

## **Pola Sapaan Pelajar Lelaki Dan Perempuan Di Sebuah Institusi Pengajian Tinggi: Satu Kajian Sosiopragmatik**

*Marlyna Maros*

[marlyna@ukm.my](mailto:marlyna@ukm.my)

*Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan  
Universiti Kebangsaan Malaysia*

*Aslinda John*

[aslinda64@gmail.com](mailto:aslinda64@gmail.com)

*Fakultas Sastra  
Universitas Andalas*

*Mohd Baharim Mydin*

[mohd\\_baharim@yahoo.com](mailto:mohd_baharim@yahoo.com)

*Fakulti Sains Kesihatan  
Universiti Sains Malaysia*

### **Abstrak**

Tujuan makalah ini adalah untuk memeri strategi sapaan oleh golongan pelajar di sebuah institusi pengajian tinggi di Malaysia, khususnya terhadap perbezaan penggunaan strategi oleh pelajar lelaki dan perempuan. Kajian ini bergerak dari pemerhatian rawak penyelidik tentang perlakuan sapaan oleh golongan ini yang menimbulkan persoalan terhadap kecekapan berkomunikasi mereka. Ia melihat pola sapaan berdasarkan konteks, tahap formaliti, dan hubungan antara peserta tutur. Makalah ini membincangkan hasil dapatan berdasarkan perbezaan jantina dan menghubungkaitkan faktor jantina ini dengan aspek budaya dan sosiopragmatik berpandukan prinsip sosiopragmatik Leech (1993) dan perbezaan fitur interaksi untuk lelaki dan perempuan oleh Sherzer (1987). Data bagi kajian ini diperolehi melalui 3 cara iaitu melalui Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW), temu bual, dan juga catatan pemerhatian. Responden bagi TPW adalah seramai 264 orang yang menjawab 15 situasi yang memerlukan sapaan di sekitar kampus; memberikan 3960 respons kesemuanya. Responden bagi temu bual adalah seramai 30 orang dari kumpulan yang sama. Pemerhatian etnografi dilakukan selama 3 bulan. Hasil dapatan menunjukkan bahawa jika jarak sosial pelajar adalah dekat, mereka cenderung untuk menggunakan strategi sapaan yang agak kasar. Bagi pelajar yang mempunyai hubungan yang agak rapat, pelajar perempuan lebih selesa menggunakan nama untuk menyapa manakala lelaki pada kebiasaannya hanya sekadar mengangguk kepala atau menyebut "hai". Perbincangan diakhiri dengan memberikan implikasi dapatan dan juga cadangan beberapa konteks untuk kajian lanjut dalam sapaan.

**Katakunci:** sapaan, status sosial, jarak sosial, sosiopragmatik, Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW).

## **Greeting Patterns Of Male And Female Students At A Higher Institution Of Learning: A Sociopragmatic Study**

The objective of this paper is to present greeting patterns among undergraduate students at a public higher learning institution in Malaysia. The study emerged from the researchers' random observations on inappropriateness of greetings behavior among the students which brought about the questions of the extent of their sociopragmatic competence. It specifically looks at the greeting patterns based on contexts, formality level and the relationships between the interlocutors. The paper will focus on presenting findings based on sex differences, and relating the gender factor to cultural and sociopragmatic aspects, based on Leech's (1993) sociopragmatics principles and Sherzer's (1987) features of male-female differences in interactions. Data from this study was collected via Discourse Completion Tasks, semi-structured interviews, and ethnographic observations. The DCT consists of 15 elicited settings, distributed to 264 respondents, giving a total of 3960 greeting outcomes. 30 respondents from the group of 264 contributed to the interview data. The ethnographic observations took 3 months of field work. Overall, the findings showed that interlocutors with close social distance preferred nonconventional greetings. Female students with close social relations would greet with the hearer with his/her first name, while male students would nod or said "hi". The presentations of the findings and discussions end with providing implications and suggestions for future research in this area.

**Keywords:** greetings, social status, social distance, sociopragmatics, Discourse Completion Tasks.

### **Pendahuluan**

Kata sapaan merupakan satu aspek yang penting dalam memulakan sesuatu pertuturan atau perbualan. Mengikut Abdul Sukor Shari, Nuraini Yusoff dan Mohd Isa Awang (2003), bahasa sapaan merujuk kepada bahasa yang digunakan ketika menegur sapa ataupun cara-cara untuk memilih bentuk panggilan dan ganti nama bagi diri sendiri dan orang yang dilawan cakap. Lakuan sapaan perlu mengikut syarat-syarat dan juga norma-norma yang betul berdasarkan beberapa faktor antaranya adalah status sosial, jarak sosial, konteks ujaran, dan jantina penutur. Jika faktor-faktor ini tidak diambil berat, maka ia akan mengganggu interaksi seterusnya. Hal ini jelas terbukti dalam kajian-kajian lepas yang dilakukan dalam aspek lakuan sapaan antaranya seperti Hafreeza Burhanudeen (1998), Kasih (2002, 2004), Waldvogel (2007), dan Ibrahim AG Youssouf et al. (1976). Para pengkaji ini menyentuh aspek status sosial, jarak sosial dan juga jantina sebagai faktor-faktor yang memberi pengaruh terhadap lakuan sapaan.

Kajian untuk makalah ini merupakan satu kajian bersifat sosiopragmatik. Kajian sosiopragmatik mengikut Leech (1993, hlm. 12-13), bersifat 'setempat' dan khusus. Prinsip ini bertepatan dengan kajian untuk makalah ini yang fokus kajian adalah terhadap pelajar lelaki dan perempuan di sebuah universiti tempatan. Menurut Leech lagi, dalam sosiopragmatik, prinsip kerjasama dan prinsip kesantunan bertindak secara berlainan di

dalam budaya, bahasa, kelas sosial dan situasi sosial yang berlainan. Dengan kata lain, sosiopragmatik adalah perantara antara sosiologi dan pragmatik dan ia merupakan kajian terperinci yang mempunyai sifat budaya tertentu.

Selain menggunakan prinsip sosiopragmatik sebagai pegangan utama kajian ini, pengkaji juga turut memasukkan prinsip pertuturan lelaki dan perempuan. Ini adalah bertepatan dengan objektif utama kajian iaitu untuk melihat strategi sapaan oleh pelajar lelaki dan pelajar perempuan dalam ranah rasmi di sebuah institusi pengajian tinggi di Malaysia. Sherzer (1987, hlm. 96-100) telah memperkenalkan tujuh jenis atau bentuk perbezaan di dalam pertuturan lelaki dan perempuan. Ketujuh-tujuh bentuk perbezaan tersebut mengikut beliau, boleh bertindanan (dua atau lebih bentuk perbezaan tersebut boleh hadir serentak di dalam suatu pertuturan lelaki atau perempuan).

1) Bentuk pertama adalah perbezaan dari segi nahu (kebiasaannya adalah fonologi dan/atau morfologi). Mengikut beliau, bentuk ini bukan sahaja boleh dilihat dalam pertuturan sebenar tetapi juga pertuturan berbentuk laporan (*reported speech*). Ianya melibatkan pola nahu dan hubungannya dengan peranan gender secara rambang dan konvensional.

2) Bentuk kedua pula adalah perbezaan bahasa. Ini menurut Sherzer (*ibid*), berlaku dalam situasi multilingual apabila lelaki dan perempuan sama ada memiliki repertoar yang berbeza atau mempunyai repertoar yang sama tetapi dengan cara yang berbeza.

3) Bentuk seterusnya adalah perbezaan gaya atau stail. Gaya atau stail ini dilihat dari segi komponen linguistik iaitu fonologi, morfologi, sintaksis, dan juga leksikal. Komponen linguistik ini mengikut Sherzer (*ibid*), boleh dikaitkan dengan perbezaan lelaki dan perempuan.

4) Bentuk keempat pula adalah perbezaan pemboleh ubah atau frekuensi dalam set komponen linguistik yang kecil. Mengikut beliau lagi, dalam mana-mana masyarakat, sesetengah komponen fonologi, morfologi, dan sintaksis mempunyai perbezaan yang signifikan dengan komponen sosial seperti kelas, etnik, pendidikan, tahap formaliti dan juga gender. Ini menunjukkan bahawa gender tidak boleh dipisahkan sebagai dimensi yang berdiri sendiri sepenuhnya.

5) Bentuk yang kelima melibatkan perbezaan di dalam aspek interaksi dan organisasi pertuturan yang dilihat secara kualitatif atau kuantitatif. Ini termasuklah komponen-komponen analisis pertuturan yang diperkenalkan oleh Sacks dan Schegloff seperti giliran dalam bertutur, pertindihan, dan juga menyampuk.

6) Bentuk keenam pula adalah perbezaan dari segi genre verbal dan peranan pertuturan. Genre verbal merupakan sesuatu yang mempunyai unsur budaya, rutin, dan kadang-kala jelas dan formal bagi sesuatu komuniti atau masyarakat. Sesetengah genre verbal mempunyai kaitan dengan peranan sosial di mana ia (genre verbal) lambang kepada peranan sosial tersebut.

7) Bentuk yang terakhir yang dikemukakan oleh Sherzer adalah perbezaan pola pertuturan yang berhubungkait dengan situasi tutur dan genre verbal. Ia juga melihat sama ada masyarakat secara amnya menjadi penentu kepada prinsip-prinsip penggunaan bahasa. Bentuk ini perlu dilihat dari segi sosiobudaya yang lebih besar.

Ketiga-tiga konsep dan prinsip yang dinyatakan di atas (sapaan, sosiopragmatik dan teori pertuturan lelaki dan perempuan) adalah merupakan kerangka teoritis kepada kajian yang dijalankan ini.

### **Objektif Dan Permasalahan Kajian**

Kajian ini bertujuan untuk melihat strategi lakuan sapaan dalam kalangan pelajar di sebuah institusi pengajian tinggi di Malaysia. Terdapat dua objektif yang ingin dicapai oleh kajian ini: pertama, untuk melihat pengaruh jarak sosial dan juga status sosial di dalam strategi lakuan sapaan responden lelaki dan perempuan; dan kedua, untuk melihat perbezaan bentuk dan lakuan sapaan di antara pelajar lelaki dan pelajar perempuan dalam konteks persekitaran akademik.

Kajian ini bergerak atas beberapa permasalahan sosiopragmatik daripada pengamatan pengkaji (oleh kalangan) terhadap penutur di institusi pengajian tinggi di Malaysia. Permasalahan pertama yang dapat dilihat adalah tahap kecekapan sosiopragmatik. Berdasarkan hasil pengamatan dalam persekitaran institusi pengajian tinggi, terdapat pelajar yang tidak menunjukkan kecekapan dalam berkomunikasi (*communicative competence*), iaitu para pelajar ini tidak mempamerkan penggunaan/perlakuan kata sapaan mengikut kesesuaian konteks, situasi dan tahap formaliti. Sebagai contoh, pelajar kebiasaannya menggunakan sapaan “abang” atau “akak” terhadap pegawai ketika berada di pejabat, kaunter bendahari, perpustakaan dan sebagainya yang dianggap sebagai tempat formal. Mengikut Abdul Sukor Shari, Nuraini Yusoff dan Mohd Isa Awang (2003), penggunaan bahasa sapaan yang betul dan sesuai dapat menggambarkan budi pekerti yang tinggi, sementara penggunaan bahasa sapaan yang tak sesuai akan menampakkan nilai yang negatif. Kata sapaan juga boleh dikategorikan sebagai kurang sopan atau biadap apabila kata sapaan (ia) disalah guna dari segi budaya dan bahasa (Nor Hashimah Jalaluddin et al., 2005). Ini membuktikan bahawa kecekapan berkomunikasi adalah sangat penting dalam lakuan sapaan.

Sebagaimana yang telah diterangkan pada pendahuluan kajian ini, penulis akan menumpukan kajian ini pada beberapa aspek yang mempengaruhi bentuk sapaan. Kajian ini dilihat dari aspek Sosiopragmatik iaitu pengaruh jarak sosial, status sosial dan juga pengaruh jantina dalam bentuk sapaan. Dalam kajian-kajian lepas yang dilakukan oleh ahli-ahli sosiopragmatik, aspek-aspek tersebut juga turut dimasukkan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi bentuk sapaan.

#### **i) Status sosial dan jarak sosial**

Satu kajian yang dilakukan oleh Hafriza Burhanudeen (1998) membincangkan kata sapaan dalam kalangan kerabat diraja. Hasil perbincangan kajian yang dilakukan beliau di bahagikan kepada 3 bahagian – sapaan terhadap Raja, Pemerintah, dan Putera Mahkota; sapaan terhadap Kerabat; dan menyapa ahli keluarga. Ketika menyapa Raja, Pemerintah, dan Putera Mahkota, ia dimulakan dengan sembah tanda hormat. Ia kemudian diikuti dengan mencium tangan pendengar (hanya jika tersebut membenarkannya). Proses sapaan dianggap selesai setakat itu kecuali pendengar tersebut ingin beramah mesra (kebiasaannya dilakukan dengan bertanya tentang keadaan

kesihatan subjek). Penggunaan bahasa pula ditentukan oleh pendengar, sama ada ingin menggunakan bahasa istana atau bahasa Inggeris. Jika penutur memilih untuk menggunakan bahasa Inggeris, maka perbualan adalah dalam bahasa tersebut, dan begitu juga sebaliknya.

Seterusnya, sapaan terhadap kerabat biasa dilakukan dengan berjabat tangan (sama seperti bentuk sapaan di barat dan juga orang Melayu), kemudian diikuti dengan menepuk tapak tangan ke dada. Kedua-dua bentuk sapaan tersebut digunakan terhadap peserta tutur yang mempunyai hubungan rapat dengan penutur. Proses beramah mesra melibatkan soalan “apa khabar?” dan “macam mana kerja?”. Secara linguistiknya, penggunaan bahasa istana adalah bergantung kepada latar belakang pendidikan dan juga sejauh mana rapatnya penutur dengan pendengar. Mereka yang mempunyai latar belakang pendidikan bahasa Inggeris dan mempunyai hubungan yang rapat lebih menggunakan bahasa Inggeris untuk sapaan.

Bahagian akhir perbincangan beliau adalah berkenaan sapaan dalam keluarga. Keluarga di sini bermaksud adik-beradik dan anak-nak saudara. Dalam situasi ini, kedua bentuk sapaan, iaitu bentuk sapaan Melayu dan barat digunakan. Pada kebiasaannya, bentuk sapaan Melayu digunakan di antara anggota keluarga yang berumur dengan yang muda. Dari segi bahasa pula, kedua-dua bahasa istana dan bahasa Inggeris diterima pakai. Malah, alih kod antara bahasa istana dan bahasa Inggeris juga berlaku dalam interaksi tidak formal.

Satu kajian lain yang turut menyentuh aspek jarak sosial adalah kajian oleh Kasih (2004). Kajian beliau yang bertajuk ‘Sistem Sapaan Anak-anak dan Remaja dalam Bahasa Minangkabau: Suatu Analisis Sosiolinguistik’ itu membicarakan mengenai bentuk sapaan yang digunakan oleh kanak-kanak dan juga remaja. Kajian beliau menumpu kepada golongan remaja dalam lingkungan umur 19-21 tahun, oleh itu berkait rapat dengan kajian yang dibentangkan oleh makalah ini. Menurut Kasih, golongan remaja lebih bebas dalam melakukan sapaan sesama mereka berbanding dengan golongan dewasa dan golongan tua yang masing-masing dipengaruhi oleh peserta tutur dan adat serta budaya Minangkabau. Golongan remaja Minangkabau didapati menggunakan kata sapaan ‘ang’ (lelaki), ‘kau’ (perempuan) dan menyebut ‘nama kecil’.

Selain itu, golongan ini juga menggunakan slanga untuk kata sapaan yang dicipta dan hanya difahami oleh sesama mereka sendiri. Apabila jarak sosial antara mereka adalah rapat, iaitu mereka sudah saling mengenali, maka sapaan yang digunakan adalah lebih bervariasi menurut kata sapaan yang dicipta oleh mereka. Hasil daripada pengamatan yang dilakukan oleh Kasih, terdapat perubahan pada bentuk kata sapaan golongan remaja Minangkabau terutamanya golongan perempuan. Suatu yang menarik adalah, remaja perempuan menggunakan sapaan ‘ang’, yang lazim digunakan sesama penutur lelaki, untuk menyapa sesama mereka. Mengikut Kasih, ini adalah disebabkan penggunaan kata sapaan tersebut menunjukkan keakraban sesama mereka, pergaulan remaja tersebut yang bebas, dan berlaku dalam kalangan remaja dari keluarga kelas sosio-ekonomi rendah. Bagi remaja lelaki yang saling mengenali atau mempunyai jarak sosial yang dekat, kata sapaan yang digunakan adalah ‘angku’. ‘Sanak’ (saudara) dan ‘puang’ (kampung) pula

adalah kata sapaan yang digunakan oleh remaja lelaki dan perempuan yang mempunyai jarak sosial yang dekat. Dapatan Kasih (2004) ini amat berguna untuk menilai kajian sekarang yang berfokus kepada golongan remaja dalam pelbagai jarak sosial dan status sosial.

Bentuk sapaan yang dipengaruhi oleh faktor status sosial juga boleh muncul pada pertuturan di dalam dunia digital. Seperti yang telah dinyatakan oleh pengkaji dalam permasalahan kajian, globalisasi – yang menjurus kepada komunikasi melalui dunia internet – mempengaruhi bentuk pertuturan seseorang dalam dunia realiti. Ini termasuklah bentuk sapaan. Waldvogel (2007) dalam kajiannya ‘Kata sapaan dan penutup dalam mel-e di tempat kerja’, membuktikan bahawa budaya tempat kerja merupakan faktor yang lebih penting dalam mengambil kira kekerapan kata sapaan dan kata penutup berbanding faktor status, jarak sosial dan jantina. Ini adalah begitu bertentangan dengan pertuturan dalam dunia realiti di mana faktor-faktor tersebut perlu diambil kira untuk menunjukkan kecekapan seseorang dalam berkomunikasi.

Waldvogel (2007) melakukan kajian terhadap dua organisasi, iaitu SCT (organisasi pendidikan) dan Revelinu (kilang pembuatan). Dalam kedua-dua organisasi tersebut, pekerja yang berstatus lebih tinggi akan disapa menggunakan nama pertama. Dari segi jarak sosial pula – sama ada pengguna mel-e tersebut rapat atau sebaliknya – sapaan lebih banyak muncul di antara pengguna yang mempunyai jarak sosial yang jauh (kenalan tidak rapat) berbanding dengan kenalan yang rapat atau mempunyai jarak sosial yang dekat.

## **ii) Jantina dan lakuan sapaan**

Jantina penutur memainkan peranan penting dalam bentuk sapaan. Banyak kajian telah membuktikan bahawa terdapat perbezaan dalam bentuk sapaan antara jantina. Kajian Waldvogel (2007) yang melihat data mel-e di tempat kerja menunjukkan bahawa ‘strategi sapaan yang di gunakan oleh lelaki dan perempuan dalam dua tempat kerja menunjukkan sedikit perbezaan’ (Waldvogel 2007, hlm. 470). Di SCT (sebuah organisasi pendidikan), perempuan melakukan sapaan dan penutup dalam mel-e lebih banyak berbanding lelaki (49% daripada 72 mesej). Manakala dua pertiga daripada 72 mesej yang ditulis oleh lelaki tidak mempunyai apa-apa bentuk penghargaan atau kata sapaan. Di sebuah lagi organisasi iaitu kilang pembinaan (Revelinu), 34% daripada mesej perempuan bermula dengan nama pertama penerima berbanding lelaki yang hanya 20%. Kajian yang telah dilakukan oleh Waldvogel ini menunjukkan bahawa jantina seseorang individu boleh mempengaruhi bentuk sapaan yang akan muncul. Oleh itu, adalah penting untuk pengkaji mengambil kira aspek jantina dalam kajian sekarang dan melihat strategi persamaan dan/atau perbezaan bentuk kata sapaan yang digunakan oleh subjek.

## **Kaedah Kajian**

Penyelidikan sapaan ini menggunakan dua pendekatan, iaitu kualitatif dan kuantitatif. Penggunaan kedua pendekatan ini bertujuan untuk memperolehi hasil yang berkesan dan sah.

### **Kaedah kualitatif**

Kaedah kualitatif dilakukan dengan menggunakan pendekatan etnografi pertuturan<sup>1</sup>, seperti yang dihuraikan Saville-Troike (1991). Ia digunakan berdasarkan kepada pemahaman bahawa bahasa merupakan suatu aspek kebudayaan yang ditentukan secara sosial. Pilihan kaedah ini seiringan dengan pandangan Gumperz (1972) yang mengungkapkan bahawa walaupun semua fakta sudah dirakam, namun tanpa pengetahuan etnografi mengenai norma sosial yang menyertai pemilihan bentuk bahasa dalam situasi yang dirakam tersebut tentulah dapat menimbulkan hal yang rencam dalam menilai fungsi sosialnya. Huraian ini didukung oleh pemikiran Maleong (2002, hlm. 13-14) yang mengungkapkan bahawa pendekatan etnografi mempertimbangkan tingkah laku manusia dengan jalan menghuraikan apa-apa yang mereka ketahui dan apa-apa yang membolehkan mereka berperilaku secara baik sesuai dengan *common sense* (fikiran sihat) dalam masyarakatnya.

Penyelidikan ini dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap perilaku verbal dan bukan verbal pelajar lelaki dan perempuan bagi etnik utama di Malaysia – Melayu, Cina, dan India – di sebuah universiti tempatan. Lokasi pengamatan adalah di kawasan kampus, khususnya di ruang legar fakulti, pusat kemudahan pelajar, kolej, perpustakaan, dan di pejabat. Latar ini dipilih untuk mendapatkan strategi lakuan sapaan, kemampuan dan nilai-nilai sosial budaya yang dimiliki pelajar lelaki dan perempuan dalam ranah atau persekitaran rasmi.

Selanjutnya menurut Geertz (1983, hlm. 298) pada asasnya, penyelidikan kualitatif berupaya menemukan makna kepada pencarian pengetahuan budaya dalam fungsinya sebagai penggerak kepada individu dalam kehidupan sosial mereka. Makna merupakan suatu hal yang paling penting dalam kerja kualitatif kerana mencerminkan apa-apa yang dialami, bagaimana menafsirkan perilakunya, dan bagaimana menstruktur dunia sosial (Bogdan & Biklen 1982, hlm. 34). Sehubungan dengan itu, Hymes (1972) pula mencadangkan tiga unit yang harus dihuraikan dan dianalisis jika hendak mengkaji tuturan, iaitu: situasi, peristiwa, dan perilaku.<sup>2</sup> Parameter persampelan dalam penyelidikan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kebervarian pelaku, peristiwa dan perilaku tutur yang ada di lapangan (Miles & Huberman 1992, hlm. 49).

Data lapangan dikumpulkan dengan teknik pemerhatian, rakaman audio dan catatan etnografi. Pemerhatian dilakukan terhadap tingkah laku dan ujaran sapaan dalam interaksi singkat. Jenis data yang diperlukan dalam kaedah ini ialah data maklumat latar (peserta tutur/*interlocutors*, kawasan, dan situasi pertuturan), kod linguistik, dan data organisasi sosial. Maklumat latar merupakan maklumat dan fakta yang berhubung kait dengan situasi ketika peristiwa bahasa dan pengaruhnya terhadap perilaku tutur. Kod linguistik adalah tuturan yang digunakan oleh responden ketika bertutur. Manakala

---

<sup>1</sup> Etnografi sebagai salah satu pendekatan kualitatif berupaya untuk penghuraian dan pemahaman perkara yang berkaitan dengan perlakuan komunikasi dan aspek-aspek kebudayaan (Moleong 2002, hlm. 13) dan Gumperz (1972, hlm. 9)

<sup>2</sup> Situasi ialah konteks di mana perilaku tutur berlaku; peristiwa adalah unit asas dalam melakukan deskripsi yang merupakan satu set komponen yang seragam (tujuan tutur, topik, partisipan, ragam tutur, peraturan bertutur); perilaku mengacu kepada fungsi tuturan dalam suatu interaksi.

organisasi sosial pula mengacu kepada siapa berinteraksi dan dengan siapa, dan juga dalam hubungan peranan yang bagaimana. Dalam mengumpulkan data, penyelidik menggunakan perakam suara, serta membuat catatan deskriptif dan reflektif.<sup>3</sup> Untuk menguji kesahihan data, tiga teknik yang dikemukakan Maleong (1995, hlm. 175-180) telah digunakan iaitu perpanjangan pemerhatian laku, triangulasi, dan mendapatkan pandangan dari rakan sejawat. Transkripsi secara kasar dilakukan sebelum menganalisis data.

Analisis data dilakukan dengan mengikuti kerangka kerja Saville-Troike (1991), iaitu 1) mendeskripsikan aspek-aspek tuturan, 2) menemukan hubungan antara aspek tuturan, 3) membuat pencuplikan terhadap sesuatu kerangka, dan 4) melakukan analisis terhadap interaksi bertutur. Analisis terhadap interaksi juga dilakukan terhadap strategi yang digunakan oleh responden. Selain itu juga akan dilihat adakah terjadi penyimpangan penggunaan sapaan, sejauh mana penyimpangan itu terjadi dan apa bentuk penyimpangan tersebut. Oleh itu, data akan dianalisis dengan menggunakan kaedah pragmatik dan sosiolinguistik sebagaimana yang dihuraikan oleh Brown dan Levinson (1987, hlm. 281).

### **Kaedah kuantitatif**

Penyelidikan ini juga menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam pendekatan kuantitatif, penghitungan dibuat untuk menunjukkan gejala atau ciri yang mana yang lebih banyak atau yang lebih kerap berlaku. Pendekatan kuantitatif ini dilakukan dengan menggunakan soal selidik. Langkah kerja yang dilakukan dalam penggunaan pendekatan kuantitatif ialah:

1. Tugas Penyempurnaan Wacana
2. Membincangkan soalan soal selidik dengan membuat 10 situasi lakukan sapaan.
3. Melakukan kajian pilot pertama terhadap 10 orang pelajar.
4. Membincangkan hasil dari kajian pilot pertama dan membuat beberapa pembetulan ke atas kekurangan soal selidik pertama. Hasil yang diperolehi dari kajian pilot pertama ini adalah pelajar memberikan jawapan yang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh penyelidik. Dengan itu, soal selidik kedua dihasilkan.
5. Melakukan kajian pilot kedua dengan menggunakan soal selidik kedua yang sudah dibincangkan sebelumnya, juga terhadap 10 orang pelajar.
6. Membincangkan hasil dari kajian pilot kedua. Para pelajar ternyata tidak menjawab soal selidik sebagaimana yang diinginkan penyelidik. Para pelajar memberikan huraian bagaimana mereka melakukan sapaan, bukannya perkataan yang digunakan untuk menyapa pendengar. Dari perbincangan ini soal selidik ketiga dihasilkan. Soal selidik ketiga inilah yang digunakan dalam penyelidikan.
7. Selanjutnya, soal selidik yang sudah dibincangkan ini diberikan kepada penilai akhir yang sudah pakar di bidangnya.
8. Penyebaran soal selidik kepada 264 orang pelajar SKPD<sup>4</sup> yang dilakukan dalam kelas di FSSK. Penyebaran soal selidik dilakukan pada waktu yang sama terhadap pelajar selama sesi pertama kelas mereka.

---

<sup>3</sup> Hal ini sesuai dengan penjelasan Samarín (1993).

<sup>4</sup> Pelajar SKPD ialah pelajar-pelajar di FSSK yang mengambil kursus wajib fakulti



9. Pertemuan dengan ahli kumpulan untuk mendiskusikan hasil dari jawapan yang diberikan oleh para pelajar.
10. Membuatkan kod jawapan terhadap semua jawapan yang diberikan.

### **Dapatan Dan Perbincangan**

Ada dua persoalan yang akan dihuraikan dalam makalah ini. Pertama, mengenai pengaruh jarak sosial dan status sosial terhadap strategi lakuan sapaan pelajar lelaki dan perempuan. Adakah status sosial dan jarak sosial diambil kira oleh pelajar dalam berinteraksi dengan para ahli akademik yang berada di persekitaran kampus. Kedua, persoalan mengenai perbezaan dan persamaan pola lakuan sapaan antara pelajar lelaki dan perempuan. Berikut dihuraikan satu per satu.

### **Pengaruh jarak sosial dan status sosial terhadap strategi lakuan sapaan**

Berdasarkan data yang diperolehi, baik melalui soal selidik, temu bual, mahupun pengamatan, jarak serta status sosial kelihatan diambil kira oleh para pelajar. Namun banyak yang kurang memperlihatkan kesantunan yang sepatutnya berlaku sesuai dengan kesantunan budaya-budaya di Malaysia, terutamanya budaya Melayu.

#### **i) Pengaruh jarak sosial terhadap strategi lakuan sapaan**

Hanya ada dua jarak sosial yang didapati selama penelitian, iaitu jarak sosial dekat yang dilabel dengan intim/akrab dan jarak sosial jauh yang dilabeli dengan tidak intim/ tidak akrab. Apabila jarak sosial pelajar dekat dengan pelajar yang lain, mereka cenderung untuk menyapa dengan panggilan mengikut dialek seperti “hang” (dialek Kedah). Sebahagian pelajar juga menggunakan sapaan “hoi”, “hei”, “oi”. Walau bagaimanapun ada penutur yang tidak menggunakan panggilan iaitu terus mengujarkan perbualan. contoh-contohnya adalah seperti berikut:

##### **Data 3.2.2.1**

- 026P 1: *Hang* buat ape hari ni.  
026P 2: Buat keje Dr....  
026P 1: Jom makan sama-sama. .  
026P 2: Ok. Pukul berapa?  
026P 2: Dalam 8.5  
026P 2: Ok.

Konteks:

Seorang pelajar yang sedang lapar pergi menemui rakan akrabnya di bilik yang berdekatan di sebuah kolej.

##### **Data 3.2.2.1**

- 027P 1: *Hoi*, makan ape?  
027P 2: Maggi  
027P 1: Hmmm, makan sorang je.. .  
027P 2: Nak ke?  
027P 2: Tak nak la, sikit je tinggal lagi.

027P 2: Ok.

Konteks:

Seorang pelajar pergi ke kafetaria dan bertemu rakannya yang sedang makan.

**Data 2.2.1.2**

029P 1: Oi.

029P 2: Yop.

Konteks:

Seorang pelajar lelaki sedang berjalan terburu-buru di legar fakulti dan berselisih dengan seorang rakan sesama lelaki yang mempunyai hubungan rapat dengan pelajar tersebut.

Peserta tutur perempuan yang tidak mempunyai hubungan akrab/intim cenderung memanggil dengan sebutan nama, sementara dalam kalangan lelaki cenderung hanya menganggukkan kepala saja dan terkadang juga mengujarkan “hai” seperti pada contoh berikut ini:

**Data 2.2.1.2**

174P 1: Hi.

174P 2: Hi

Konteks:

Seorang pelajar lelaki sedang berjalan di legar fakulti dan berselisih dengan seorang kawan sesama lelaki yang tidak mempunyai hubungan rapat dengan pelajar tersebut. Jadi mereka menyapa sambil lalu sahaja

Dengan pensyarah yang tidak mempunyai hubungan akrab, pelajar perempuan cenderung hanya menyapa dengan panggilan gelaran misal “Prof”, “Puan” sambil menganggukkan kepala tanpa ada sambungan interaksi setelah itu, sementara pelajar lelaki terkadang tidak menyapa, tetapi sebagian hanya menganggukkan kepala saja. Penjelasan lanjut dapat dilihat dalam contoh yang berikut;

**Data 1.1.2.2**

033P 1: Prof. (sambil senyum dan menganggukkan kepala)

0337P 2: Ya. (juga balas menganggukkan kepala)

Konteks:

Seorang pelajar sedang berjalan di legar fakulti dan berselisih dengan seorang pensyarah yang tidak mempunyai hubungan akrab dengan pelajar tersebut.

Hubungan yang akrab antara pelajar dengan pensyarahnya menampakkan perbezaan dalam strategi sapaan yang berlaku. Mereka tidak hanya menyapa, tetapi dilanjutkan dengan berinteraksi pendek sambil saling memberi perhatian. Hal ini dapat diamati dalam perbualan berikut:

**Data 2.5.2.1**

004P 1: Salam Prof. Nak pergi makan ke Prof.

004P 2: Belum lagi. Masih ada kerja ni.

004P 1: O ye ke Prof. Sibuk sangat sekarang ya prof.

004P 2: Tak juga. Sibuk sikit je.

Konteks:

Seorang pelajar terserempak seorang pensyarah yang sedang terburu-buru berjalan di legar fakulti.

## ii) Pengaruh status sosial terhadap pola lakuan sapaan

Status sosial mengharuskan seseorang dipanggil sesuai dengan status jawatannya di sesebuah tempat bekerja dan juga tingkat pendidikan formal yang dilaluinya yang menyebabkan seseorang tersebut memiliki gelaran formal. Setiap orang akan dikatakan memiliki kecekapan komunikasi yang tinggi apabila mampu menyapa orang lain bersesuaian dengan status sosial yang disandangnya. Hal ini dapat diamati dalam contoh-contoh berikut<sup>5</sup>:

### Data 1.5.2.1

002P 1: Salam *puan*. Jemputlah makan sekali.

002P 2: Terima kasih. Dah nak makan ni ?

002P 1: Ya puan

Konteks:

Seorang pelajar sedang makan dengan rakannya, tiba-tiba datang seorang pensyarah yang juga menuju ke kedai makan tersebut.

### Data 1.5.2.1

001P 1: Salam. *Dr*. Nak ke mana ni?

001P 2: Ni baru nak makan. Jom makan skali.

001P 1: Terimakasih *Dr*.

Konteks:

Seorang pelajar berselisih di bangunan kemudahan pelajar dengan seorang pensyarahnya. Interaksi mereka menunjukkan hubungan yang mesra.

### Data 4.12.2.2

015P 1: *Puan*. Dalam tu dapat internet ke?

015P 2: Boleh.

015P 1: Rujukan apa yang ada dalam ni puan

015P 2: Dictionary

015P 1: Ok..

Konteks:

Seorang pelajar bertanya mengenai bilik yang ada di belakang kaunter pertanyaan kepada pembantu perpustakaan di sebuah kaunter pertanyaan.

Contoh dapatan di atas menonjolkan maklumat tentang status sosial seseorang yang disapa. Pada data 2.5.2.1, jelas bahawa pendengar mempunyai pendidikan formal yang tidak mencapai peringkat doktor falsafah, oleh itu beliau disapa dengan sapaan “Puan”. Sementara pada data 1.5.2.1, pendengar disapa dengan gelaran formal yang telah ditempuhnya, yakni peringkat doktor, seperti mana profesor akan disapa dengan gelaran

---

<sup>5</sup> Sila rujuk Lampiran C

“Prof” kerana pencapaian dalam peringkat jawatan. Selain itu, di tempat-tempat formal, perempuan disapa dengan “Puan” dan lelaki disapa dengan sapaan “Encik”.

### iii) Kecelaruhan status sosial dan jarak sosial terhadap pola lakuan sapaan pelajar

Hal yang merisaukan pemikir bahasa dan budaya akhir-akhir ini adalah ramainya generasi muda, dalam hal ini termasuk pelajar di dunia pendidikan tinggi, yang sudah tidak menguasai kecekapan sosiopragmatik. Mereka tidak menempatkan penggunaan sapaan yang sesuai, di mana dia bercakap dan kepada siapa dia bercakap tidak lagi diambil kira (Abdullah Hassan 2008, Awang Sariyan 2007). Sekiranya di pejabat, pelajar tersebut menyapa petugas perempuan dengan sapaan “Akak” dan menyapa petugas lelaki dengan sapaan “Bang”, yang semestinya disapa dengan sapaan “Puan” dan Encik” atau malah tidak menggunakan sapaan sama sekali. Seperti terlihat dalam contoh berikut ini.

#### Data 4.12.2.2

034P 1: Kalau nak cari dokumen ‘cam mana?

034P 2: Cuba dicari dekat situ. Kalau tak jumpa, cari sebelah sana..

034P 1: Timakasih

034P 2: Ok, sama.

Konteks:

Seorang pelajar (P1) bertanya kepada pembantu perpustakaan (P2) seorang perempuan, di kaunter pertanyaan mengenai letak dokumen yang hendak dia cari.

#### Data 2.1.2.2

035P 1: *Puan* (menganggukkan kepala sambil senyum)

035P 2: (Menganggukkan kepala saja)

Konteks:

Seorang pelajar menyapa seorang pensyarah yang sudah memiliki gelaran Dr., dan diketahui oleh pelajar tersebut. Tentu saja hal ini menyebabkan pensyarah tersebut merasa tidak dihargai.

#### Data 2.1.2.2

036P 1: *Kak*, saya nak cari buku ni, ade ke tak?

036P 2: Cuba saya tengok dulu ye.

036P 1: Memang tak de. Cuba cari di perpustakaan ATMA ye. Tau kan tempatnya?

036P 2: Tau kak. Timakasih..

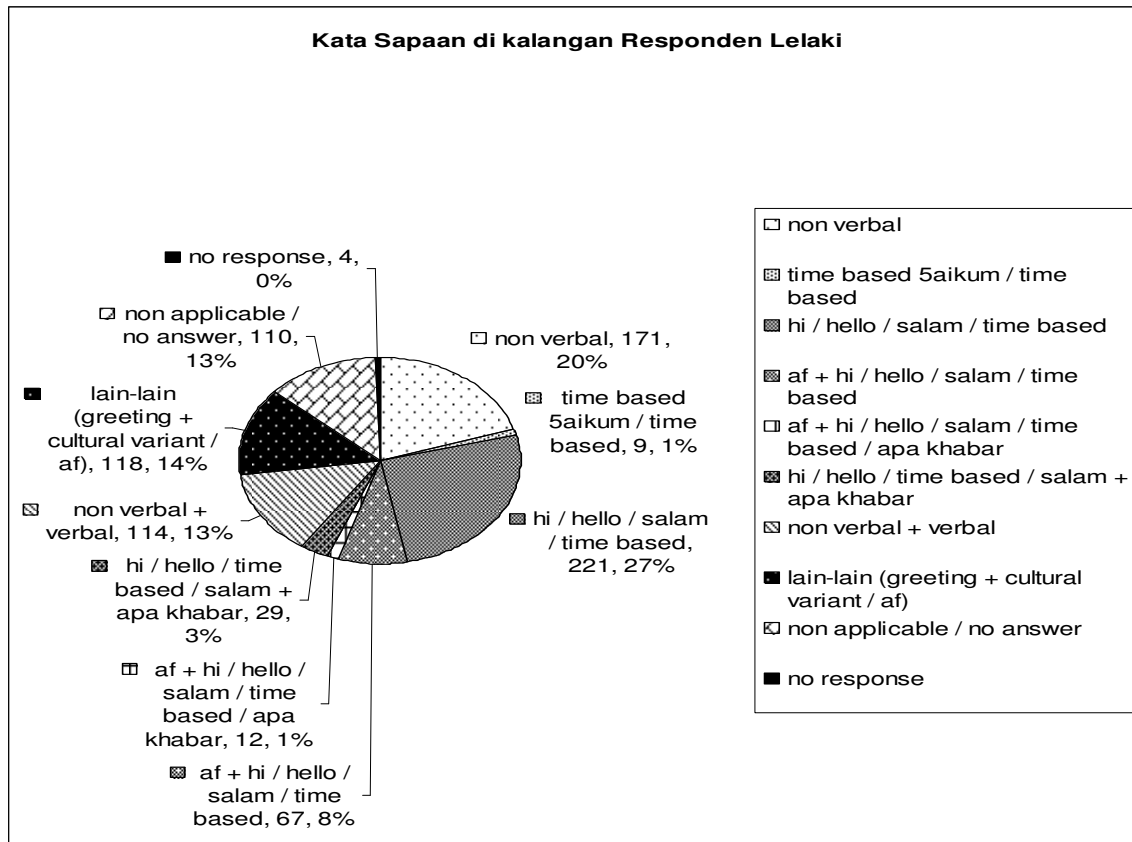
036P 1: Same-same

Konteks:

Seorang pelajar mencari sebuah buku yang tidak ditemukannya di perpustakaan tersebut dan dia bertanya kepada petugas di kaunter pertanyaan dengan sapaan “Kak”.

## Perbezaan Strategi Lakuan Sapaan Responden Lelaki dan Perempuan

### i) Lakuan sapaan lelaki



Carta 1: Lakuan sapaan lelaki

Berdasarkan Carta 1 di atas, responden lelaki lebih cenderung untuk menggunakan kategori 3<sup>6</sup> untuk menyapa. Jenis sapaan seperti ini muncul sebanyak 221 kali (27%) dan ia kebanyakannya digunakan di perpustakaan (situasi 4 – sila lihat lampiran). Jumlah kesemua pelajar lelaki yang menjadi responden untuk tujuan kajian ini adalah seramai 57 orang. Daripada jumlah tersebut, seramai 22 orang responden lelaki menggunakan sapaan kategori 3 untuk menjawab soalan situasi 4i, 20 responden bagi soalan 4ii, dan 221 responden bagi soalan 4iii. Oleh sebab situasi ini adalah situasi yang tidak rasmi, para responden ini lebih selesa menggunakan “*hi / hello / salam*” atau mengucap “*selamat pagi*” atau “*selamat petang*”. Keadaan yang sama juga turut berlaku pada situasi 2v (menyapa rakan sekelas di ruang legar fakulti). Terdapat 21 responden lelaki yang memilih untuk menyapa rakan sekelas mereka dengan sapaan kategori 3.

Bentuk sapaan kategori 1 (sapaan bukan verbal) turut menjadi salah satu bentuk sapaan yang digemari oleh responden lelaki. 20% daripada mereka menggunakan sapaan bukan verbal seperti tersenyum, mengangguk, dan kadang-kala melambai tangan. Sapaan jenis

<sup>6</sup> Hai / hello / salam / sapaan berasaskan masa. Sila rujuk Lampiran A – Kategori Sapaan

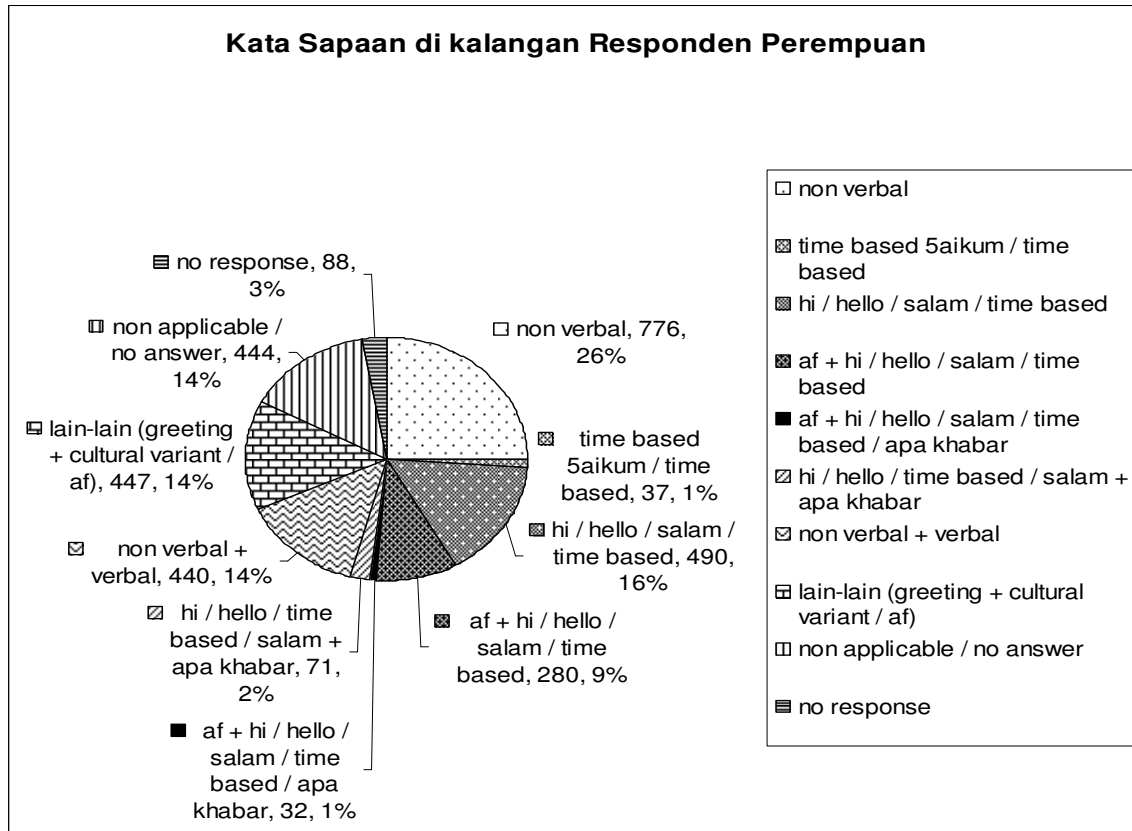
ini kebiasaannya digunakan oleh responden ini apabila mereka bertemu dengan orang yang tidak dikenali yang berumur antara 40-50 tahun (situasi 2i dan 3i).

Satu lagi bentuk sapaan yang digemari oleh responden lelaki ini adalah sapaan kategori 8 (sapaan + variasi budaya). 14% (n= 118) daripada mereka menggunakan sapaan jenis ini, yang penulis namakan sebagai sapaan budaya. Kami namakan sedemikian mengambil sempena pengaruh budaya bahasa pertuturan ini. Bentuk sapaan seperti ini biasanya muncul pada situasi 1i (menyapa pensyarah di UNIKEB), 1ii (menyapa rakan sekelas di UNIKEB), dan 2iv (menyapa pelajar senior di ruang legar fakulti). Sapaan budaya yang biasa di praktikkan oleh responden ini di UNIKEB adalah “hi + makan?”, “senyum + dah makan?”, atau “jom makan”.

Carta pai juga menunjukkan jumlah penggunaan kata sapaan kategori 7 (sapaan bukan verbal + sapaan verbal) yang agak tinggi. Seramai 13% (n=114) daripada responden lelaki menggunakan bentuk sapaan tersebut terutamanya di dalam situasi 2ii dan 2iii (menyapa pensyarah di ruang legar fakulti). Pada kebiasaannya, sapaan verbal seperti “salam” atau “hi” akan diiringi oleh senyuman iaitu salah satu bentuk sapaan bukan verbal.

Carta pai Lakuan Sapaan Lelaki juga menunjukkan bahawa responden lelaki tidak gemar untuk menggunakan sapaan kategori 2, 5, dan 10. Peratusan yang dapat dilihat hanyalah antara 0-1%. Ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor. Hasil daripada temu bual yang dilakukan terhadap 30 pelajar dari kumpulan yang sama, pengkaji mendapati bahawa pelajar lelaki lebih cenderung untuk menggunakan bentuk sapaan yang mudah dan pendek seperti “hi”, “oi”, “woi”, “bai” atau sekadar nama pendek tanpa kata sapaan. Mengikut pendapat salah seorang responden temu bual, beliau menyatakan bahawa sapaan seperti contoh di atas adalah lebih bersifat ”lelaki” apabila mereka menyapa rakan-rakan karib mereka. Apabila responden lelaki melakukan sapaan terhadap pensyarah mereka, mereka menggunakan “hi” + Prof, Dr. dan sebagainya. Adalah sangat jarang untuk mereka menggunakan “Assalamualaikum” ataupun sapaan berasaskan masa seperti “Selamat pagi, Selamat petang” dan sebagainya.

ii) Lakuan sapaan perempuan



Carta 2: Lakuan sapaan perempuan

Berbeza dengan responden lelaki, responden perempuan lebih cenderung menggunakan sapaan yang berbentuk bukan verbal (Kategori 1) berbanding sapaan verbal. Sapaan bukan verbal muncul paling banyak pada situasi 3i (menyapa lelaki tua di kolej kediaman) di mana 102 daripada 207 responden perempuan memilih untuk sekadar ‘senyum’ sebagai cara untuk menyapa. Ini diikuti oleh situasi yang kedua iaitu 2i (menyapa perempuan tua di ruang legar fakulti) iaitu sebanyak 99 kali penggunaan Kategori 1. Secara keseluruhannya, responden lelaki dan perempuan cenderung untuk menggunakan sapaan bukan verbal – senyum – terutamanya pada situasi 2i dan 3i. Penggunaan sapaan bentuk ini dilihat sebagai satu cara untuk mereka menunjukkan rasa hormat terhadap warga tua yang tidak dikenali. Daripada wawancara, senyum juga merupakan langkah awal bagi mereka untuk melihat reaksi pendengar, sama ada keadaan seterusnya sesuai untuk mereka meneruskan dengan sapaan berbentuk verbal.

Kategori kedua yang digunakan oleh responden perempuan adalah kategori 3 (hi / hello / salam / sapaan berasaskan masa). Jumlah penggunaan bentuk sapaan kategori tersebut adalah 490 kali atau 16%. Ia paling banyak digunakan dalam situasi 4i dengan kemunculan sebanyak 59 kali. Oleh sebab situasi tersebut mengkehendaki responden untuk memohon pertolongan daripada pustakawan, responden cenderung untuk menggunakan sapaan yang lebih sopan. Walau bagaimanapun, di dalam situasi 3i,

keadaan sangat berlainan walaupun pengkaji menjangkakan responden akan menunjukkan tahap kesantunan yang tinggi bagi kedua-dua situasi (3i dan 4i). Hanya terdapat 6 responden yang menggunakan kategori 3 untuk menyapa lelaki tua di kolej kediaman (situasi 3i).

Seperti responden lelaki, responden perempuan juga gemar menggunakan sapaan Kategori 7 (sapaan bukan verbal + sapaan verbal) dan Kategori 8 (Sapaan Budaya). Kedua-dua kategori tersebut menunjukkan peratusan yang sama iaitu 14%. Sapaan Budaya paling kerap digunakan di dalam situasi 1ii (menyapa rakan sekelas di pusat pelajar) iaitu n=92. Ianya diikuti oleh situasi 3iv (menyapa rakan sebilik di kolej) dengan n=59. Sapaan Budaya di sini merujuk kepada sapaan yang berlaku dalam ruang lingkup budaya tertentu; contohnya “Assalamualaikum” dan “Dah makan?” mewakili sapaan budaya Melayu. “Dah makan” juga dikhaskan sebagai sapaan budaya Malaysia yang multibudaya dan multilingual kerana penutur bahasa Cina juga mengamalkan bentuk sapaan ini sesama mereka.

Responden perempuan dilihat tidak gemar untuk menggunakan bentuk sapaan Kategori 2 dan 5 di mana secara keseluruhannya, hanya 1% bentuk sapaan tersebut yang digunakan. Alasannya adalah sama dengan dengan apa yang diberikan oleh responden lelaki dalam sesi temu bual. Ucapan ringkas seperti “hai” adalah lebih baik dan lebih mesra untuk digunakan sesama rakan. Ucapan “hai” juga digunakan untuk melakukan sapaan terhadap senior yang mereka kenali. Mereka tidak perlu menggunakan kata sapaan yang formal dalam situasi seperti ini. Ucapan seperti ini juga dilihat sesuai untuk digunakan semasa menyapa pensyarah yang dikenali mereka. Bentuk sapaan seperti “Assalamualaikum”, “sapaan berasaskan masa” atau “senyum” hanya digunakan apabila responden bertemu dengan pensyarah yang tidak begitu rapat atau tidak begitu dikenali mereka.

## **Kesimpulan**

Jarak sosial dan status sosial mempengaruhi strategi lakuan sapaan pelajar lelaki dan perempuan di institusi pengajian tinggi di Malaysia. Dua jarak sosial dalam penelitian ini adalah jarak sosial dekat yang dirujuk sebagai intim/ akrab dan jarak sosial jauh iaitu tidak intim/ tidak akrab. Dapatan menunjukkan bahawa jika jarak sosial lawan tutur pelajar (interlocutors), mereka cenderung menyapa dengan panggilan “hang” atau sapaan “kamu” sesuai dengan dialek daerah mereka masing2. Sebahagian mereka tidak menggunakan sapaan sama sekali, terus saja berinteraksi kepada persoalan yang ingin disampaikan. Sebahagian pelajar lelaki menggunakan sapaan “Oi”, “Hei”, “Hoi”.

Apabila hubungan pelajar yang satu dengan yang lain tidak intim/ tidak akrab, jika perempuan akan menyapa dengan menyebut nama. Sementara itu lelaki cenderung hanya menganggukkan kepala sahaja dan/atau menggunakan sapaan “hai”.

Berinteraksi dengan pensyarah yang memiliki hubungan tidak akrab, pelajar perempuan cenderung menyapa dengan panggilan gelaran, misalnya “Prof”, “Puan”, atau “Dr” sambil menganggukkan kepala tanpa ada sambungan percakapan setelah itu, sementara pelajar lelaki terkadang tidak menyapa, tetapi sebahagian hanya menganggukkan kepala



saja. Apabila pelajar memiliki hubungan yang dekat dengan pensyarahnya, mereka tidak hanya sekadar menyapa, tetapi dilanjutkan dengan interaksi yang menunjukkan saling memberi perhatian.

Status sosial mengharuskan seseorang dipanggil sesuai dengan posisinya di suatu tempat bekerja dan sesuai dengan tingkat pendidikan formal yang dilaluinya yang menyebabkan seseorang tersebut memiliki gelaran formal. Setiap orang akan dikatakan memiliki kecekapan berkomunikasi dan sopan santun apabila mampu menyapa orang lain sesuai dengan status sosial yang disandangnya. Sekiranya pendidikan formal seseorang belum sampai peringkat doktor, beliau akan disapa dengan sapaan “Puan”, namun apabila sudah menyelesaikan pendidikan peringkat falsafah, maka akan disapa dengan gelaran “Dr.”. Seorang profesor akan disapa dengan sapaan “Prof”. Di tempat bekerja, iaitu di pejabat, pendengar/lawan tutur perempuan akan disapa dengan sapaan “Puan”, sementara lelaki disapa dengan sapaan “Encik”.

Dapatan di atas mengesahkan strategi lakuan bahasa sapaan yang berlaku dalam kalangan pelajar institusi pengajian tinggi di Malaysia. Ia secara tidak langsung menunjukkan pola perlakuan sapaan golongan muda dari berbagai kumpulan etnik di Malaysia, oleh itu ia boleh simpulkan sebagai mewakili komuniti bahasa golongan muda Malaysia yang multibudaya. Dapatan menunjukkan bahawa pelajar tahun pertama ini menguasai kecekapan komunikasi yang bersesuaian dengan konteks rasmi pertuturan walaupun sebahagian kecil masih perlu memahami budaya perlakuan sapaan dalam konteks ini. Kebimbangan pengkaji bahasa tentang kekurangan kecekapan sosiopragmatik dalam hal sapaan ini terbukti secara empirikal melalui kajian ini bila mana sememangnya masih ada segelintir yang menggunakan kata panggilan yang tidak sesuai dengan konteks rasmi interaksi. Hal ini dapat dijadikan renungan dan tindakan bersama berbagai pihak yang terlibat dengan pengajaran bahasa juga pendidikan secara rasmi atau tidak agar usaha dapat dibuat bagi memberikan kesedaran kepada golongan muda tentang kepentingan menguasai kecekapan sosiopragmatik kerana ia mencerminkan nilai budi seseorang dan komuniti bahasa itu sendiri.

Selain itu, kajian tentang perlakuan sapaan oleh peringkat umur golongan ini boleh dilanjutkan kepada konteks yang lain, contohnya, konteks sosial dalam kawasan geografi tertentu, atau ranah yang tertentu. Ianya dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dalam membincangkan tentang impak dapatan terhadap budaya Melayu, dan Malaysia.

## Rujukan

Abdul Sukor Shaari, Nuraini Yusoff & Mohd Isa Awang (2003). *Bahasa Melayu Komunikasi*. Bentong Pahang Darul Makmur: PTS Publication & Distributor Sdn. Bhd.

Abdullah Hassan (2008). Bahasa dan Pembinaan Tamadun Bangsa. *Syarah Umum Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, UKM*. 18 Ogos, Bilik Senat, UKM.

- Awang Sariyan (2007). *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka.
- Bogdan, B., Robert C. & Knopp, S. (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Method*. Avaneue: Boston Massachusetts.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Geertz, C. (1983). *Local Knowledge: Further Essays in Antrohistorical Method*. New York: Basic Books.
- Gumperz, J. (1972). *Direction in Sociolinguistik the Ethnography of Communication*. New York: Rinehart and Winston.
- Gumperz, J. J. (1982). *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambride University Press.
- Hafriza Burhanudeen. (1998). Greetings Among Royalty in Malaysia. *International Journal of Society and Language*, 130, 77-88.
- Hymes, D. (1972). Models of the Interaction of Language and Sosial Life. Dalam J. J. Gumperz & D. Hymes (ed). *Directions in Sociolinguistik: The Ethnography of Communication*. NY: Holt, Rinehart & Winston.
- Ibrahim Ag Youssouf, Grimshaw, A. D., & Bird, C. S. (1976). Greetings in the Desert *American Ethnologist*, 3, 797-824.
- Kasih, M. S. (2002). Sistem kata sapaan keluarga bahasa Minangkabau dan Melayu suatu perbandingan. Dalam, *Menelusuri Jejak Melayu-Minangkabau*, 123-130. Padang: Yayasan Citra Budaya Indonesia.
- Kasih, M. S. (2004). Sistem Kata Sapaan Anak-anak dan Remaja dalam Bahasa Minangkabau: Suatu Analisis Sociolinguistik. *Linguistik Indonesia: Jurnal Ilmiah Masyarakat Linguistik Indonesia*. 22(2), 179-184
- Leech, G. (1993). *Prinsip Pragmatik*. Penerjemah Azhar M. Simin. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka.
- Maleong, L. J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cetakan ke 6). Bandung: Remaja Rosdakarya Ofset.
- Miles, M. B & Huberman, A. M. (1992). *Kualitatif Data Analisis*. Diterjemahkan Roshidi, Tjetjep Rohendi. Jakarta: UI Press.
- Nor Hashimah Jalaluddin, Harishon Radzi, Maslida Yusof & Saadiah Mat Alip (2005). *Sistem Panggilan dalam Keluarga: Satu Dokumentasi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Saville-Troike, M. (1991). *Etnografi Komunikasi: Suatu Pengenalan*. Terjemahan AjidChe Kob. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka Kementerian Pendidikan Malaysia.

Samarin, W. J. (1993). *Linguistik Lapangan*. Terj. Kamaruzzaman Mahayidin dan Zahrah Abd Ghafur. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Sherzer, J. (1987). A discourse-centered approach to language and culture. *American Anthropologist*, 89, 295-309.

Waldvogel, J. (2007). Greetings and Closing in Workplace Email, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(2), article 6.

### Lampiran A: Kategori Sapaan

Kategori	Jawapan
1	Bukan verbal
2	(sapaan berasaskan masa + salam) / sapaan berasaskan masa
3	Hai / hello / salam / sapaan berasaskan masa
4	Kata panggilan + (hi / hello / salam / sapaan berasaskan masa)
5	Kata panggilan + (hi / hello / salam / sapaan berasaskan masa / apa khabar)
6	hi / hello / sapaan berasaskan masa / salam + apa khabar
7	bukan verbal + verbal
8	lain-lain (sapaan + variasi budaya / kata panggilan)
9	Tidak boleh digunakan / tiada jawapan
10	Tiada respon

## **Lampiran B: Kategori Untuk Teknik Pengamatan**

### **SITUASI**

1. Di Wisma Pelajar
2. Di Di ruang legar fakulti
3. Di Kolej kediaman
4. Di Perpustakaan Umum Universiti

### **STATUS SOSIAL LAWAN TUTUR**

1. Dengan Pensyarah.
2. Dengan Rakan setutoran
3. Dengan Perempuan yang tidak dikenali seusia ibu Anda
4. Dengan pensyarah yang dikenali tetapi tidak mengajar Anda
5. Dengan Pensyarah Anda
6. Dengan senior
7. Dengan yunior
8. Dengan lelaki yang tidak dikenali seusia ayah Anda
9. Pengetua kolej Anda
10. Felo kolej Anda
11. Rakan sebilik Anda
12. Dengan pembantu perpustakaan di kaunter pertanyaan

### **Penulis**

Marlyna Maros (PhD) adalah seorang Profesor Madya di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Beliau aktif dalam penyelidikan serta penulisan dalam bidang sosiopragmatik, sosiolinguistik, dan linguistik dalam pelajaran. Terbaru adalah penyelidikan beliau dalam lakuan bahasa sapaan, permintaan, dan permintaan maaf dari aspek kecekapan komunikasi dan kesantunan.

Aslinda John merupakan seorang pensyarah di Fakultas Sastra, Universitas Andalas, Padang, Indonesia. Bidang pengkhususan beliau adalah sosiolinguistik dan pragmatik dan telah menerbitkan beberapa makalah, juga sebuah buku Sosiolinguistik. Beliau sedang mengikuti pengajian PhD di UKM untuk penghasilan tesis yang bertajuk 'Sapaan dalam Bahasa Minangkabau: Satu kajian sosiopragmatik'.

Mohd Baharim Mayidin adalah seorang guru bahasa Inggeris di Kampus Kesihatan, Universiti Sains Malaysia, disamping sedang menyiapkan tesis sarjananya yang bertajuk 'Greetings at information counter: a sociopragmatic study' di Pusat Pengajian Bahasa dan Linguistik, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, UKM.