

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM KALANGAN MURID PELBAGAI ETNIK

ZULKIFLEY HAMID, NAIDATUL ZAMRIZAM ABU
& ASYRAF ZULKIFLEY
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Abstrak

Fokus utama kajian ini adalah untuk menganalisis strategi semasa berkomunikasi dalam kalangan murid pelbagai etnik. Temu bual dan soal selidik berbentuk Tugas Penyempurnaan Wacana merupakan kaedah yang telah dipilih untuk mengumpul data. Kajian kes ini dijalankan di Sekolah Kebangsaan Sri Tebrau, Johor Bahru. 72 orang murid pelbagai etnik telah dipilih secara rawak sebagai pemaklum kajian. Skala Kesantunan Leech dipilih sebagai kerangka teori bagi kajian ini. Dapatan kajian menunjukkan bahawa murid-murid Melayu menggunakan pelbagai kata ganti nama diri semasa berkomunikasi. Kata ganti nama 'aku – kau' dan 'saya – awak' paling kerap diguna oleh murid Melayu berbanding murid bukan Melayu semasa berkomunikasi. Murid bukan Melayu pula lebih selesa menggunakan 'saya – kamu' dalam proses komunikasi. Masalah penggunaan kata ganti nama wujud dalam kalangan murid Melayu dan bukan Melayu, tetapi dalam situasi komunikasi yang berbeza-beza. Implikasi daripada kegagalan menggunakan kata ganti nama yang tepat semasa berkomunikasi boleh menggugat keharmonian dalam hubungan antara etnik. Pembelajaran kata ganti nama diri tidak seharusnya dilihat sebagai penguasaan dalam aspek bahasa sahaja, tetapi penegasan perlu diberikan dalam fungsi kata ganti nama diri sebagai satu strategi kesantunan semasa berkomunikasi.

Kata kunci : *Strategi komunikasi, komunikasi santun, tugas penyempurnaan wacana, kata ganti nama diri, kepelbagaian etnik.*

COMMUNICATION STRATEGIES AMONG MULTI-ETHNIC PUPILS

Abstract

This study was conducted to explore the use of communication strategies among pupils of various ethnic groups. Interview and Questionnaires Discourse Completion Task were used to obtain the data. The researcher has conducted a case study in Sekolah Kebangsaan Sri Tebrau, Johor Bahru, and about 72 pupils were selected randomly. The politeness scale of Geoffrey Leech has been used as a theoretical framework for this study. The study found that Malay pupils used a variety of pronouns in communication. Pronoun 'aku-kau' and 'saya-awak' were more frequently used by Malay pupils compared to non-Malay pupils who were more comfortable using 'saya-kamu'. The wrong usage of proper pronouns can lead to implications in harmonious relations between ethnic. The fact is, learning pronouns should not be seen as a language learning process only but emphasis should also be given in the pronouns function as part of politeness strategies in communication processes.

Keywords: *Communication strategies, courteous communication, discourse completion task, pronouns, ethnic plurality.*

PENDAHULUAN

Berkomunikasi secara lisan memerlukan penggunaan sistem sapaan yang wajar berdasarkan kesesuaian wacana komunikasi. Dalam bahasa Melayu, sistem sapaan dapat dikategorikan kepada tiga aspek utama iaitu kata ganti nama, kata rujukan hormat, kata gelaran atau pangkat (Amat Juhari Moain (1989). Kata ganti nama yang digunakan dengan betul dan sesuai memberi keselesaan kepada seseorang semasa berkomunikasi. Walaupun bentuk kata ganti nama diri kelihatan sederhana dan senang difahami, namun aspek penggunaannya dalam proses komunikasi boleh menjadi rumit dan kerap berlaku kesilapan akibat daripada penggunaan kata ganti nama diri yang salah atau kurang tepat. Hal ini pernah dibincangkan oleh Zaitul Azma Zainon Hamzah (2012), beliau menyatakan bahawa kesantunan semasa berkomunikasi dalam bahasa Melayu diukur melalui penggunaan kata ganti nama, kata panggilan, kata gelaran, rujukan hormat dan pemilihan perkataan yang tidak menyinggung perasaan seseorang.

PERMASALAHAN KAJIAN

Komunikasi lisan yang berkesan memerlukan penutur mematuhi sistem bahasa yang meliputi aturan linguistik, sistem sosial dan aspek pragmatik. Kajian tentang kata ganti nama dan komunikasi berkesan telah banyak dijalankan oleh pengkaji terdahulu, namun kajian tentang penggunaan kata ganti nama dan kesannya kepada proses komunikasi lisan dalam kalangan murid pelbagai etnik di sekolah masih kurang dijalankan. Hal ini demikian kerana kajian terdahulu tentang kesantunan dalam berkomunikasi lebih memberi fokus kepada pola sapaan dan strategi kesantunan dalam kalangan remaja, mahasiswa dan juga golongan dewasa seperti kajian Nor Hashimah Hj. Jalaluddin (2005; 2010), Normala Othman (2006), Noor Sham Sabtu (2009), Marlyna Maros (2010) dan Maslida Yusof (2011).

Kanak-kanak seperti juga orang dewasa perlu berkomunikasi antara sama lain sebagai satu cara bersosialisasi. Melalui didikan di sekolah, kanak-kanak dibentuk agar berbudi bahasa dan saling menghormati antara satu sama lain dalam komunikasi lisan. Kajian yang dijalankan oleh penyelidik bertujuan untuk mengenal pasti penggunaan kata ganti nama sebagai satu strategi semasa berkomunikasi dalam kalangan kanak-kanak terutama yang melibatkan murid-murid di peringkat sekolah rendah. Kajian ini melibatkan interaksi murid berbilang etnik. Penggunaan kata ganti nama yang betul mempamerkan kesantunan berbahasa semasa berkomunikasi dengan rakan-rakan dan guru-guru di sekolah.

METODOLOGI

Penyelidik telah menggunakan kaedah temu bual dan soal selidik untuk mendapatkan data. Borang soal selidik dibahagikan kepada dua bahagian iaitu bahagian A dan B. Bahagian A terdiri daripada soalan demografi responden iaitu berkenaan dengan kelas, jantina, etnik dan pilihan penggunaan bahasa. Bahagian B pula, meneliti penggunaan kata ganti nama sebagai satu strategi dalam berkomunikasi. Dalam kajian ini, penyelidik telah menggunakan kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) yang mengandungi enam soalan situasi dan memerlukan responden menulis kata ganti nama yang sesuai. Situasi yang diwujudkan adalah berdasarkan pemboleh ubah jarak sosial dan jarak status.

Penyelidik menggunakan temu bual separa berstruktur yang bersifat fleksibel, dan keadaan ini membolehkan responden menyatakan apa-apa yang difikirkannya kepada penyelidik. Data yang diperolehi melalui Tugas Penyempurnaan Wacana pula dianalisis berdasarkan jumlah kata ganti nama yang diguna oleh responden. Penyelidik menggariskan kata ganti nama yang digunakan oleh responden. Kemudian, penyelidik mencatat kata ganti nama yang diguna bagi setiap situasi komunikasi mengikut jenis kata ganti nama iaitu kata ganti nama pertama dan kedua. Penyelidik juga hanya memilih satu sahaja kata ganti nama jika

terdapat pengulangan. Jumlah kata ganti nama yang diperoleh daripada 72 orang responden dikira dalam bentuk kekerapan dan peratusan. Data ini dipaparkan dalam bentuk jadual.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Bentuk kata ganti nama

Analisis data temu bual bertujuan untuk mengenal pasti bentuk kata ganti nama yang dipilih semasa komunikasi lisan di sekolah berdasarkan etnik dan gender. Berdasarkan temu bual bersemuka yang dijalankan bersama-sama dengan murid pelbagai etnik, data menunjukkan terdapat persamaan dan perbezaan dalam bentuk kata ganti nama yang digunakan. Berikut adalah huraian dapatan kajian temu bual yang memberi fokus kepada bentuk kata ganti nama diri yang kerap digunakan semasa komunikasi lisan oleh responden berdasarkan aspek etnik dan gender.

i. Etnik Melayu

Jadual 1 menunjukkan bahawa murid lelaki Melayu (MLM) menggunakan bentuk kata ganti nama ‘aku – kau’ dan ‘saya – awak’ semasa mereka berkomunikasi secara lisan dengan rakan sebaya. Kata ganti nama tunggal iaitu ‘aku – kau’ lebih kerap digunakan berbanding ‘saya – awak’. Biasanya kata ganti nama ‘aku – kau’ digunakan kepada rakan lelaki dan perempuan yang rapat. Kata ganti nama ‘saya – awak’ pula digunakan semasa berkomunikasi dengan murid perempuan yang selesa menggunakan ‘saya – awak’. Selain itu, bentuk kata ganti nama ‘saya – awak’ juga digunakan semasa berkomunikasi dengan kenalan yang tidak akrab.

Bagi kata ganti nama bentuk jamak pula, didapati murid lelaki Melayu kerap menggunakan kata ganti nama ‘kita orang’, ‘kau orang’ dan ‘dia orang’ berbanding kata ganti nama ‘kami’, ‘kamu semua’ dan ‘mereka’. Penggunaan kata ganti nama ini digunakan semasa berkomunikasi dengan rakan-rakan sama ada lelaki atau perempuan. Malah menjadi kebimbangan apabila kata ganti nama kolokial ini juga digunakan semasa komunikasi lisan dengan guru-guru di sekolah.

Jadual 1: Kata ganti nama yang diguna oleh murid lelaki Melayu semasa komunikasi lisan

Kata Ganti Nama			Bentuk
Pertama	Kedua	Ketiga	
<i>aku</i>	<i>kau</i>	<i>dia</i>	Tunggal
<i>saya</i>	<i>awak</i>		
<i>kita orang</i>	<i>kau orang</i>	<i>dia orang</i>	Jamak

Jadual 2 pula menunjukkan bentuk kata ganti nama yang digunakan oleh murid perempuan Melayu (MPM). Terdapat persamaan dan perbezaan dalam bentuk kata ganti nama yang digunakan oleh murid lelaki dan perempuan Melayu. Persamaannya ialah murid perempuan Melayu menggunakan kata ganti nama ‘aku – kau’ dan ‘saya – awak’ dalam komunikasi lisan sesama mereka. Biasanya kata ganti nama ‘aku – kau’ digunakan kepada rakan perempuan yang rapat sahaja. Kata ganti nama ‘saya – awak’ pula digunakan semasa berkomunikasi dengan murid lelaki atau kenalan perempuan yang kurang akrab. Berbeza dengan kata ganti nama yang digunakan oleh murid lelaki Melayu, kata ganti nama bentuk tunggal ‘kita – awak’ ada digunakan oleh murid perempuan Melayu dalam interaksi mereka. Walau bagaimanapun, bentuk kata ganti nama ‘kita – awak’ ini terhad dalam perbualan dengan rakan perempuan yang rapat sahaja.

Bagi bentuk jamak pula, kata ganti nama ‘kita orang’, ‘kau orang’ dan ‘dia orang’ kerap digunakan oleh murid perempuan Melayu berbanding kata ganti nama ‘kami’, ‘kamu semua’ dan ‘mereka’. Kata ganti nama ini tidak diajar di sekolah tetapi merupakan bahasa kolokial yang sering digunakan oleh masyarakat Melayu.

Jadual 2: Kata ganti nama yang diguna oleh murid perempuan Melayu semasa komunikasi lisan

Kata Ganti Nama			Bentuk
Pertama	Kedua	Ketiga	
<i>aku</i>	<i>kau</i>		Tunggal
<i>saya</i>	<i>awak</i>	<i>dia</i>	
<i>kita</i>	<i>awak</i>		
<i>kita orang</i>	<i>kau orang</i>	<i>dia orang</i>	Jamak

ii. Etnik Cina dan India

Dapatan daripada temu bual menunjukkan bahawa, bentuk kata ganti nama yang digunakan oleh responden murid Cina dan murid India semasa berkomunikasi dalam bahasa Melayu mempunyai persamaan. Justeru, penyelidik menggabungkan bentuk kata ganti nama yang digunakan oleh responden murid Cina dan murid India sebagai bukan Melayu.

Jadual 3 menunjukkan bahawa murid lelaki Cina (MLC) dan murid lelaki India (MLI) biasanya menggunakan bentuk kata ganti nama ‘saya – kamu’ semasa berkomunikasi dalam bahasa Melayu. Sungguhpun demikian, adakalanya mereka juga menggunakan kata ganti ‘saya – awak’ dan ‘aku – kau’ untuk membalas sapaan daripada murid-murid Melayu yang menggunakan kata ganti nama tersebut ketika mereka berkomunikasi. Namun, kata ganti nama tersebut bukan kata ganti nama pilihan murid lelaki bukan Melayu kerana kata ganti nama seperti ‘aku – kau’ dianggap kasar dan tidak mematuhi aturan tatabahasa.

Bagi bentuk jamak pula, murid lelaki bukan Melayu menggunakan kata ganti nama ‘kami’, ‘kamu semua’ dan ‘mereka’ semasa berkomunikasi dengan rakan-rakan berbanding murid Melayu yang gemar menggunakan bentuk kata ganti nama ‘kita orang’, ‘kau orang’ dan ‘dia orang’.

Jadual 3: Kata ganti nama yang diguna oleh murid lelaki bukan Melayu semasa komunikasi lisan

Kata Ganti Nama			Bentuk
Pertama	Kedua	Ketiga	
<i>saya</i>	<i>kamu</i>	<i>dia</i>	Tunggal
<i>kami</i>	<i>kamu semua</i>	<i>mereka</i>	Jamak

Jadual 4 pula menunjukkan bentuk kata ganti nama yang digunakan oleh murid perempuan Cina (MPC) dan murid perempuan India (MPI) semasa berkomunikasi dalam bahasa Melayu. Bentuk kata ganti nama ‘aku – kau’ atau ‘saya – awak’ tidak digunakan oleh mereka. Kata ganti nama ‘saya – kamu’ menjadi kata ganti nama yang paling biasa digunakan oleh mereka dalam komunikasi lisan. Kata ganti nama tunggal ‘kita – awak’ tidak ada digunakan oleh murid perempuan bukan Melayu. Bagi bentuk jamak pula, kata ganti nama ‘kami’, ‘kamu semua’ dan ‘mereka’ digunakan dalam komunikasi seperti yang digunakan oleh murid lelaki bukan Melayu. Mereka tidak menggunakan bentuk kata ganti nama ‘kita orang’, ‘kau orang’ dan ‘dia orang’ yang dianggap menyalahi aturan berbahasa dan tidak diajar di dalam sistem bahasa di sekolah.

Jadual 4: Kata ganti nama yang diguna oleh murid perempuan bukan Melayu semasa komunikasi lisan

Kata Ganti Nama			Bentuk
Pertama	Kedua	Ketiga	
<i>saya</i>	<i>kamu</i>	<i>dia</i>	Tunggal
<i>kami</i>	<i>kamu semua</i>	<i>mereka</i>	Jamak

Secara keseluruhan, dapatan temu bual menunjukkan bahawa murid Melayu kerap menggunakan bentuk kata ganti nama ‘aku – kau’ dalam komunikasi lisan mereka. Walaupun bentuk kata ganti nama ini agak kasar, namun bersifat mesra dan akrab. Bagi kebanyakan murid, sekolah merupakan rumah kedua bagi mereka dan rakan-rakan sekelas menjadi sahabat yang rapat dengan mereka. Oleh itu, hubungan mesra dengan sahabat perlu dijaga dan penggunaan kata ganti nama ‘aku – kau’ menjadi kata sapaan yang memberi keselesaan dalam komunikasi lisan.

Kebanyakan ibu bapa Melayu menasihati anak-anak mereka agar tidak menggunakan kata ganti nama ‘aku – kau’ yang dianggap kasar dan tidak

santun. Ibu bapa berasa bimbang jika anak-anak mereka dipandang sebagai tidak tahu adab atau *no family teaching* kerana menggunakan kata ganti nama yang kasar semasa berkomunikasi. Sudah menjadi tradisi masyarakat Melayu untuk sentiasa menjaga tutur kata dan budi bahasa semasa berkomunikasi. Oleh itu, tanggungjawab ini terpikul di atas bahu ibu bapa untuk mendidik anak-anak mereka agar menjadi manusia yang tahu adab dan santun. Kanak-kanak perlu dibentuk dan diperkukuh dengan budaya berbahasa santun kerana mereka merupakan generasi pewaris yang akan mencorak kehidupan pada masa hadapan. Apabila kanak-kanak dibiarkan membesar tanpa nilai santun, maka tidak mustahil bahasa santun itu akan menjadi pupus dan lahirlah generasi yang arogan dan kasar serta kering daripada nilai-nilai etika dan agama.

Bagi responden bukan Melayu sama ada responden murid Cina ataupun responden murid India, kata ganti nama yang digunakan adalah kata ganti nama yang bersifat hormat dan santun iaitu 'saya – kamu'. Kata ganti nama 'aku – kau' dan 'saya – awak' jarang digunakan dan hanya digunakan ketika membalas sapaan dari rakan-rakan murid Melayu. Responden bukan Melayu juga ada menggunakan kata ganti nama 'aku – kau' dengan rakan-rakan lelaki Melayu yang gemar menggunakan kata ganti nama tersebut. Selain itu kata ganti nama 'saya – awak' pula digunakan untuk berkomunikasi dengan murid perempuan Melayu. Keadaan ini memperlihatkan pengaruh rakan-rakan dalam penggunaan kata ganti nama semasa proses komunikasi berlangsung. Walaupun begitu, responden bukan Melayu juga sedar tentang kesantunan dalam penggunaan kata ganti nama kerana mereka tidak gemar menggunakan kata ganti nama 'aku – kau' yang dianggap tidak sesuai digunakan dan bersifat kasar.

Melalui temu bual juga penyelidik mendapati tiada perbezaan kata ganti nama yang digunakan antara penutur dan pendengar jika berlainan etnik tetapi perbezaan hanya wujud jika penutur dan pendengar berlainan gender. Sebagai contoh, murid Melayu akan menggunakan 'aku – kau' dengan rakan-rakan lelaki tanpa mengira etnik. Begitu juga dengan murid lelaki bukan Melayu yang memilih menggunakan 'saya – kamu'. Namun, perbezaan kata ganti nama 'saya – awak' muncul apabila komunikasi itu melibatkan gender yang berlainan. Situasi ini paling ketara dalam interaksi antara responden lelaki Melayu dan responden perempuan Melayu. Perubahan ini pastinya mempunyai kaitan dengan nilai kesantunan semasa berkomunikasi.

Penggunaan Kata Ganti Nama

Analisis data Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) bertujuan untuk menganalisis penggunaan kata ganti nama semasa proses komunikasi dalam kalangan murid sekolah berdasarkan jarak sosial dan jarak status. Enam soalan situasi disediakan oleh penyelidik melibatkan jarak sosial dan jarak status/autoriti. Empat soalan situasi berdasarkan jarak sosial iaitu akrab dan tidak akrab. Dua soalan lagi melibatkan jarak status iaitu antara responden dengan guru. Analisis yang dijalankan oleh penyelidik adalah berdasarkan data kata ganti nama yang digunakan oleh responden dalam respon soal selidik.

i. Gender

Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat persamaan dan perbezaan bentuk kata ganti nama yang digunakan mengikut gender bagi setiap etnik. Responden lelaki Melayu lebih selesa dan lebih kerap menggunakan kata ganti nama 'aku - kau' dalam komunikasi lisan. Adakalanya mereka juga menggunakan kata ganti nama 'saya - awak' tetapi terhad kepada interaksi dengan responden perempuan sahaja. Penggunaan kata ganti nama 'saya - awak' juga digunakan semasa berkomunikasi dengan rakan sebaya yang tidak akrab.

Bagi responden perempuan Melayu pula, mereka menggunakan kata ganti nama 'aku - kau' semasa berkomunikasi dengan rakan perempuan yang rapat. Mereka juga menggunakan kata ganti nama 'aku - kau' kepada murid lelaki yang kerap berinteraksi dengan mereka menggunakan kata ganti nama tersebut. Bagi kebanyakan murid perempuan Melayu, mereka lebih selesa menggunakan kata ganti nama 'saya - awak' semasa berkomunikasi dengan murid lelaki. Wujud perasaan malu apabila menggunakan kata ganti nama 'aku - kau' dengan murid lelaki kerana berasa tidak santun menggunakan kata ganti nama tersebut.

Dapatan kajian penyelidikan terhadap gender menunjukkan bahawa murid perempuan cenderung untuk memilih kata ganti nama yang lebih santun berbanding dengan murid lelaki. Responden perempuan Melayu menggunakan kata ganti nama 'saya', 'awak', 'kita' atau menyebut nama rakan yang diajak berbual agar kelihatan lebih mesra. Begitu juga dengan responden perempuan bukan Melayu, ada yang menggunakan kata ganti nama 'awak' sebagai cara berbudi bahasa semasa berkomunikasi, sementara responden lelaki bukan Melayu pula ada yang menggunakan kata ganti nama yang agak kasar iaitu 'aku - kau' semasa komunikasi lisan dengan rakan-rakan lelaki Melayu.

Sebagai analisis keseluruhan mengikut gender, penyelidik telah mengumpulkan jumlah frekuensi kata ganti nama yang diperoleh menggunakan soal selidik TPW. Berdasarkan Jadual 5, didapati bahawa murid lelaki lebih banyak menggunakan kata ganti nama 'aku' dan 'kau' berbanding murid perempuan dengan frekuensi sebanyak 30 berbanding 18. Kata ganti nama ini agak kasar tetapi bersifat akrab dan biasanya murid lelaki lebih gemar menggunakan kata ganti nama ini. Kata ganti nama 'kita' pula hanya digunakan oleh murid perempuan sahaja dan bilangan frekuensinya agak kecil iaitu 2. Kata ganti nama 'kita' menunjukkan perasaan kekitaan dengan rakan-rakan di samping mempamerkan nilai kesantunan semasa proses komunikasi.

Penggunaan kata ganti nama 'kamu' pula tidak menunjukkan perbezaan yang ketara antara jantina dari segi frekuensi. Walau bagaimanapun, kata ganti nama 'saya' dan 'awak' lebih banyak digunakan oleh murid perempuan dengan perbezaan frekuensi melebihi 8. Kata ganti nama ini lebih santun dan bersifat mesra serta digunakan untuk menunjukkan perasaan hormat dengan rakan-rakan.

Jadual 5: Frekuensi penggunaan kata ganti nama mengikut gender

Gender	Frekuensi					
	aku	saya	kita	kau	kamu	awak
Lelaki	30	186	0	30	96	28
Perempuan	18	196	2	18	100	36
Jumlah	48	382	2	48	196	64

Perbezaan dalam strategi berkomunikasi dalam kalangan lelaki dan perempuan pernah dibincangkan oleh Holmes (1995) dalam bukunya yang bertajuk *Women, Men and Politeness*, dan turut dibincangkan dalam Holmes & Meyerhoff (2003). Perempuan dianggap sebagai kelompok subordinat yang menuntut mereka supaya menggunakan bahasa yang lebih santun daripada bahasa yang digunakan oleh orang lelaki. Perbezaan dalam kesantunan semasa komunikasi lisan ini banyak dipengaruhi oleh norma masyarakat. Kajian yang dijalankan oleh Normala Othman (2006) juga menunjukkan bahawa memang terdapat perbezaan kata ganti nama yang digunakan mengikut gender. Kaum wanita lebih suka menggunakan kata ganti nama 'I - you' dengan rakan-rakan perempuan berbanding kaum lelaki yang selesa menggunakan 'aku - kau' dengan rakan-rakan lelaki. Hal ini demikian kerana wanita lebih gemar berlaku santun dalam perbualan dan tingkah laku. Hal yang sama juga telah dijelaskan dalam kajian Chusni Hadiati (2007). Beliau membuktikan bahawa komunikasi antara lelaki dan perempuan mempunyai perbezaan yang jelas. Perbezaan ini adalah kerana kecenderungan perempuan untuk berperilaku santun terutama semasa berkomunikasi dengan kaum lelaki.

ii. Etnik

Responden Melayu yang merupakan penutur natif bahasa Melayu menggunakan kata ganti nama berdasarkan kebiasaan dan norma masyarakat Melayu yang berada dalam lingkungan mereka. Kesantunan berbahasa diwarisi dan diajar secara turun temurun melalui budi bahasa, budaya dan nilai-nilai hidup yang disampaikan sama ada secara langsung atau tidak langsung oleh ibu bapa atau orang yang lebih dewasa seperti datuk dan nenek. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kata ganti nama 'kamu' tidak digunakan oleh responden Melayu dalam komunikasi lisan. Takrifan penahu terdahulu tentang kata ganti nama 'kamu' agak berbeza kerana ada yang meletakkan kata ganti nama 'kamu' sebagai kasar dan sama fungsinya dengan kata ganti nama 'engkau' dan 'awak' namun ada juga yang mengelaskan kata ganti nama 'kamu' sebagai tanda hormat.

Menurut Raminah Hj. Sabirin (1993), kata ganti diri 'kamu' merupakan kata ganti diri yang lebih hormat, iaitu digunakan oleh orang yang mempunyai status atau kedudukan yang lebih tinggi kepada mereka yang lebih rendah kedudukannya seperti oleh majikan kepada pekerja, oleh guru kepada murid atau oleh pegawai kepada kakitangannya. Ini bermakna, walaupun kata ganti diri 'kamu' menunjukkan tanda hormat oleh penutur, tetapi kata ganti diri 'kamu'

tidak sesuai digunakan semasa berkomunikasi dengan rakan sebaya kerana kata ganti diri 'kamu' hanya digunakan oleh orang yang lebih tinggi statusnya. Asmah Hj. Omar (2009) pula meletakkan kata ganti nama 'kamu' dan 'awak' sama fungsi dengan kata ganti nama 'aku' dan 'kau' yang merupakan bentuk kasar tetapi intim.

Berdasarkan dapatan kajian penyelidikan, responden Melayu tidak menggunakan kata ganti nama 'kamu' semasa berkomunikasi sama ada dengan rakan lelaki atau rakan perempuan sebaliknya mereka menggunakan kata ganti nama 'awak' atau 'kau'. Ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan antara kata ganti 'kamu' dan 'awak' dalam perspektif responden Melayu. Melalui temu bual bersama responden Melayu, kata ganti nama 'kamu' biasanya digunakan oleh guru mereka di sekolah. Keadaan ini menunjukkan kata ganti nama 'kamu' mempunyai hubungan dengan status seseorang dan penggunaannya semasa berkomunikasi lebih sesuai digunakan oleh orang yang lebih tinggi statusnya.

Zulkifley Hamid (2004), pernah membincangkan isu berkaitan dengan penguasaan bahasa Melayu dalam kalangan murid pelbagai etnik. Menurut beliau, faktor etnik merupakan unsur yang harus dipentingkan semasa kita merancang atau melaksanakan sesuatu program pendidikan bahasa. Perbezaan bangsa seringkali mewujudkan perbezaan bahasa. Bangsa yang berbeza mempunyai bahasa ibunda yang berbeza dan seringkali juga mempunyai bahasa kedua yang berbeza. Sebagai contoh orang Cina di Malaysia memilih salah satu dialek bahasa Cina sebagai bahasa pertama, dan bahasa Melayu atau bahasa Inggeris sebagai bahasa kedua. Hakikat ini juga yang berlaku dalam dapatan demografi yang menunjukkan bahawa kekerapan penggunaan bahasa Melayu semasa berkomunikasi dalam kalangan responden bukan Melayu agak rendah iaitu 29.2% bagi murid Cina, dan 37.5% bagi murid India.

Teo Kok Seong (2012) pula berpendapat, persahabatan antara etnik sebagai titik permulaan dalam sebuah komunikasi yang berjaya. Hubungan baik dan mesra antara etnik membawa kepada hubungan yang akrab. Keadaan ini dapat mengurangkan perasaan prasangka, dan yang lebih penting lagi peranan bahasa sebagai perantara yang digunakan oleh kedua-dua pihak dalam sesuatu proses komunikasi dengan tumpuan dari dimensi wacana santun. Apabila kedua-dua pihak yang berbicara iaitu penutur dan pendengar dapat menerima kata ganti nama yang digunakan, tiada halangan untuk meneruskan perbualan.

Jadual 6: Kekerapan penggunaan kata ganti nama mengikut etnik

Etnik	Frekuensi					
	aku	saya	Kita	kau	kamu	awak
Melayu	38	104	2	38	0	58
Cina	6	138	0	6	98	3
India	4	140	0	4	98	3
Jumlah	48	382	2	48	196	64

Sesuatu yang paling ketara dalam analisis ini adalah penggunaan kata ganti nama 'awak' dan 'kamu'. Didapati tiada penggunaan kata ganti nama 'kamu' dalam kalangan murid Melayu, sebaliknya frekuensi yang tinggi ditunjukkan oleh murid bukan Melayu dalam penggunaan kata ganti nama 'kamu' iaitu sebanyak 98. Ini menunjukkan bahawa murid bukan Melayu lebih gemar menggunakan kata ganti nama 'kamu' berbanding kata ganti nama 'awak'. Bagi murid Melayu pula, frekuensi kata ganti nama 'awak' adalah sebanyak 58 sedangkan murid bukan Melayu pula menunjukkan frekuensi yang rendah iaitu hanya setakat 3 sahaja. Situasi ini memperlihatkan perbezaan yang amat ketara dalam penggunaan kata ganti nama antara murid Melayu dan murid bukan Melayu, walaupun mendapat pendidikan yang sama di dalam kelas.

iii. Jarak Sosial

Skala Kesantunan Leech (1983) tentang jarak sosial dapat digunakan dalam menjelaskan fenomena penggunaan kata ganti nama semasa berkomunikasi. Kata ganti nama 'aku – kau' dianggap kasar tetapi boleh digunakan untuk orang yang sebaya dan rapat dengan kita sebagai cara untuk menunjukkan kemesraan. Mungkin sesetengah orang akan keliru jika membuat tafsiran tentang penggunaan kata ganti nama yang bersifat kasar tetapi mesra. Mengapa harus berlaku kasar dengan kawan yang rapat atau sebaya dengan kita? Seharusnya, kata ganti nama yang lebih santun digunakan untuk menunjukkan rasa hormat. Situasi ini dapat diperjelaskan apabila kita melihat kepada hujahan Leech dalam skala jarak sosial yang dibincangkannya. Menurut beliau, semakin dekat jarak peringkat sosial antara kedua-duanya, akan menjadi semakin kurang santunlah proses komunikasi itu.

Skala kesantunan Leech ini bersifat universal dan berpandukan kepada kajian kata ganti nama yang dijalankan oleh Brown dan Gilman (1960) terhadap beberapa bahasa di Eropah. Hal ini jugalah yang berlaku dalam penggunaan kata ganti nama bagi masyarakat Melayu. Penggunaan kata ganti nama 'aku – kau' dalam kalangan responden Melayu bersesuaian dengan hujah Leech iaitu semakin dekat jarak peringkat sosial antara penutur dengan pendengar, maka semakin kurang santunlah ujaran yang digunakan semasa berkomunikasi. Sementara itu, penggunaan kata ganti nama 'saya – awak' pula merujuk kepada hujah semakin jauh jarak peringkat sosial antara penutur dengan pendengar, maka semakin santunlah ujaran yang perlu digunakan. Kata ganti nama 'saya – awak' adalah lebih santun berbanding kata ganti nama 'aku – kau'.

iv. Jarak Status

Jarak status juga telah diperkenalkan oleh Leech untuk menghuraikan tentang peranan status dalam mengungkapkan kesantunan. Semakin tinggi jarak status antara penutur dengan pendengar, maka semakin santunlah ujaran yang perlu digunakan dalam komunikasi itu. Sebaliknya, semakin dekat jarak status antara kedua-duanya, maka semakin berkuranglah ujaran santun yang digunakan semasa berkomunikasi. Semestinya, kata ganti nama 'awak' atau 'kamu' tidak

boleh menggantikan 'you' dalam konteks komunikasi lisan antara murid dan guru sebaliknya murid hanya wajar menggunakan kata panggilan 'cikgu'. Dapatan demografi menunjukkan responden bukan Melayu lebih kerap menggunakan bahasa Inggeris berbanding bahasa Melayu sebagai wahana komunikasi. Tidak mustahil jika faktor terjemahan mempengaruhi penggunaan kata ganti nama kedua 'awak' dan 'kamu' dalam perbualan dengan guru. Hal ini juga ada dijelaskan oleh Corder (1964) bahawa kesalahan penutur bahasa kedua seringkali berpunca daripada penukaran, pengalihan atau penghilangan sesuatu bahagian ujaran seperti bunyi, morfem, perkataan dan rangkai kata yang menyebabkan ayat yang dibentuk semasa berkomunikasi mengandungi kesalahan.

Sebagai kesimpulan, penyelidik menggunakan Jadual 7 untuk menjelaskan tentang kesilapan yang berlaku dalam penggunaan kata ganti nama mengikut jarak status. Seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 7, bagi ciri-ciri penutur yang mempunyai status lebih rendah daripada pendengar, penutur berada di situasi rasmi, atau penutur lebih muda daripada pendengar (ketiga-tiga bahagian tersebut pada jadual digelapkan), tidak ada kata ganti nama diri kedua iaitu 'kau', 'kamu' atau 'awak' yang boleh digunakan. Hanya kata ganti nama diri 'saya' sahaja yang dibenarkan. Begitu juga halnya dengan situasi penutur kurang akrab dengan pendengar.

Jadual 7: Rumusan penggunaan kata ganti nama diri berdasarkan ciri-ciri penutur

Ciri-ciri penutur	Kata ganti nama diri				
	aku	saya	kau	kamu	Awak
Penutur mempunyai status lebih tinggi daripada pendengar.	✓	✓	✓	✓	✓
Penutur mempunyai status lebih rendah daripada pendengar.	-	✓	-	-	-
Penutur mempunyai status yang sama dengan pendengar.	✓	✓	✓	✓	✓
Penutur akrab dengan pendengar.	✓	✓	✓	✓	✓
Penutur kurang akrab dengan pendengar.	-	✓	-	^✓	✓
Penutur berada di situasi rasmi.	-	✓	-	-	-
Penutur berada di situasi tidak rasmi.	✓	✓	✓	✓	✓
Penutur lebih tua daripada pendengar.	✓	✓	✓	✓	✓
Penutur lebih muda daripada pendengar.	-	✓	-	-	-
Kata ganti nama yang bersifat kasar.	✓	-	✓	-	-
Kata ganti nama yang bersifat santun.	-	✓	-	✓	✓

Catatan: ^ kurang manis menggunakan kata ganti nama 'kamu' kepada orang yang baru dikenali atau tidak akrab.

Berdasarkan Jadual 7, kata ganti nama 'kamu' yang digunakan oleh murid bukan Melayu terutama untuk rakan yang tidak akrab didapati kurang sesuai digunakan semasa berkomunikasi. Perkataan 'awak' lebih sesuai dan lebih santun untuk menunjukkan rasa hormat tanpa membawa unsur status lebih tinggi daripada pendengar semasa proses komunikasi berlangsung. Hal-hal seperti inilah walaupun dianggap kecil tetapi boleh menimbulkan kemarahan jika rakan yang menjadi pendengar tidak dapat menerima kata ganti nama yang digunakan dalam sapaan. Dalam bahasa Melayu, empat ciri penutur inilah yang menimbulkan kerumitan disebabkan sikap tidak peka pengguna bahasa tentang hubungan yang tidak setara ini. Hal ini menjadi lebih rumit kerana dalam bahasa Melayu gejala ini berkait pula dengan penggunaan bentuk-bentuk gelaran.

Seringkali berlaku kesilapan kerana wujud kekeliruan dalam penggunaan kata ganti nama kedua kepada orang yang statusnya lebih tinggi atau lebih dewasa daripada pendengar. Oleh itu, penerangan yang jelas perlu disalurkan kepada masyarakat terutama murid-murid di sekolah dalam penggunaan kata ganti nama yang betul dan santun. Hanya kata panggilan atau kata gelaran sahaja yang boleh digunakan untuk orang yang lebih tinggi statusnya atau lebih dewasa daripada pendengar.

Kepelbagaian kata ganti nama dalam bahasa Melayu merupakan sebahagian daripada ciri-ciri kesantunan dalam komunikasi lisan. Melalui kata sapaan yang betul, masyarakat dididik agar hormat menghormati antara satu sama lain semasa berkomunikasi. Sebagai contoh, kata ganti nama 'kamu' dianggap mempunyai keistimewaan yang berbeza berbanding kata ganti nama 'kau' dan 'awak' kerana kata ganti nama 'kamu' dapat menunjukkan status. Menurut Raminah Hj. Sabran (1993), seseorang guru di sekolah boleh menggunakan kata ganti nama 'kamu' kepada muridnya tetapi murid tidak boleh menggunakan kata 'kamu' kepada gurunya. Jika seseorang guru menggunakan kata ganti nama 'awak' kepada muridnya, tujuannya berbuat demikian adalah untuk mewujudkan suasana kemesraan semasa komunikasi lisan berlangsung.

KESIMPULAN

Kata ganti nama merupakan satu aspek kecil dalam bahasa Melayu namun begitu, penggunaannya mempunyai implikasi sosial yang besar dalam proses komunikasi antara ahli masyarakat, khususnya bagi masyarakat Malaysia yang mempunyai pelbagai etnik. Kefahaman yang lebih jelas perlu diberi kepada murid bukan Melayu yang masih keliru dengan penggunaan kata ganti nama kedua iaitu 'awak' dan 'kamu' yang melibatkan jarak status dengan guru. Walaupun terdapat perbezaan penggunaan kata ganti nama antara murid Melayu yang gemar menggunakan 'saya – awak' dan murid bukan Melayu yang selesa menggunakan 'saya – kamu', tetapi keadaan ini sebenarnya menunjukkan wujudnya nilai kesantunan semasa berkomunikasi dalam kalangan murid pelbagai etnik di sekolah. Hakikatnya, mematuhi nilai kesantunan dalam komunikasi lisan melalui penggunaan kata ganti nama diri yang betul menjadi

tali pengikat hubungan yang harmoni antara murid pelbagai etnik di sekolah.

BIODATA PENULIS

Zulkifley Hamid merupakan professor di Pusat Pengajian Bahasa, Kesusasteraan dan Kebudayaan Melayu, Fakulti Sains Sosial dan kemanusiaan UKM. Beliau banyak menulis tentang linguistik Melayu sama ada yang bersifat teoritis atau aplikasi.

Mohd Asyraf bin Zulkifley ialah pensyarah di Jabatan Kejuruteraan, Elektrik, Elektronik dan Sistem, Fakulti Kejuruteraan dan Alam Bina Universiti Kebangsaan Malaysia. Beliau ialah penyelaras Program Kejuruteraan Elektrik dan Elektronik UKM.

Naidatul Zamrizam Abu merupakan bekas pelajar siswazah Pusat Pengajian Bahasa, Kesusasteraan dan Kebudayaan Melayu, FSSK. Emel: ***zulkifley@ukm.edu.my***

RUJUKAN

- Amat Juhari Moain. 1989. *Sistem Panggilan Dalam Bahasa Melayu: Suatu Analisis Sosiolinguistik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar. 2009. *Nahu Melayu Mutakhir*. Edisi Kelima. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Brown, R. & Gilman, A. 1960. *The pronouns of power and solidarity*. New York: Bobbs-Merrill.
- Chusni Hadiati. 2007. Tindak tutur dan implikatur percakapan tokoh wanita dan tokoh lelaki dalam filem 'the sound of music'. Tesis Sarjana. Universiti Deponogoro.
- Corder, S. P. 1964. The significance of learner's errors. Dlm. J. C. Richards (ed.). *Error analysis: Perspectives on second language acquisition*, hlm. 73-78. London: Longman.
- Holmes, J. 1995. *Women, men and politeness*. New York: Longman.
- Holmes, J. & Meyerhoff, M. 2003. *The handbook of language and gender*. New York: Wiley.
- Leech, G. 1983. *The Principles of Pragmatics*. New York: Longman.
- Marlyna Maros, Aslinda Johan & Mohd Baharim Mydin. 2010. Pola sapaan pelajar lelaki dan perempuan di sebuah institusi pengajian tinggi: satu kajian sosiopragmatik. *GEMA online Journal of Language Studies* Vol 10 (2): 77-96.
- Maslida Yusof, Marlyna Maros & Muhammad Fadzeli Jaafar. 2011. Oops... maaf: strategi kesopanan dan penebus kesalahan. *Jurnal Melayu* Vol 8: 27-50.
- Noor Sham Sabtu. 2009. Penggunaan bahasa bersusila oleh remaja salah laku: satu kajian sikap berbahasa dalam kalangan pelajar sekolah menengah dalam daerah Melaka Tengah. Tesis Sarjana. Pusat Pengajian Bahasa Kesusasteraan dan Kebudayaan Melayu, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Nor Hashimah Jalaluddin, Harishon Radzi, Maslida Yusof, Raja Masittah Raja Ariffin & Sa'adiah Ma'alip. 2005. *Sistem Panggilan Keluarga Melayu: Satu Dokumentasi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nor Hashimah Jalaluddin, Junaini Kasdan & Zaharani Ahmad. 2010. Sosiokognitif Pelajar Remaja Terhadap Bahasa Melayu. *GEMA Online: Journal of Language Studies* Vol 10(3): 67-86.
- Normala Othman. 2006. Current trends in pronoun usage among Malay speakers.
- Kertas kerja seminar Persidangan Antarabangsa Linguistik Austronesia kali ke-10. Anjuran Persatuan Linguistik Filifina. Palawan, 17-20 Januari.
- Raminah Hj. Sabran. 1993. *Kecekapan berkomunikasi dalam Bahasa Malaysia*.
- Petaling Jaya: Penerbitan Fajar Bakti.
- Teo Kok Seong. 2012. Kejayaan komunikasi Cina–Melayu: kes Cina

Peranakan Kelantan yang mengamalkan kesantunan bahasa Melayu. Dlm. Marlyna Maros et al. (eds.). *Kesantunan berbahasa*, hlm. 113-130. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Zaitul Azma Zainon Hamzah. 2012. Kesantunan dan strategi berbahasa dalam konteks pendidikan. Dlm. Marlyna Maros et al. (eds.). *Kesantunan berbahasa*, hlm. 63-81. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Zulkifley Hamid. 2004. Kebitaraan program pendidikan bahasa Melayu: Faktor-faktor yang menyumbang. *Jurnal Melayu* Vol. 1: 101-113.