminta keizinan daripada ayahnya untuk keluar rumah. Lebih-lebih lagi dia membuat pelbagai andaian seperti merasakan dirinya sudah besar, boleh berfikir sendiri, tak perlu dikawal lagi, keluar pun hanya sebentar dan tidak melakukan kerja-kerja terkutuk. Dalam konteks ujaran di atas, penutur ini seorang yang berjiwa luhur kerana berterus terang dengan ayahnya.

Maksud tersirat yang boleh ditafsirkan daripada ujaran tersebut ialah sikap seorang ayah yang bertanggung jawab kerana mengambil berat tentang anak di bawah kawalannya. Si ayah bimbang kerana anaknya keluar pada waktu malam yang boleh mendarangkan pelbagai kemungkinan perkara yang tidak baik. Ayahnya tidak mahu anaknya menjadi manusia rosak akhlak seperti bohsia, bohjan, lepak, terlibat dengan dadah dan sebagainya. Justeru beliau mengambil berat ke mana tempat anaknya hendak pergi lebih-lebih lagi pada waktu malam hari.

Data 31

Konteks: Di dalam rumah pada waktu malam, A menyedari bahawa rumah yang didiaminya sekarang merupakan hasil usaha anaknya.

- A: *Baiklah Nita/ aku sedar /aku hanya seorang sarjan polis/ rumah ni pun hasil usaha engkau,/aku tidak mampu membeli rumah ini.*
 B: *Ayah/ bukan maksud saya begitu ayah!!!*

Ungkapan di atas jelas menunjukkan penutur A menggunakan Maksim Kerendahan Hati dengan mengatakan bahawa dirinya bekerja hanya sebagai seorang polis yang rasanya tidak mampu untuk membeli rumah. Sebenarnya, si ayah berkecil hati dengan sikap atau tuturkata yang diluahkan oleh anaknya, lantas mengungkapkan ujaran tersebut. Apa yang tersirat di sini ialah ayahnya sedar dia hidup menumpang di rumah anaknya. Di sinilah kita dapat lihat unsur kerendahan diri yang diamalkan dalam keluarga Melayu. Malah boleh kita buat tafsiran bahawa si ayah muh menyindir anaknya agar mendengar nasihat atau buah fikiran yang dikemukakannya. Begitu juga si anak dengan penuh kesal niatnya bukan seperti tanggapan ayahnya. Di sinilah terserlahnya Maksim Kerendahan Hati.

Data 32

Konteks: A baru pulang dari bermain jam lapan malam lalu dileter oleh ibunya.

- A1: *Ha / baru balik /Din?/ ((membeliakkan mata))*
- B1: *Ya, / ma / ((kepala tunduk))*
- A2: *Kenapa awal sangat?/ Baliklah pukul lapan nanti.
Tak payah makan/ tak payah mandi,/ terus masuk tidur. ((mata terbeliak))*
- B2: *Ma / maafkan Din ma / Din berjanji tak buat lagi//*

Dari segi makna harfiah atau makna permukaan, ujaran ini merujuk kepada pertanyaan seorang ibu sebab anaknya pulang awal dan mahukan supaya anaknya pulang jam lapan malam. Namun dari segi ilmu pragmatik, penutur bukan bermaksud menyuruh anaknya bermain hingga ke pukul lapan malam. Sebaliknya bertujuan mendidik agar anaknya supaya segera pulang ke rumah kerana hari sudah senja. Unsur kesantunan yang dapat dicungkil dalam ujaran ini ialah sikap ibunya yang tidak secara langsung

mengkritik atau memarahi anaknya yang lewat pulang. Sebaliknya dilemparkan dengan kata sindiran atau bahasa terbalik.

Ujaran di atas masih mematuhi Maksim Santun dan Maksim Kerendahan Hati. Maksim Santun dipatuhi melalui penggunaan kata nama singkatan, "Din" dan "Ma". Manakala Maksim Kerendahan Hati dapat dilihat melalui ungkapan memohon maaf oleh penutur B terhadap kesalahan yang dilakukannya iaitu lewat pulang. Malah sikapnya yang menundukkan kepala membawa makna dirinya berasa bersalah.

Data 33

Konteks: A tercari-cari dompetnya yang tidak tahu tempat letaknya.

- A: *Ada./ sesiapa ternampak beg duit ayah?/ ((mata melilau))*
 B: *Saya tidak ambil/ ayah//*

Mengikut Prinsip Kesopanan, penutur A mengambil langkah bersopan untuk tidak menuduh B secara terus. Sebaliknya mengujarkan pertanyaan dengan menggunakan perkataan, "sesiapa" merujuk kepada umum. Jadi ujaran ini ditafsirkan sebagai tuduhan sipi dan sekaligus menunjukkan Maksim Sokongan dipatuhi. Si ayah menggunakan strategi ketakterusan menuduh atau mencaci anaknya. Kalau ayah menuduh anaknya yang mengambil beg duit itu, pasti hubungan antara mereka menjadi pasif. Jadi di sinilah aspek kesantunan dapat dipaparkan iaitu si ayah tidak mengeluarkan ujaran sebarang yakni masih patuh kepada prinsip kesopanan iaitu Maksim Santun dan Maksim Sokongan. Ini bermakna Prinsip Kesopanan menjadi penyelamat kepada perhubungan antara si ayah dengan anaknya. Penutur sedar, jika beliau mengeluarkan ujaran yang biadab (mencaci atau menengking), pasti kerjasama dan keharmonian dalam hubungan kekeluargaan akan terus terputus.

Dalam jawapan anaknya (B) nampaknya terdapat sesuatu yang tidak relevan iaitu B bertindak balas seolah-olah dia harus melepaskan dirinya daripada tuduhan mengambil dompet wang ayahnya. Penafian yang dibuat oleh B ini memang dijangkakan dalam keadaan seperti ini iaitu seolah-olah B secara terus dituduh melakukan kesalahan ini. Dalam hal ini Prinsip Kesopanan diperlukan untuk mendapat tafsiran yang lebih mendalam bagi melengkapkan lagi tafsiran makna terhadap sesuatu ujaran.

Data 34

Konteks: A yang terjatuh dari pokok rambutan telah dileter oleh ibunya.

A1: *Apa? / kamu jatuh dari pokok? //*

B1: *Ya,/ mm..mak/ ((terketar-ketar ketakutan))*

A2: *Janganlah menangis./ Lain kali,/ panjat tinggi-tinggi,/ lepas tu terjun/*

Bila dah jatuh/ ha/ jalani lah sendiri ke hospital

Penutur B secara bersopan dan rendah diri mengakui kesilapan yang dilakukannya. Ini menunjukkan penuturnya mematuhi Maksim Santun dan Maksim Kerendahan Hati. Maksim Kerendahan Hati dapat dilihat apabila penutur B (anak) dengan perasaan takut mengaku bahawa sememangnya beliau terjatuh dari pokok. Dari segi makna ilokusinya, ujaran ini bertujuan menyindir dan mendidik anaknya supaya tidak lagi memanjat pokok kerana merbahaya. Penutur berharap agar anaknya segera insaf dan mengubah perangainya yang suka memanjat pokok tersebut.

Masyarakat Melayu terutama sekali golongan tua lebih menggunakan bahasa figuratif di tempat-tempat yang khusus. Misalnya dalam menyampaikan bahasa kiasan, perumpamaan, bidalan, metafora, ironi dan sebagainya. Jelas sekali si ibu sangat sayang kepada anaknya justeru beliau menasihatkan anaknya dengan ungkapan tersebut.

Ungkapan di atas menunjukkan penutur mematuhi Maksim Simpati dan Maksim Santun. Penutur mengujarkan ujaran yang berbentuk memaksimumkan simpati atau rasa belas kasihan antara dirinya sendiri dengan orang lain. Dalam hal ini Pak Ngah melahirkan rasa simpati kepada Mad kerana ayahnya ditimpa kemalangan jalan raya. Ujaran ini juga menggambarkan penutur bersopan dalam tutur katanya.

Malah B menggunakan kata panggilan "Pak Ngah" kepada A untuk menunjukkan bahawa penutur ini merupakan seorang yang berhemah atau bersopan. Penggunaan panggilan hormat ini tergolong dalam mematuhi Maksim Santun. Jadi secara jelasnya ujaran di atas memperlihatkan unsur kesantunan berbahasa digunakan oleh penuturnya.

Data 57

Konteks: A bersama isteri (B) dan anaknya (C) datang menziarahi D di hospital yang mengidap sakit jantung

- A1: Assalamualaikum / Encik Jalal/
- D1: Waalaikumussalam' ((bersalam))
- A2: Macam mana sekarang?/tak baik sikit?//
- D2: O k dah sikit/terima kasihlah kerana datang menziarah//
- A3: Bawa bertenanglah /Encik Jalal / banyakkan berehat//
- C1: Mak / pakecik Jalal/ sakit apa?//
- B1: Pakcik Jalal /sakit dada
- A3: Marilah / kita pulang dulu/
- D3: Eh dah nak balik?/ Terima kasihlah sekali lagi//

Penutur A meminta supaya encik Jalal bersabar menerima takdir lantaran mengidap penyakit jantung. A juga memberi nasihat supaya encik Jalal banyak berehat agar penyakit yang dihadapinya cepat sembuh. Perbualan ini berlangsung dalam suasana yang mesra dan mematuhi Maksim Santun. Anak kepada penutur A iaitu C memanggil encik Jalal dengan pakcik Jalal jelas menunjukkan ujaran ini mempunyai unsur santun

patuh, hormat dan mesra sekali. Justeru ujaran yang berlaku adalah dalam lingkaran santun dan beradab.

Unsur kesantunan berbahasa yang terdapat dalam perbualan antara ayah, ibu dan anak-anak di atas tadi bolehlah dilihat dalam jadual berikut:

Unsur Kesantunan Berbahasa	Jumlah kekerapan	Peratus
1. Panggilan hormat (Ayah,mak,abang dll)	54	40.6
2. Panggilan manja (nama singkatan, sayang dll)	36	27.1
3. Gantinama diri (aku, mu, kau dll)	19	14.28
4. Merendah diri	8	6.01
5. Intim dan mesra	12	9.02
6. Kuasa	4	3
Jumlah	133	100

Berdasarkan data di atas dapatlah dinyatakan bahawa penutur menggunakan kata panggilan hormat sebanyak **40.6 peratus** dan panggilan manja sebanyak **27.1 peratus**. Angka ini menunjukkan bahawa penuturnya merupakan mereka yang mempraktikkan unsur kesantunan dalam perbualan mereka. Di kalangan penutur ini jarang sekali mereka menggunakan kuasa yang sekaligus menunjukkan kepada kita bahawa penutur menekankan aspek keharmonian dan kemesraan dalam interaksi sesama mereka.

4.2.3 Kesantunan Berbahasa Dalam Perbualan Antara Adik- Abang-Kakak

Melalui perbualan antara adik beradik (adik-abang-kakak) ini kita dapat lihat unsur kesantunan dari segi lakuan bahasa yang menunjukkan penggunaan kata panggilan, hormat, hubungan mesra, intim, merendahkan diri, mendidik dan sebagainya.

Data 36

Konteks: Waktu pagi, dua adik-beradik bersiap untuk ke sekolah.

- A1: Mu dah siap ke Idah/*
- B1: Aku baru nak masuk mandi la oii//*
- A2: Cepatlah sikit ((ambil mata tertumpu kepada jam))*

Ujaran di atas menunjukkan tahap keintiman antara dua adik-beradik. Mereka menggunakan kata ganti nama, 'aku', 'mu' dengan merujuk kepada kamu untuk menunjukkan mereka mempunyai pertalian kekeluargaan yang intim. Jika ungkapan ini dilakukan kepada mereka yang lebih tua, pasti perbualan mereka tidak akan dilayan atau dijawab kerana menggunakan perkataan yang kurang sopan atau biadab. Namun lantaran ujaran ini berlangsung di antara dua adik-beradik, maka ia masih dikira sebagai penutur yang sopan.

Kesantunan bahasa dalam ujaran ini merujuk kepada penggunaan bahasa yang bermaksud untuk berlaku sopan dan bertujuan menghormati. Selain itu memperlihatkan kehemahan pada orang yang bercakap itu agar dia dianggap sebagai berbudi bahasa. Dalam ujaran di atas ternyata penuturnya mematuhi Maksim Persetujuan dan Maksim Santun. Penutur A bersetuju menunggu adiknya untuk sama-sama ke sekolah. Malah dari segi makna ilokusi, ujaran ini bertujuan mendidik adiknya supaya cepat bersiap

untuk ke sekolah. Asuhan dan didikan sebegini amat sesuai kerana jika tidak beliau akan terlewat dan kemungkinan akan dimarahi oleh guru dan rugi dalam pelajaran.

Data 37:

Konteks: Waktu pagi ketika dua beradik bersiap untuk ke sekolah.

- A: *Nah,/ ambil baju ni hah//*
- B: *Terima kasih kak//*

Perbualan di atas mematuhi Maksim Kedermawanan dan Maksim Santun. Penutur B begitu beradab apabila mengucapkan terima kasih kepada kakaknya. Beliau begitu menghargai jasa kakaknya yang sudi menggosok baju sekolahnya. Beliau berasa sungguh bangga di atas kesudian kakaknya itu dan memikirkan bahawa pada hari itu dia akan berpakaian kemas. Dalam masyarakat Melayu, orang yang menerima budi itu wajar membala budi sekurang-kurangnya berbahasa iaitu mengucapkan terima kasih dan bersikap menghargai budi orang. Maksim Santun dapat dilihat melalui sikap adik (penutur B) dengan lemah lembut memanggil kakaknya dengan panggilan, 'kak' yang memanifestasikan hubungan mereka yang intim atau erat.

Data 38

Konteks: Pagi minggu dua beradik berbual-bual membahagikan tugas untuk mereka lakukan pada hari itu.

- A: *Kak/ kak pergi tolong sidai kain // ((senyum))*
- B: *Beres/ kita tak apa/ abang pula buat apa?/*
- A2: *Abang / kena cuci tandas// ((sambil senyum sinis))*
- B2: *Jom/ mari kita sama-sama tolong mak//*
- AB: *Ok (sambil bangun serentak)*

Ujaran ini mematuhi Maksim Santun, Maksim Persetujuan dan Maksim Kedermawanan. Maksim Santun dipatuhi apabila penutur memaksimumkan manfaat bagi orang lain iaitu sanggup menolong ibu mereka melakukan kerja rumah. Hubungan

antara mereka berdua juga adalah intim. Ini dapat dibuktikan dengan penggunaan kata panggilan manja, 'abang' dan 'kak'.

Jelas sekali ujaran ini memperlihatkan Maksim Kedermawanan dipatuhi iaitu penuturnya '*minimumkan manfaat bagi diri sendiri*'. Ini terbukti apabila dua beradik ini yang sudi menolong ibunya melakukan kerja rumah. Walhal pada masa itu mungkin mereka mempunyai kerja lain yang mahu diselesaikan namun menolong ibu lebih diutamakan. Sikap seumpama ini amatlah mulia di sisi keluarga, sekaligus menunjukkan ujaran ini termasuk dalam kategori kesantunan berbahasa. Maksim Persetujuan pula dipatuhi apabila kedua-dua penutur ini menyatakan persetujuan terus untuk melakukan kerja membersih rumah bagi menolong ibu mereka.

Data 39

Konteks: A mempelawa adiknya makan coklat yang dibelinya di kedai

- A1: *Dik../ abang ada coklat/ adik nak tak?//
((senyum sambil menghulurkan coklat))*
- B1: *Tak maulah/ adik takut sakit gigi//*
- A2: *Tak nak tak apa/ abang boleh simpan//*

Dalam ujaran di atas, penuturnya mematuhi Maksim Santun dan Maksim Kedermawanan. Penutur A dengan bermurah hati mempelawa adiknya untuk makan coklat yang baru dibeli. Sikap si abang yang sedia memberikan coklat kepada adiknya merupakan perbuatan yang mulia dan menandakan adanya perasaan kasih sayang. Malah tawaran si abang ini dianggap beradab. Manakala adiknya yang masih kecil menolak tawaran abangnya dengan memberikan alasan yang tidak menyakitkan hati abangnya. Semua ini menunjukkan bahawa ujaran ini berlaku dalam lingkungan

kesantunan berbahasa. Penggunaan kata panggilan abang dan adik jelas menunjukkan bahawa hubungan antara penutur ini adalah intim, mesra dan bahagia sekali.

Data 40

Konteks: Semasa B sedang berbual-bual dengan C, tiba-tiba adiknya A datang untuk meminta coklat.

- B1: *Din/ aku rasa /baik kau tangguh dulu/ niat kau tu//*
- C1: *Entah lah / Ya / aku pun serba salah//*
- A1: *Bang / adik nak coklat // ((sambil merengek))*
- B2: *Ooo tadi tak mahu ya?/ Kenapa sekarang baru nak?/*
- A2: *Tadi / adik tak lapar / sekarang baru lapar// ((senyum))*
- B3: *Olah/ nah ambil ni /((menghulurkan coklat ke arah adiknya))*
- A3: *Terima kasih / bang // ((mengambil coklat tersebut))*

Ujaran di atas memperlihatkan penuturnya mematuhi Maksim Santun, Maksim Persetujuan dan Maksim Kedermawanan. Penutur memanggil abangnya dengan panggilan singkatan, 'bang' jelas sekali menunjukkan panggilan hormat dari seorang adik terhadap seorang abang. Malah ungkapan sedemikian mencirikan hubungan mereka berdua adalah rapat dan intim sekali.

Ujaran tersebut juga menunjukkan penuturnya mematuhi Maksim Kedermawanan. Ini dapat dilihat apabila abangnya memberikan coklat yang diminta oleh adiknya sebentar tadi. Malah sikap adiknya yang bermurah hati menyebut perkataan terima kasih menunjukkan bahawa penutur ini seorang yang dermawan iaitu menghargai pemberian orang lain dengan melafazkan ucapan terima kasih. Ujaran ini juga tergolong dalam ilokusi jenis beramah tamah. Ini dapat dijelaskan melalui ucapan 'terima kasih'.

Data 41

Konteks: Dua adik-beradik sedang bergaduh dan mengadu kepada ayah mereka

- A1: *Abah / baby khianat / dia pukul Ayuq //*
((menjeling adiknya))
- B1: *Dia mula dulu / bah //*
((menjeling kakaknya))
- A2: *Baby bodoh / jahat //*
((menjeling kakaknya))
- B2: *Biarlah...//*
((senyum sinis))
- C1: *Jangan gaduh / mari sini / baby /ayuq / mari dekat abah / salam //*
((sambil memegang tangan kedua-dua anak itu supaya bersalam))

Ujaran di atas menunjukkan, penuturnya biarpun dalam keadaan marah masih memanggil kakaknya dengan nama timangan iaitu, 'baby'. Ini menunjukkan penuturnya seorang yang sopan. Malah si kakak pula tidak memarahi adiknya yang mengatakan beliau seorang yang bodoh dan jahat. Ini bermakna penuturnya mematuhi Maksim Sokongan iaitu tidak meneruskan cacian terhadap adiknya. Beliau sepatutnya bertindak iaitu turut mencaci tetapi tidak berbuat demikian lantaran menghormati ayahnya yang pada masa itu sudah berada di tempat itu dan bertindak sebagai pendamai.

Kedua-dua beradik ini kemudiannya bersalaman antara satu sama lain apabila ayah mereka memegang tangan dan meminta supaya bersalam. Persetujuan mereka ini memperlihatkan Maksim Kerendahan Hati dan Maksim Persetujuan dipatuhi.

Data 42

Konteks: Satu petang A belikan baju untuk adiknya B.

- A: *Dik../ ni ha/ kak belikan baju Power Ranger untuk adik*
((sambil menghulurkan baju itu kepada adiknya))
- B: *Yaho../ seronoknya/ terima kasih kak// ((senyum girang))*

Perbualan di atas menunjukkan penuturnya seorang yang beradab kerana menghadiahkan sehelai baju kepada adiknya. Sikap beliau ini mematuhi Maksim Kedermawanan. Malah situasi ini jelas sekali menunjukkan hubungan erat antara dua

beradik dan penuh dengan perasaan kasih sayang. Si adik mengucapkan ucapan terima kasih di atas pemberian kakaknya menunjukkan beliau seorang yang sopan dan menghargai pemberian orang lain pula mematuhi Maksim Sokongan. Penggunaan kata panggilan kak dan dik pula menjelaskan kepada kita hubungan penutur ini amat baik dan penuh mesra antara satu sama lain.

Data 43

Konteks: Satu malam B yang sedang membaca buku di meja memanggil seorang adiknya untuk melihat pelajaran yang telah dipelajari

- A: Baby/ mari sini kejap/
- B1: Ada apa bang/ tunggu kejap/ baby nak minum air//
- A2: Abang nak tengok latihan.. matematik/ baby pandai tak matematik/
- B2: Sikit-sikit/ ((sambil tersipu-sipu malu))
- A3: Mari sini/ biar abang ajarkan/ ((menggosok-gosokkan kepala))
- B3: Oklah/ terima kasih bang.// ((senyum))

Makna ilokusi ujaran di atas menjelaskan sikap seorang abang yang begitu prihatin tentang pelajaran adiknya, terutama mata pelajaran matematik. Sikap sedemikian amatlah mulia dan penuh rasa tanggung jawab. Semua ini menunjukkan penuturnya seorang yang penyayang kepada adik. Penggunaan kata panggilan 'baby' jelas sekali menunjukkan hubungan penutur dengan adiknya sangat intim dan mesra sekaligus mematuhi Maksim Santun. Ini kerana mungkin dalam keluarga tersebut nama timangan kepada budak tersebut ialah, 'baby' biarpun umurnya sudah menjangkau 8 tahun. Kemesraan begini jelas sekali membuktikan kepada kita penuturnya mematuhi unsur kesantunan berbahasa. Ia termasuk dalam fungsi ilokusi jenis '*beramah tamah*'. Manakala persetujuan yang diberikan oleh penutur B dengan mengatakan, 'oklah.' menunjukkan Maksim Persetujuan dipatuhi.

Data 44**Konteks:**

Dua beradik yang baru pulang bercuti sedang bercakap-cakap di halaman rumah sambil berbual-bual setelah lama tidak bertemu kerana bekerja di tempat berasingan (seorang di Sabah dan seorang di Melaka).

- A1: Pi../bagaimana dengan kerja / Pi / seronok tak?//*
- B1: Biasalah / Zi / kerja tentera/ disiplin ketat//
Zi/ pulak macam mana di Sabah?//*
- A2: Teruk Pi./ maklumlah ajar anak orang Hulu/
dahlah jauh/ susah pi/ susah// ((menggeleng-gelengkan kepala))*
- B2: Zi/ petang nanti kita pergi rumah Tok wan/ nak tak?//*
- A3: Boleh juga// ((mengangguk-anggukkan kepala))*

Perbualan di atas menceritakan dua beradik yang baru pulang bercuti dari tempat kerja masing-masing. Ujaran di atas memperlihatkan penuturnya mematuhi Maksim Kerendahan Hati ini dapat dilihat apabila Hanafi iaitu adik bekerja sebagai tentera manakala Azizi pula bekerja sebagai seorang ustaz (pendidik). Mereka masing-masing bercerita tentang pengalaman bekerja di tempat orang. Namun mereka menghadapinya dengan rela hati.

Hubungan antara mereka adalah sangat mesra dan rapat. Maksim Santun dipatuhi apabila penutur menggunakan kata panggilan singkatan nama hujung untuk memanggil nama adik dan abangnya. Misalnya 'pi' merujuk kepada Hanafi dan 'zi' merujuk kepada Azizi. Bahkan mereka memanggil datuknya dengan kata panggilan Tok Wan yang jelas sekali menunjukkan rasa hormat. Jadi, jelas sekali ujaran ini mempunyai unsur-unsur kesantunan berbahasa.

Data 45

Konteks: AB berbual sesama mereka di rumah Tok Wan / datuk mereka

- A1: *Pi./pi beli benda apa untuk Tok Wan//*
 B1: *Adalah ./ kain batik Jawa / Zi pula beli apa ?/ ((senyum))*
 A2:: *Zi /beli tikar Sarawak / satu untuk tok wan/ dua untuk ma//*

Perbualan di atas adalah antara dua adik beradik yang membicarakan benda yang dibeli untuk dihadiahkan kepada neneknya (Tok Wan). Ujaran ini memperlihatkan rasa prihatin, tanggungjawab dan kasih sayang cucu kepada nenek. Maklumlah mereka baru sahaja pulang bercuti, sepastinya membawa hadiah untuk nenek mereka.

Ternyata ujaran di atas mematuhi Maksim Kedermawanan, Maksim Santun dan Maksim Kerendahan Hati. Maksim Kerendahan Hati dapat dilihat apabila penutur B dengan rendah diri mengatakan beliau hanya membeli kain batik Jawa untuk dihadiahkan kepada neneknya. Manakala Maksim Kedermawanan dapat dilihat apabila kedua-dua penutur ini dengan murah hati memberikan hadiah kepada Tok Wannya. Penggunaan kata panggilan, 'pi', 'zi' dan 'tok wan' pula menceritakan bahawa penutur-penutur ini mematuhi Maksim Santun. Bahkan ujaran yang berlaku dalam suasana harmoni ini jelas menunjukkan bahawa unsur kesantunan berbahasa itu wujud.

Data 46

Konteks: Pasangan suami isteri bersama anak-anak yang lain pergi mengambil anak lelaki sulung mereka di asrama untuk pulang bercuti. Anak perempuan nya berbual-bual dengan anak lelaki.

- A1: *Abang/ cepatlah./ha / mana beg abang//*
 B1: *Ni..ha/ kak/ambil beg abang ni/*
 $((menghulurkan beg kepada adiknya))$
 A2: *Tak ada benda tertinggal dah?/ bang//*
 B2: *Beres/ semua beres//*

Perbualan di atas mempunyai unsur kesantunan berbahasa apabila penuturnya mematuhi Maksim Santun. Santun di sini merujuk kepada penggunaan kata panggilan dan memperlihatkan hubungan mesra antara mereka. Misalnya penutur A menggunakan kata panggilan abang merujuk kepada abang lelakinya. Manakala si abang pula memanggil adiknya dengan panggilan 'kak'. Semua ini menunjukkan bahawa hubungan antara mereka adalah rapat dan mesra. Ujaran ini juga mematuhi Maksim Santun, Maksim Kedermawanan dan Maksim Sokongan.

Data 47

Konteks: Satu petang, A nak menggunakan motorsikalnya tetapi terlebih dahulu diambil oleh abang iparnya

- A1: *Kak Za/ abang Munif pergi mana?/*
- B1: *Entah../ kenapa?/*
- A2: *Zi nak pakai motor tu ha../ nak pergi rumah kawan/*
- B2: *Sabarlah/ Zi/ kejap lagi / baliklah tu./*

Dalam ujaran di atas menjelaskan bahawa hubungan kekeluargaan ini amat bahagia dan mesra sekali. Penutur dengan rasa hormat memanggil kakaknya dengan panggilan, 'kak Za' dan abang Munif kepada abang iparnya. Manakala pada dirinya sendiri digunakan panggilan, 'Zi' yang menunjukkan bahawa penutur ini memenuhi ciri-ciri penutur yang bersopan. Begitu juga sikap kakaknya menasihati adiknya supaya bersabar merupakan amalan yang baik. Sabar merupakan salah satu ciri budi pekerti yang tinggi. Maksim Santun dipatuhi apabila penuturnya cuba meminimumkan kos bagi orang lain dan dalam masa yang sama memaksimumkan manfaat bagi orang lain.

Data 48

Konteks: ABC merupakan adik-beradik yang sedang bermain pada waktu petang di halaman rumah mereka tiba-tiba seorang darinya terjatuh dan luka

- A1: Aduhh../ kak tolong/ Budin jatuh/ ((menangis))*
- B1: Diam dik / nanti kak tolong bubuhkan ubat/*
- A2: Terima kasih kak/*
- C1: Tu la../ lain kali jangan berlari/ kan dah kena*

Perbualan tersebut menggambarkan bahawa penutur-penuturnya mematuhi Maksim Santun, Maksim Simpati dan Maksim Kedermawanan. Kakaknya dengan perasaan simpati telah membubuhkan ubat di kaki adiknya yang luka akibat terjatuh ketika bermain. Sikap sebegini mencerminkan rasa tanggungjawab dan perasaan kasih sayang antara adik-beradik. Manakala si adik yang tercedera tadi dengan mudah menyebut perkataan terima kasih di atas kesudian kakaknya memberi pertolongan tersebut. Unsur seumpama inilah menepati aspek kesantunan berbahasa dalam komunikasi malah memperlihatkan perlakuan beradab. Jadi jelaslah bahawa ujaran di atas mematuhi ciri-ciri kesantunan.

Adiknya yang luka itu menggunakan panggilan, 'Budin' pada dirinya menunjukkan bahawa hubungan beliau dengan kakaknya adalah sangat mesra. Malah kakaknya menggunakan panggilan, 'dik' pada adiknya lebih menguatkan lagi bahawa hubungan dua beradik ini sememangnya intim. Justeru pemilihan tutur katanya juga adalah bersopan dan beradab.

Data 49

Konteks: Empat adik -beradik berbincang untuk membahagikan harta pusaka peninggalan arwah ayah mereka

- A1: *Aku cadangkan tanah dusun tu/ diberi pada mak/
Mu/ Saripah ambil tapak rumah tu/ 2 ekar/
Mu/ Sohak ambil sebelah tanah mek/
Mu/ Pak su ambil bahagian Hulu sekali/
Aku/ sebelah milik Pak su/ macam mana setuju?/*
- B1: *Kita ikut keputusan ramai/ kalau setuju/ kita pun setuju/*
- C1: *Aku setuju/ sebab tanah aku duduk tu/ aku tak payah pindah//*
- D1: *Aku setuju juga//*

Ujaran dalam perbualan di atas memperlihatkan penutur A iaitu abang telah menggunakan kedudukannya sebagai anak lelaki sulung membuat cadangan pembahagian harta pusaka tersebut. Agihan yang dibuat itu tidak menimbulkan bantahan dari adik-beradik yang lain. Semua bersetuju dengan cadangan tersebut. Pernyataan persetujuan ini bermakna Maksim Persetujuan dipatuhi. Penutur B merupakan adik yang paling bongsu dengan rendah diri membuat kenyataan bahawa diri beliau hanya mengikut keputusan adik-beradik yang lain. Perbualan di atas walaupun seakan-akan memperlihatkan penuturnya menggunakan kuasa, namun ia masih berlaku dalam lingkungan kesantunan berbahasa.

Penggunaan kata panggilan, Pak Su, aku, mek dan mu merupakan gantinama yang menunjukkan hubungan antara mereka yang intim, mesra dan bahagia. Keluarga ini tidak banyak mempersoalkan tentang pembahagian harta pusaka tersebut. Justeru ujaran yang diungkapkan berlegar dalam situasi sopan dan beradab.

Data 50

Konteks: Perbualan empat beradik sebagai rentetan daripada peristiwa (data 49) di atas.

- A1: *Sebenarnya../aku bercadang nak jual / tanah bahagian aku tu'*
- B1: *Kenapa bang/ tak baik jual harta pusaka / bang*
- A2: *Pak su/ kamu apa tahu/ aku ni banyak hutang / aku nak jelaskan hutang//*
- B1: *Tapi... ((mengeleng-gelengkan kepala))*
- C1: *Habis /abang nak jual berapa ribu?/*
- A3: *Entahlah../ kalau dengan adik-beradik murahlah sikit/*

Perbualan di atas masih mematuhi Maksim Santun biarpun terdapat sedikit percanggahan pendapat dalam perbualan antara adik-beradik tersebut. Adik bongsunya tidak bersetuju tanah tersebut dijual walaupun dia tahu tanah itu milik abangnya. Walaupun abangnya sedikit marah di atas sikap adik bongsunya itu, namun beliau masih mampu mengawal tutur katanya. Ini terbukti apabila beliau masih menggunakan panggilan, 'paksu' kepada adik bongsunya. Jadi jelas unsur kesantunan berbahasa wujud di sini. Rumusan unsur kesantunan berbahasa dalam perbualan antara adik beradik di atas dapat dilihat dalam jadual di bawah.

Unsur Kesantunan Berbahasa	Jumlah kekerapan	Peratus
1. Panggilan manja (singkatan, sayang dll)	50	48.1
2. Gantinama	23	22.11
3. Panggilan hormat	17	16.34
4. Intim dan mesra	10	9.61
5. Merendah diri	2	1.92
6. Kuasa	2	1.92
Jumlah	104	100

Berdasarkan data di atas jelas menunjukkan kepada kita bahawa penutur dalam perbualan antara adik-beradik tersebut menggunakan kata panggilan manja sebanyak **48.1 peratus** dan penggunaan gantinama sebanyak **22.11 peratus** serta panggilan hormat sebanyak 16.34 peratus. Angka ini mejelaskan kepada kita bahawa unsur kesantunan berbahasa sangat dititik beratkan dalam pertuturan mereka.

4.2.4 Kesantunan Berbahasa Dalam Perbualan Dengan Anggota Keluarga Lain.

Adat resam yang paling utama ialah amalan hormat-menghormati orang muda terhadap orang yang lebih tua. Terdapat gelaran yang tertentu untuk orang yang lebih tua dalam sesuatu keluarga seperti Pak Long, Mak Long, Pak Ngah, Mak Ngah, Pak Su dan sebagainya. Malah golongan tua ini merupakan sumber rujukan dalam banyak perkara untuk mendapat nasihat atau pandangan. Sebagai tanda hormat, setiap individu dari keluarga Melayu mestilah menggunakan unsur kesantunan berbahasa dan memperlihatkan budi pekerti yang tinggi ketika berinteraksi dengan golongan yang lebih tua. Apabila melintas di hadapan orang yang lebih tua mesti bersopan dan tertib iaitu dengan meminta laluan dan membongkokkan badan.

Amalan bersopan santun ini bertujuan untuk menunjukkan rasa hormat kepada golongan tersebut dengan memberi layanan yang baik. Misalnya bersopan santun kepada orang yang lebih tua daripada kita serta menjalinkan hubungan baik sesama jiran. Sikap hormat-menghormati kepada orang yang lebih tua ini perlu disemai sejak kecil lagi supaya menjadi amalan sepanjang masa. Jiran patut dihormati kerana mereka dapat

membantu kita ketika kecemasan atau kesusahan atau sama-sama berganding bahu menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Antara nilai hormat kepada orang yang lebih tua, guru, jiran tetangga dan rakan-rakan ialah sentiasa menjaga pertuturan supaya tidak menyinggung perasaan mereka dengan kata-kata yang menyakitkan hati terutamanya ketika kita tidak bersetuju dengan pendapat mereka. Sentiasa memberikan senyuman, bertanya khabar atau mengucapkan selamat ketika bertemu dengan mereka. Selain itu mematuhi arahan dan nasihat yang diberikan oleh mereka terutamanya ketika sedang menghadapi masalah. Kita juga perlu berkelakuan baik, bersopan ketika bercakap dan bersedia untuk membantu jiran pada bila-bila masa yang diperlukan.

Data 51

Konteks: A (bapa saudara) bertanyakan kepada anak saudaranya (B) sama ada sudah menerima surat tawaran ataupun belum untuk melanjutkan pelajaran ke universiti.

- A1: *Engkau dah terima surat panggilan ke belum?//*
- B1: *Sudah / Pak su / pagi tadi posmen datang/ ((ceria dan girang))*
- A2: *Universiti mana/ Fatimah?//*
- B2: *Universiti Putera Malaysia / Pak su//*
- A3: *Tahniahlah / akhirnya berjaya juga engkau ke Universiti / Timah....//*
- B3: *Terima kasih Pak su// ((senyum))*
- C1: *Kau kena bantulah sikit/ aku tak berduit ni//*
- A4: *InsyaAllah bang/ sikit-sikit tu boleh lah//*

Ungkapan ini menunjukkan penuturnya mengamalkan sifat sopan berbahasa iaitu memanggil 'Pak su' dengan merujuk 'Pak Usu' kepada bapa saudaranya yang bongsu. Kata sapaan ini jelas menunjukkan bahawa penuturnya menghormati bapa saudaranya ketika berinteraksi. Penutur A juga menggunakan gantinama, 'engkau'

menunjukkan beliau menggunakan kuasa atau status kedudukannya sebagai bapa saudara. Dari segi fungsi ilokusi ujaran di atas tergolong dalam jenis, '*beramah tamah*'. Ini dapat dilihat melalui ucapan 'tahniah' dan 'terima kasih' yang sekaligus mematuhi Maksim Santun. Malah ujaran di atas juga mematuhi Maksim Sokongan dan Maksim Kedermawanan. Maksud tersirat di sebalik ujaran B ialah memperlihatkan rasa gembira pertama kerana beliau mendapat tawaran melanjutkan pelajaran ke universiti, kedua menerima ucapan tahniah daripada bapa saudaranya dan ketiganya berpuas hati dengan pengorbanan dan usahanya selama ini telah membawa hasil.

Setiap orang perlu menghormati jiran tetangganya kerana ia merupakan sebahagian daripada akhlak mulia yang perlu ditanam dan dihidupsuburkan. Banyak cara yang boleh dilakukan untuk menghormati jiran tetangga. Umpamanya kita melihat dialog perbualan di bawah;

Data 52

Konteks: A berkunjung ke rumah bapa saudaranya (B). Ketika itu B sedang berada di beranda rumahnya. Mereka saling bertanya khabar perihal keluarga mereka.

- A1: *Assalamualaikum/ apa khabar Pak Muda?//*
- B1: *Waalakum mussalam / baik Alhamdulillah/*
Eh engkau /Sani / dari mana ni?// ((senyum))
- A2: *Tak delah. / Pak Muda / saja jalan-jalan/ ambil angin/ singgah sini sekejap//.*
- B2: *Mak / ayah apa khabar / lama tak dengar berita//*
- A3: *Semuanya sihat / Pak Muda/ sihat orang tua macam tu lah//*

A memberi salam kepada B ketika berkunjung ke rumah bapa saudaranya. Memberi salam merupakan satu amalan mulia yang sangat dituntut oleh Islam. Bahkan ucapan salam merupakan suatu penghormatan kepada seseorang kenalan, sahabat atau

sebagainya yang seagama dengan penutur. Ujaran di atas jelas menunjukkan hubungan mesra antara mereka yang sekaligus mematuhi Maksim Santun. Ia tergolong dalam ilokusi jenis beramah tamah iaitu matlamat ilokusi sama dengan matlamat sosial.

Data 53

Konteks: ABC berbual-bual ketika melakukan kerja-kerja dalam aktiviti gotong-royong membersihkan kawasan perkuburan di kampung.
(A merupakan bapa saudara kepada B dan C)

- A1: *Pak cik tu dah tua/ tak larat kerja kuat-kuat/ biar saya tolong angkatkan//*
- B1: *Tua sangat ke aku ni?//*
- A2: *Bukan begitu/pak cik/*
- B2: *...aku baru 53 tahun/ kalau ikutkan hati/ aku
masih boleh bekerja 10 tahun lagi / ini umur masih muda/ tapi tak
berdaya /buat apa?// ((jelingan tajam))*
- C1: *Hai Mus/ itulah engkau/ lain kali jangan panggil orang tua / sebut
saja orang lama!!! ((senyum sinis))*

Ujaran ini memperlihatkan penuturnya melanggar Maksim Santun. Ini kerana penuturnya tidak mengimplikasikan manfaat kepada pendengar. Sebaliknya menggunakan perkataan "Pak cik tu dah tua" yang sukar diterima oleh pendengar. Namun dari segi tafsiran yang lain (maksud ilokusi) ia membawa makna penutur A bersimpati (mematuhi Maksim Simpati) kepada bapa saudaranya yang sememangnya telah tua dan kelihatan sudah tidak mampu untuk melakukan kerja berat. Malah A begitu menghormati bapa saudaranya iaitu melarang beliau mengangkat kayu yang berat dan menawarkan dirinya untuk berbuat demikian.

Data 54

Konteks: Di dalam rumah di mana B menerima kedatangan seorang tetamu yang membawa berita tentang suami B sedang dirawat di hospital kerana jatuh pengsan semasa bekerja.

- A1: *Assalamualaikum/ ini rumah puan Normah ke?/*
- B1: *Mak/ada orang datang/*
- C1: *Waalaikumussalam / ya./ya'*
- A2: *Kak jangan terperanjat ye?/ sebenarnya encik Raman berada di hospital/*
- C2: *Apa?/ Mengapa? / Eh/ dia kemalangan ke?// ((cemas))*
- B2: *Mak/ mengapa dengan ayah?//*
- A3: *Bukan / sabarlah kak,/ bawa bertenang,//*

Ungkapan di atas menunjukkan terpancarnya ciri kesopanan yang diperlihatkan oleh A dan juga pasangannya. A memberi salam dan bertanyakan nama isteri tuan punya rumah tersebut terlebih dahulu, pada hal beliau telah mengetahui rumah itu milik puan Normah. Ini merupakan taktik beliau supaya melengah-lengahkan berita yang hendak disampaikan agar puan Normah tidak terkejut. Sedangkan berita itu amat mustahak untuk diberitahu kepada puan Normah. Di sinilah terpancarnya budi yang ada pada A lantaran halus berbahasa ketika berkomunikasi dan berinteraksi yang sekaligus mematuhi Maksim Santun.

Sebenarnya amalan menggunakan nama untuk menggantikan ganti nama diri dipercayai bermula di rumah di kalangan ahli-ahli keluarga Melayu. Kini nampaknya penggunaan ini mendapat tempat di hati sebilangan besar masyarakat Melayu. Mereka menggunakan panggilan peribadi ini secara bersahaja untuk menggantikan dengan 'saya'. Ini dapat dilihat dalam ujaran di bawah;

Data 55**Konteks:**

- A yang sedang menunggu bas bersama adiknya (B), didatangi seorang kawan lamanya, C dan mereka bercakap tentang isu kegawatan ekonomi yang melanda negara dewasa ini.
- A1: *Bang/lama lagi ke/bas ni/*
 B1: *Sabarlah/dik/kejap lagi sampailah tu//*
 C1: *Assalamualaikum!*
 B2: *Waalaikumussalam/ hei Mizi / dari mana ni?//*
 C2: *Mizi / nak ke rumah emak saudara / nak tukar bas la ni/*
 B3: *Oo begitu/ kita ni sama-sama tunggu bas lah/*
Dah nasib badan/ nak beli kenderaan/ tak punya wang/
 C3: *Musim gawat ni makin teruk ya?/*
 B4: *Apakah pandangan kamu / tentang situasi ekonomi negara sekarang/*
 B1: *Mizi rasa kemelut ini / perlu ditangani segera/ kita selaku rakyat / perlu menyahut seruan kerajaan/jimat berbelanja dan amalkan budaya menabung // ((senyum))*
 A2: *Terima kasih.*

Dalam masyarakat Melayu, penggunaan nama peribadi dalam komunikasi jelas memperlihatkan sifat berhemah tinggi dan santun pada diri mereka yang mengamalkannya. Dalam ujaran di atas, B membahasakan dirinya sebagai Mizi iaitu merujuk kepada nama singkatan, Tarmizi dan tidak menggunakan gantinama 'saya' dalam perbualan beliau. Amalan ini juga bertujuan menonjolkan kemesraan dengan sidi lawan bercakap. Kemesraan merupakan salah satu unsur atau nilai kesopanan yang menjadi amalan dalam budaya masyarakat Melayu. Malah penggunaan kata panggilan 'saudara' merupakan suatu penghormatan kepada pasangan penutur tersebut.

Data 56**Konteks:**

- A melahirkan rasa simpati kepada B (anak saudaranya) yang menghadapi kesusahan kerana kemalangan jalan raya yang menimpa ayahnya. (mereka bercakap tentang ayah B yang sedang terlantar di hospital)
- A1: *Aku sungguh terharu / mendengar berita kemalangan bapa kamu/ Mad.*
 B1: *Terima kasih / Pak Ngah //*
 A2: *Yalah../ bersyukurlah kita kepada Allah / ayah kamu masih hidup/ Eh /siapa tunggu malam ni?/*
 B2: *Mak/ Pak Ngah/ malam besok /giliran saya pula//*
 A3: *Eloklah tu/ bergilir-gilir/ badan pun taklah penat sangat/ Aku /pun nak ke sana besok/ ziarah ayah kamu//*

Ungkapan di atas menunjukkan penutur mematuhi Maksim Simpati dan Maksim Santun. Penutur mengujarkan ujaran yang berbentuk memaksimumkan simpati atau rasa belas kasihan antara dirinya sendiri dengan orang lain. Dalam hal ini Pak Ngah melahirkan rasa simpati kepada Mad kerana ayahnya ditimpa kemalangan jalan raya. Ujaran ini juga menggambarkan penutur bersopan dalam tutur katanya.

Malah B menggunakan kata panggilan "Pak Ngah" kepada A untuk menunjukkan bahawa penutur ini merupakan seorang yang berhemah atau bersopan. Penggunaan panggilan hormat ini tergolong dalam mematuhi Maksim Santun. Jadi secara jelasnya ujaran di atas memperlihatkan unsur kesantunan berbahasa digunakan oleh penuturnya.

Data 57

Konteks: A bersama isteri (B) dan anaknya (C) datang menziarahi D di hospital yang mengidap sakit jantung

- A1: Assalamualaikum / Encik Jalal/
- D1: Waalaikumussalam' ((bersalam))
- A2: Macam mana sekarang?/tak baik sikit?//
- D2: O k dah sikit/terima kasihlah kerana datang menziarah//
- A3: Bawa bertenanglah /Encik Jalal / banyakkan berehat//
- C1: Mak / pakecik Jalal/ sakit apa?//
- B1: Pakcik Jalal /sakit dada
- A3: Marilah / kita pulang dulu/
- D3: Eh dah nak balik?/ Terima kasihlah sekali lagi//

Penutur A meminta supaya encik Jalal bersabar menerima takdir lantaran mengidap penyakit jantung. A juga memberi nasihat supaya encik Jalal banyak berehat agar penyakit yang dihadapinya cepat sembuh. Perbualan ini berlangsung dalam suasana yang mesra dan mematuhi Maksim Santun. Anak kepada penutur A iaitu C memanggil encik Jalal dengan pakcik Jalal jelas menunjukkan ujaran ini mempunyai unsur santun

Maksud tersirat ujaran ini ialah kemungkinan encik Jalal mengidap penyakit jantung berpunca dari terlalu memikirkan masalah hidup mereka sekeluarga yang kini ditimpa musibah. Hal ini mungkin berlaku lantaran beliau terlalu memikirkan semua harta mereka sekeluarga telah dilelong oleh pihak bank kerana tidak melangsaikan hutang.

Data 58

Konteks: A dan B datang ke rumah C untuk merisik anak gadisnya untuk dijadikan menantu.

- A1: *Assalamualaikum /Cik Mah/*
- C1: *Waalaikumussalam / eh /Cik Yam/ Cik Nun/ Jemputlah naik/*
- B1: *Terima kasih ((sambil berjabat tangan))*
- C2: *Eh/ dari mana ni/ berdua ni/*
- A2: *Kami berdua ni dari rumah/ datang kemari/ ni ada hajat besar/*
- C3: *Hajat/ apa pulak?/*
- B2: *Cik Mah /Sudi apa kiranya / kami menyunting bunga
di taman Cik Mah//*
- B3: *Bunga / yang mana satu ni/ ((senyum sinis))*
- A3: *Ala./*
- B4: *.../Anak saya tu / nak belajar lagi//*

Di dalam perbualan di atas A mahu menyunting bunga iaitu kiasan kepada hasrat untuk meminang anak dara Cik Mah yang sudah pun besar dan layak mendapat suami. A benar-benar berharap agar Cik Mah sudi menjadikan anaknya sebagai bakal isteri kepada anak A. Penutur C pula memberikan jawapan yang juga dalam bentuk kiasan dengan mengatakan bahawa anaknya masih mahu belajar yang bermaksud bahawa keinginan A terpaksa diketepikan. Ini mematuhi Maksim Sokongan kerana penuturnya tidak terus mencaci pasangannya sebaliknya menggunakan bahasa kiasan. Apa yang jelas dalam perbualan ini ialah A dan B tidak akan tersinggung antara satu sama lain kerana mereka sudah tahu selok belok budaya Melayu iaitu melalui penggunaan bahasa kiasan dan sebagainya.

Data 59

Konteks: Seorang isteri sedang duduk di laman rumah tiba-tiba didatangi oleh seorang tetamu yang bertanyakan tentang suaminya

- A1: Cik puan / maaf ya/ ini rumah En Yahya?//
- B1: Ya /kenapa ?/ ((kelihatannya cemas))
- A2: Jadi../ dia suami cik puan?//
- B2: Ya./ dia suami saya/ tapi kenapa? ((bertambah cemas))
- A3: Bertenang cik puan../sebenarnya../ suami cik puan berada di hospital tadi ha/ saya bawakan dia ke hospital //

Ujaran di atas menunjukkan penuturnya mematuhi Maksim Santun, Maksim Kedermawanan dan Maksim Persetujuan. Penutur A begitu bersopan dalam tutur katanya. Penggunaan kata panggilan hormat 'cik puan' ini jelas sekali penuturnya mematuhi Maksim Santun. Malah penutur ini meminta agar perempuan tadi 'bertenang' merupakan kata nasihat yang terkandung dalam Maksim Kedermawanan. Begitu juga dengan penutur A ini amat berhemah dan berhati-hati mengeluarkan ujarannya lantaran melihat perempuan tersebut dalam keadaan cemas. Di sinilah terserlahnya aspek kesantunan berbahasa dalam komunikasi tersebut.

Data 60

Konteks: Seorang lelaki sedang berada di tangga rumahnya tiba-tiba didatangi seorang saudara sepupunya.

- A1: Assalamualaikum/ buat apa tu?//
- B1: Waalaikummussalam // saja relak je../ dari mana ni?// ((senyum dan berjabat tangan / bersalam))
- A2: Abang Man dari rumah / ni ha../ datang ni nak jemput kau anak-beranak ke rumah//
- B2: Kenduri apa pula ni?//
- A3: Ala.. nak aqiqah anak yang baru tu laa// ((senyum))
- B3: InsyaAllah../ jika tiada aral kami akan sampai// ((mengangguk-anggukkan kepala))

Penutur di atas berlangsung dalam suasana yang mesra dan hubungan kekeluargaan yang rapat. Penutur A berlaku sopan dengan memberi salam kepada saudara sepupunya sebagai pembuka bicara. Malah beliau telah menghulur tangan untuk bersalam atau berjabat tangan. Perbuatan memberi salam dan berjabat tangan ini menunjukkan amalan yang bersopan, mulia dan beradab dalam budaya Melayu. Dari segi fungsi ilokusi, ujaran ini tergolong dalam jenis, '*beramah tamah*'. Ini kerana penutur menyapa dengan sikap ramah yang jelas memperlihatkan matlamat ilokusi sama dengan matlamat sosial.

Malah penutur menggunakan panggilan 'abang Man' dengan merujuk kepada dirinya dan menggunakan gantinama, 'kau' kepada saudara sepupunya yang jelas sekali menunjukkan hubungan mereka yang intim dan mesra. Tegasnya ujaran di atas memperlihatkan unsur kesantunan berbahasa yang amat baik di kalangan penuturnya. Unsur kesantunan berbahasa dalam perbualan antara penutur dengan anggota masyarakat di atas dapat dirumuskan melalui jadual berikut:

Unsur Kesantunan Berbahasa	Jumlah kekerapan	Peratus
1. Gantinama	32	49.23
2. Panggilan hormat	20	30.77
3. Panggilan manja	5	7.69
4. Merendah diri	4	6.15
5. Kuasa	2	3.08
6. Intim dan mesra	2	3.08
Jumlah	65	100

Berdasarkan data di atas, jelas menunjukkan kepada kita bahawa penggunaan gantinama dalam perbualan sebanyak **49.23 peratus**. Ini diikuti dengan panggilan hormat sebanyak **30.77 peratus**. Sesungguhnya angka ini menunjukkan kepada kita bahawa unsur kesantunan berbahasa dalam perbualan dengan anggota masyarakat, jiran atau orang yang lebih tua sangat ketara. Ini kerana aspek penggunaan gantinama, panggilan hormat, panggilan manja unsur-unsur yang tergolong dalam kesantunan berbahasa.

4.2.5 Perbualan yang Tiada Unsur Kesantunan Berbahasa

Dalam budaya Melayu, anak-anak tidak pernah mempersoalkan apa-apa yang dibuat oleh ibu bapanya. Betul atau salah perbuatan ibu bapa, akan diterima sahaja tanpa banyak soal. Anak-anak akan diam sahaja, tidak akan menjawab. Jauh sekali daripada mempersoalkan perbuatan ibu bapa tersebut. Anak yang merenung muka ibu bapa sahaja sudah dianggap melanggar adat, sudah biadab. Anak yang menjawab balik sahaja percakapan ibu bapanya akan dikenali sebagai anak yang kurang ajar atau biadab. Misalnya dalam contoh ujaran berikut;

Data 61:

Konteks: Seorang ibu yang tersalah masuk ke bilik anak perempuannya (yang baru melangsungkan perkahwinan) berasa sangat tersinggung dengan sikap kasar anaknya.

- A1: *Mak,/ini bilik saya / Ketuk dulu sebelum kamu nak masuk //
Tak tau nak ketukkah /bila nak masuk? ((jelingan tajam))*
- B1: *MasyaAllah,/ anakkku..// ((menangis))
bukankah aku ini mak kamu??//*
- A2: *Lain kali/ kalau nak masuk ketuk pintulaa /.*

Ujaran di atas jelas menunjukkan penuturnya melanggar Maksim Santun. Ini kerana penuturnya menengking ibunya yang masuk ke biliknya. Malah penutur dengan perasaan ego membuat pengakuan itu adalah biliknya dan mengajar emaknya supaya mengetuk pintu terlebih dahulu jika mahu masuk. Dari segi adab dalam budaya Melayu, penutur sebegini akan dianggap sebagai tidak sopan, kasar dan kurang ajar serta biadab.

Ibunya hanya mampu meluahkan perkataan 'masyaAllah' sambil menangis. Ujaran si ibu ini boleh ditafsirkan sebagai beliau tidak menyangka sama sekali anaknya sanggup mengherdiknya sebegitu rupa. Malah rumah itu adalah haknya, jadi anaknya tidak sepatut membuat pengakuan sebegitu keras dengan mengatakan bilik itu adalah miliknya. Dalam ujaran ini tentu sekali si ibu berasa tersinggung dan hatinya luka. Tergamak seorang anak gadis mengherdik si ibu yang masuk ke biliknya. Budaya bahasa Melayu sama sekali tidak mengizinkan ungkapan sedemikian rupa terkeluar atau dilafazkan ketika bercakap dengan ibu kita. Kalau dilakukan juga bererti si anak ini dikatakan seorang yang kurang ajar atau biadab. Lebih-lebih lagi si anak telah menuduh ibunya tidak tahu adat lantaran masuk ke biliknya tanpa mengetuk pintu terlebih dahulu.

Data 62

Konteks: Dalam rumah pada waktu malam, keluarga sedang berchat di hadapan televisyen

- A: *Ayah/ aku nak ke jamban//*
 B: *Pergilah,/ pecat seluar cepat/ nanti kencing di situ//*

Ujaran di atas memperlihatkan pemilihan kata yang tidak sopan antara kedua-dua penutur. A (anak) menggunakan perkataan "aku" dan "jamban" dalam tuturkatanya. Sedangkan dalam masyarakat Melayu, adalah lebih manis apabila kita menggunakan

perkataan yang sedap didengar. Misalnya perkataan "aku" ditukarkan dengan perkataan "saya" yang sekaligus menunjukkan seseorang penutur itu mempunyai adab atau sahsiah yang mulia.

Begitu juga perkataan "jamban" yang membawa erti yang kurang halus. Adalah lebih baik ungkapan ini ditukarkan dengan tandas atau bilik air atau bilik selesa. Dalam bahasa kanak-kanak pula, kita dapat modus memerintah atau meminta kerap kali digunakan. Mereka seakan-akan memerintah atau mengarahkan sesuatu sebagai pernyataan keinginan. Mereka masih belum menguasai penggunaan kata-kata permintaan, silaan yang melambangkan kehalusan bahasa. Ini dapat kita lihat dalam contoh ujaran berikut;

Data 63

Konteks: A (si anak) mengarahkan emaknya supaya membuka kotak permainan yang baru dibeli oleh ibunya. Pada masa yang sama anak tadi (A) mengarahkan ibunya supaya mengambil air untuknya.

- A: *Mak, / buka! (Maksudnya buka kotak permainan)*
- Mak, / ambil air*
- B: *Pergilah sendiri ke dapur..*

Dalam ujaran di atas, penuturnya dikira biadab sekiranya mereka seorang yang telah dewasa usianya. Ini kerana dalam ruang litup kehidupan masyarakat Melayu, seseorang itu tidak boleh mengarahkan emaknya melakukan kerja untuk tujuan dan kepentingan dirinya. Inilah lambang penghormatan, tunduk dan patuh kepada kedua ibu bapa. Jika ada yang melakukan juga, pelaku ini akan dicap atau dilabel sebagai mereka yang tidak beradab, tidak sopan dan tidak berakhlik. Misalnya anak yang sudah bersuami isteri atau berumahtangga mengarahkan ibunya memasak untuk mereka.

Perbuatan seumpama ini jelas menunjukkan mereka melakukan perlanggaran adat sopan dalam masyarakat Melayu.

Data 64

Konteks: Seorang abang mengarahkan adiknya mengambil barang yang dikehendakinya

- A1: Oii / tolol / bodoh / aku suruh ambil baldi/ bukan seluar/ faham?
B1: Lain kali / kalau nak suruh orang / arahan mesti jelas! // ((marah))*

Perbualan di atas jelas menunjukkan penuturnya menggunakan laras bahasa yang kasar dan mencerca adiknya. Ini menunjukkan penuturnya telah melangkaui batas-batas kesantunan. Ungkapannya tidak mematuhi mana-mana maksim kesopanan. Ertinya penutur ini merupakan penutur yang tidak bersopan. Mentang-mentanglah beliau merupakan seorang abang, beliau boleh dengan sewenang-wenangnya mengarahkan adiknya. Malah penutur ini sanggup mencerca dan mengherdik adiknya yang tidak memenuhi kehendaknya.

Dari segi ilmu pragmatik, si adik berbuat demikian berkemungkinan beliau tersilap mendengar arahan abangnya. Atau mungkin juga abangnya menyuruh beliau mengambil seluar yang berada dalam baldi. Namun apa yang penting di sini ialah pertuturan yang kasar dan sama sekali tidak mempunyai unsur kesantunan berbahasa. Si adik pula turut terikut-ikut bercakap dengan perkataan yang kasar dan nada yang keras sebagai protes terhadap sikap abangnya yang sangat biadab dan kasar itu.

Data 65

Konteks: Seorang ibu menyuruh anaknya pergi ke kedai supaya membeli rempah untuk memasak

- A1: *Idah / pergi kedai sekejap /*
- B1: *Malas/ aku letih/ aku baru balik ni / tak tengok ke! /*
- A2: *Aku suruh/ kau juga yang nak makan//*

Ujaran di atas ternyata diungkapkan oleh penutur yang tidak bersopan. Penutur B sanggup menggunakan perkataan yang kasar ketika bercakap dengan ibunya. Menggunakan gantinama diri, 'aku' yang jelas sekali membawa maksud biadab. Penutur ini juga memberi alasan bahawa badannya letih dan baru sahaja balik ke rumah. Malah dengan tegas dan angkuhnya mengatakan beliau tidak akan pergi ke kedai atau ingkar kepada suruhan ibunya. Ini menunjukkan penutur ini seorang yang kasar dan tidak menghormati ibunya.

4.3 Kesimpulan

Dalam masyarakat Melayu, setiap penutur akan berusaha semampu dan sedaya mungkin untuk menggunakan perkataan yang lunak, bersopan lemah lembut dan tidak menyakit hati pendengar atau orang yang menjadi pasangan dalam sesuatu komunikasi atau interaksi. Dengan kata lain, penutur sedaya yang boleh akan menggunakan aras kesopanan yang sesuai dan sebaik mungkin agar setiap patah kata yang diungkapkan tidak melanggar tata susila berbahasa dalam budaya masyarakat Melayu. Ertinya sempadan kebiadaban tetap diawasi dalam tutur kata dan perilaku seseorang penutur. Sejauh perbincangan dan paparan contoh ujaran yang di sertakan dalam data kajian di

atas tadi, jelas sekali penutur yang bersopan memanifestasikan budi pekerti penuturnya sama ada memenuhi kriteria santun berbahasa atau sebaliknya.

Berdasarkan data kajian di atas juga kita dapat lihat penggunaan maksim-maksim dan klasifikasi serta kekerapan berdasarkan ujaran. Rumusannya dapat dilihat dalam jadual berikut:

Maksim	Nombor Data	Jumlah	Peratus
Santun	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 33, 35, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57,	46	36.8
Persetujuan	1, 2, 3, 4, 6, 10, 11, 14, 15, 17, 20, 21, 27, 35, 38, 40, 49, 59, 60	19	15.2
Kerendahan Hati	1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 18, 21, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 35, 44, 45, 52, 54, 55, 58, 62, 65	26	20.8
Kedermawanan	14, 16, 17, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 45, 48, 49, 51, 56, 57, 59	16	12.8
Simpati	5, 7, 20, 25, 27, 48, 53, 56,	8	6.4
Sokongan	1, 9, 15, 16, 21, 23, 33, 41, 42, 51	10	8
	Jumlah	125	100

Daripada data di atas dapatlah dinyatakan di sini bahawa **Maksim Santun** merupakan maksim paling popular iaitu sebanyak **36.8 peratus** diikuti oleh **Maksim Kerendahan Hati** sebanyak **20.8 peratus** dan **Maksim Persetujuan** sebanyak **15.2 peratus**. Sememangnya dalam perbualan lisan Maksim Santun, Maksim Kerendahan

Hati dan Maksim Persetujuan paling popular. Ini sekaligus menggambarkan dan menjelaskan kepada kita bahawa penutur dalam dapatan kajian ini kebanyakannya merupakan penutur yang mematuhi unsur-unsur kesantunan berbahasa.

Sebenarnya banyak faktor yang mempengaruhi lahir atau wujudnya unsur kesantunan berbahasa. Faktor didikan agama, asuhan ibu bapa, status pendidikan ibu bapa, pengaruh keluarga, pengaruh masyarakat, pengaruh media dan persekitaran dan sebagainya. Namun dalam konteks ini penulis banyak memperkatakan faktor kekeluargaan yang mendasari persoalan ini. Ertinya santun, beradab dan biadabnya seseorang penutur itu bergantung kepada asuhan dan pengaruh dalam sesebuah keluarga tersebut. Keluarga yang bahagia, intim dan akrab serta berpendidikan mempunyai ciri tutur kata yang bersopan dan sekali gus memiliki unsur kesantunan berbahasa.