

UNGKAPAN HORMAT YANG LEBIH HORMAT : ANALISIS PENULISAN BERFORMAT

Melor Fauzita Md. Yusoff, Dr.

fauzita@uum.edu.my

Nor Hasimah Ismail, Dr.

nhsimah@uum.edu.my

Pusat Pengajian Bahasa, Tamadun dan Falsafah, Universiti Utara Malaysia

ABSTRAK: Ungkapan hormat dilahirkan untuk menyatakan rasa hormat seseorang sewaktu berhubung dengan orang lain. Penggunaan ungkapan hormat bukan bermaksud menghina diri, tetapi menunjukkan sikap yang tidak sombong dan angkuh. Penggunaan ungkapan ini juga mampu memaparkan sifat sopan santun yang dicirikan oleh budi bahasa, tertib, beradab dan bertatasusila yang akan membentuk akhlak terpuji yang berwatak mesra dan disenangi oleh semua anggota masyarakat. Dapatan mendapati, masih terdapat penulis yang mengabaikan penggunaan ungkapan hormat hingga menimbulkan kesan negatif kepada kelangsungan berkomunikasi. Sehubungan itu, kertas kerja ini akan meneliti amalan penulisan kesantunan berbahasa golongan pengurus berdasarkan kata hormat yang digunakan. Pendekatan kajian ialah dengan menggunakan kaedah analisis dokumen terhadap dokumen-dokumen berformat. Ungkapan hormat akan dianalisis berdasarkan Asmah (2007).

Kata Kunci:ungkapan hormat, kesantunan berbahasa, penulisan berformat

PENGENALAN

Ungkapan hormat dilahirkan untuk menyatakan rasa hormat penulis terhadap pembaca. Penggunaan ungkapan hormat ini menunjukkan sifat rendah diri yang ada pada penulis berkenaan. Sifat ini, bukan bermaksud menghina diri, tetapi menunjukkan sikap yang tidak sombong dan angkuh. Penggunaan ungkapan ini juga mampu memaparkan sifat sopan santun yang dicirikan oleh budi bahasa, tertib, beradab dan bertatasusila yang akan membentuk akhlak terpuji yang berwatak mesra dan disenangi oleh semua orang (A.Z.Azmi, 2008: 56).

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini ialah;

1. meneliti kewujudan bentuk-bentuk kesantunan bahasa yang terdapat dalam dokumen-dokumen berformat.
2. menganalisis tahap kesantunan berbahasa yang digunakan oleh pengurus melalui dokumen-dokumen berformat.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah analisis dokumen. Dokumen yang dianalisis terdiri daripada surat, pekeliling, dan memo yang diperoleh daripada jabatan-jabatan kerajaan di lima buah negeri di Malaysia. Penulisan kesantunan berbahasa ini di analisis berdasarkan empat tahap kesantunan yang dibina berdasarkan pendapat ahli-ahli bahasa di Malaysia, iaitu tahap kesantunan paling halus (PH), halus (H), kurang halus (KH),

dan kasar (K). Tahap kesantunan halus pula dibahagikan kepada dua tahap yang berbeza, iaitu halus taraf tinggi (HTT) dan halus standard (HS).

DAPATAN

Dapatan kajian penggunaan tahap kesantunan berbahasa bagi ungkapan hormat dalam dokumen-dokumen berformat yang dikaji adalah seperti berikut:

Dari segi kesantunan berbahasa, penggunaan ungkapan hormat dalam kalangan pengurus perlu diberi lebih perhatian lagi. Ini kerana golongan pengurus didapati kurang menitikberatkan penggunaan kesantunan berbahasa ketika mengungkapkan kata-kata hormat kepada pembaca. Keadaan ini terbukti apabila terdapat satu jumlah yang besar, iaitu sebanyak 94 kali atau (32.63%) ungkapan hormat berada pada tahap KH. Ungkapan hormat tahap HTT pula berada pada kedudukan paling rendah, iaitu sebanyak 81 kali (28.12%) berbanding tahap HS sebanyak 113 kali (39.23%). Berikut diberikan contoh-contoh ungkapan hormat yang terdapat dalam dokumen-dokumen pengurusan yang dikaji.

1. Adalah saya dengan hormatnya di arah merujuk kepada perkara yang tersebut di atas. (103: JHRPMP4_li)
2. Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas. (228: KLNPS11_sii)
3. Adalah dengan segala hormatnya perkara di atas dirujuk. (275: SGRKMP1_si)
4. Dengan segala hormatnya saya di arah merujuk kepada perkara di atas. (277: SGRJPS2_li)
5. Dengan segala hormatnya dimaklumkan bahawa saya telah di arah menarik perhatian tuan/puan mengenai perkara di atas. (323: SBHJPS2_li)

Contoh-contoh ayat yang diberikan di atas mempunyai ungkapan hormat yang menggambarkan penggunaan kesantunan berbahasa tahap HTT. Contoh yang diberikan menunjukkan adanya ungkapan hormat yang diwujudkan dengan penggunaan kata-kata hormat. Penambahan ungkapan 'dengan segala' sebelum ungkapan hormat tersebut berjaya melunakkan lagi ungkapan berkenaan ke tahap HTT. Penambahan ungkapan seperti ini penting bagi memantapkan lagi penggunaan bahasa santun yang sudah pastinya akan berjaya mengelak dari timbulnya kemarahan, kekusaran atau rasa kecil hati daripada pihak lain. Ini kerana kesantunan bahasa jelas sekali ialah penggunaan bahasa yang tidak menimbulkan kesan yang negatif kepada pihak yang berkomunikasi (Asmah, 1996:88). Kelalaian penulis dalam menitikberatkan hal ini telah meletakkan ungkapan hormat ini ke tahap HS. Berikut adalah contoh penggunaan ungkapan hormat tahap HS.

1. Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas (59: KDHJPS1_si)
2. Dengan hormatnya saya di arah merujuk kepada perkara di atas. (133: JHRHM3_siii)
3. Dengan hormatnya hamba Dato'/saya di arah merujuk perkara di atas. (181: KLNKMP11_liii)
4. Dengan hormatnya perkara berikut adalah untuk makluman dan tindakan tuan. (276: SGRJPS1_si)
5. Dengan hormatnya saya di arah merujuk kepada perkara tersebut di atas. (300: SBHPMS4_sii)

Seperti yang telah dinyatakan, ayat-ayat di atas merupakan ayat-ayat yang mempunyai ungkapan hormat yang berada pada tahap kesantunan HS. Ungkapan-ungkapan tersebut boleh berada pada tahap HTT dengan hanya meletakkan ungkapan 'segala' atau 'penuh takzim' bersama-sama dengan ungkapan hormat yang

digunakan. Ayat-ayat tersebut akan berada dalam kelompok kesantunan tahap HTT sekiranya dilunakkan lagi seperti berikut:

- 1a. Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.
- 2a. Dengan segala hormatnya saya di arah merujuk kepada perkara di atas.
- 3a. Dengan segala hormatnya hamba Dato'/saya di arah merujuk perkara di atas.
- 4a. Dengan penuh takzim perkara berikut adalah untuk makluman dan tindakan tuan.
- 5a. Dengan segala hormatnya saya di arah merujuk kepada perkara tersebut di atas.

Ayat-ayat 1a-5a di atas adalah ayat-ayat yang telah dilunakkan daripada tahap HS ke tahap HTT. Penambahan ungkapan 'segala' dan 'penuh takzim' jelas sekali membawa perubahan kepada ayat-ayat tersebut daripada sekadar penggunaan kesantunan biasa yang memang telah sedia ada menjadi kesantunan HTT yang menunjukkan adanya usaha yang dilakukan oleh penulis untuk bersikap lebih santun.

Selain penggunaan ungkapan hormat tahap HTT dan HS, terdapat juga ungkapan hormat tahap KH. Dapatan menunjukkan penggunaan ungkapan hormat tahap KH berjumlah 94 atau 32.63% dalam dokumen-dokumen yang dikaji. Antara faktor yang meletakkan ungkapan hormat ini ke dalam kelompok KH ialah kerana tiadanya penggunaan ungkapan jenis ini dalam dokumen berkenaan. Ini bermakna, penulis hanya menyampaikan tujuan penulisannya tanpa berhasrat untuk menghormati pembaca. Ketidakprihatinan penulis dengan mengabaikan penggunaan ungkapan hormat ini secara tidak langsung menunjukkan sikap pengurus yang meninggi diri dan angkuh ketika berhadapan dengan orang lain. Berikut adalah contoh ayat yang tidak disertai dengan ungkapan hormat.

1. Saya merujuk kepada perkara tersebut di atas. (199: KLNHS1_siii)
2. Adalah saya menarik perhatian tuan berhubung perkara di atas. (297: SBHPMS1_siii)
3. Merujuk kepada perkara tersebut di atas (298: SBHPMS2_siii)
4. Sukacita dimaklumkan bahawa kad pengenalan Baru (sic) tuan/puan telah siap dan masih belum dituntut. (156: KLNPN5_siv)
5. Dimaklumkan bahawa bermula pada 01 Ogos XXXX semua surat permohonan kelulusan penggunaan Kumpulan Wang Kerajaan (KWK) dan Sumbangan Wang Awam (SUWA) hendaklah dikemukakan ke... (332: SBHJP3_si)

Ayat 1-3 adalah contoh rujukan yang tidak disertai dengan ungkapan hormat, sementara contoh ayat 4 dan 5 pula adalah makluman yang juga tidak disertai dengan ungkapan hormat. Jika soal kesantunan berbahasa diletakkan sebagai faktor penting untuk berkomunikasi sudah pasti ayat-ayat tersebut akan diungkapkan seperti berikut:

- 1a. Dengan segala hormatnya, izinkan saya merujuk kepada perkara tersebut di atas.
- 2a. Dengan segala hormatnya saya mohon menarik perhatian tuan berhubung perkara di atas.
- 3a. Adalah saya dengan segala hormatnya ingin merujuk kepada perkara tersebut di atas.

- 4a. Dengan segala hormatnya sukacita dimaklumkan bahawa kad pengenalan Baru tuan/puan telah siap dan masih belum dituntut.
- 5a. Dengan segala hormatnya dimaklumkan bahawa bermula pada 01 Ogos XXXX semua surat permohonan kelulusan penggunaan Kumpulan Wang Kerajaan (KWK) dan Sumbangan Wang Awam (SUWA) hendaklah dikemukakan ke

Ayat 1a-5a di atas, bukan sahaja sedap didengar malahan memberikan refleksi positif kepada penulisnya. Keadaan ini bukan sahaja memberi faedah kepada penulis tetapi juga memberi keselesaan kepada pembaca.

KESIMPULAN

Sesungguhnya kata hormat yang diungkapkan bukan bermaksud untuk menghina diri tetapi mengangkat martabat diri ke tahap yang lebih tinggi dan dihormati sesuai dengan pendapat Asmah (2007:22) yang menyatakan bahawa merendah diri bukan bermaksud menghina diri, tetapi menunjukkan sikap yang tidak riak dan angkuh. Pengurus perlu sedar bahawa peranan bahasa dalam proses komunikasi, sama ada secara lisan ataupun bukan lisan sangat berkesan. Menurut Robert Sibarani (2004:216), bahasa yang santun akan lebih memperlancar penyampaian mesej dalam berkomunikasi. Oleh itu, penerapan kesantunan berbahasa dalam proses ini adalah penting bagi mendidik masyarakat ke arah kehidupan yang lebih berkhemah. Ini kerana dokumen berkenaan menyajikan pelbagai bentuk bahasa yang boleh dijadikan pedoman masyarakat penuturnya. Segala persoalan dan keinginan yang cuba disampaikan hendaklah dilakukan sebaik mungkin agar tidak menyinggung perasaan mana-mana pihak. Maka peranan pengurus dalam memilih ungkapan yang paling tepat tanpa meminggirkan ciri-ciri kesantunan berbahasa adalah perlu, agar lebih dihormati, seterusnya memberi gambaran positif kepada jabatan yang diwakili.

RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusof. (2003). *Komunikasi untuk Pengurus*. Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors Sdn. Bhd.
- Asmah Hj. Omar. (2007). *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar. (1996). *Wacana, Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Brown, R. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universal In Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Robert Sibarani M.S. dlm. Worawit Baru @ Haji Ahmad Idris (pngr). (2004). *Pemikiran Melayu: Tradisi dan Kesenambungan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Teo Kok Seong, Noriah Mohamed, Idris Aman, Shaiful Bahri Md. Radzi, Chong Shin, Zarina Othman, Nazri Muslim & Nurazmi Kuntum. (2010). *Bahasa Melayu Bestari*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.