

Empati dan Penulisan Dokumen: Suatu Analisis Kesantunan Berbahasa

Melor Fauzita Md. Yusoff, Nor Hafidah Ibrahim,
Rohaya Md Ali, Nor Hasimah Ismail
fauzita@uum.edu.my, norhafidah@uum.edu.my
aya@uum.edu.my, nsimah@uum.edu.my
Universiti Utara Malaysia

ABSTRAK: Empati berasal dari bahasa Yunani yang berarti “ketertarikan fisik”. Secara umumnya empati dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengenali, mempersepsi, dan merasakan perasaan orang lain. Kemampuan seseorang dalam menyelami perasaan orang lain ini mampu mengeratkan hubungan antara seseorang dengan seseorang yang lain. Empati dilihat sebagai cara seseorang memahami sesuatu permasalahan yang dialami oleh orang lain dan berusaha menunjukkan bahawa dia bersungguh-sungguh memahami perasaan orang itu. Kesantunan berbahasa pula ialah gambaran pancaran hati jernih yang direpresentasikan melalui tingkah laku serta penggunaan bahasa yang bersopan santun yang tidak menyinggung perasaan sama ada kepada pihak yang membaca atau mendengar. Sehubungan itu, kertas kerja ini akan meneliti amalan penulisan kesantunan berbahasa golongan pengurus melalui dokumen-dokumen pengurusan yang dikeluarkan kepada masyarakat awam berdasarkan rasa empati yang ditunjukkan. Pendekatan kajian ialah dengan menggunakan kaedah analisis dokumen terhadap dokumen-dokumen pengurusan yang diperoleh dari Jabatan-jabatan kerajaan terpilih. Penulisan kesantunan berbahasa akan diklasifikasikan berdasarkan empat prinsip utama iaitu, paling halus, halus, kurang halus dan kasar. Dapatan memperlihatkan golongan pengurus amat menitikberatkan hal-hal yang berkaitan menyatakan rasa empati. Ini terbukti apabila terdapat penggunaan kata-kata berbentuk empati yang digunakan sesuai dengan konteks dokumen tersebut dikeluarkan.

KATA KUNCI: *Empati, kesantunan berbahasa, penulisan dokumen rasmi*

PENDAHULUAN

Bahasa sememangnya mempunyai hubungkait yang sangat rapat dengan masyarakat penuturnya. Penggunaan bahasa sama ada secara tersurat mahupun tersirat mampu memperlihatkan peribadi penutur itu sendiri. Keadaan ini juga boleh tergambar

secara tidak langsung dengan penggunaan kata bagi menyatakan rasa empati. Empati bermaksud kebolehan atau sikap seseorang berkongsi rasa dengan orang lain, yakni jika orang lain sedang berada dalam keadaan dukacita kita juga turut berdukacita bersamanya. Demikian juga sebaliknya jika orang berkenaan bergembira atau bersukacita. Dalam dokumen pengurusan khasnya surat kiriman, empati dinyatakan dengan ungkapan sukacita untuk keadaan gembira dan dukacita untuk keadaan sedih dan kecewa. Berikut adalah contoh ungkapan bagi menyatakan rasa empati:

a) Sukacita dimaklumkan bahawa puan telah berjaya ...

b) Saya dengan sukacita memaklumkan bahawa puan telah berjaya ...

Contoh (a) dan (b) menunjukkan bahawa penulis surat sama-sama turut gembira dengan penerima berita atas kejayaannya. Ungkapan (b) menggambarkan bahawa penulis serba sedikit kenal dengan penerima berita. Jika kejayaan atau pencapaian penerima berita memang mengagumkan, penulis boleh menggunakan kata segala atau yang seperti itu sebelum kata sukacita. Contoh berikut boleh menggambarkan keadaan ini :

c) Saya dengan segala sukacitanya memaklumkan bahawa puan telah berjaya ...

Rasa empati yang sebaliknya, iaitu rasa dukacita disampaikan jika ada sesuatu yang merupakan musibah yang berlaku pada pihak lain. Misalnya :

- d) Saya dan semua staf di jabatan saya turut berdukacita atas kembalinya saudara tuan ke rahmatullah baru-baru ini.
- e) Seluruh warga universiti ini ingin menyampaikan rasa dukacita mereka terhadap malapetaka tsunami yang telah melanda kawasan tuan

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini ialah:

1. Mengenal pasti bentuk-bentuk ungkapan menyatakan rasa empati melalui penulisan dokumen rasmi.
2. Menghubungkan penggunaan ungkapan menyatakan rasa empati dengan amalan kesantunan berbahasa melalui penulisan dokumen rasmi.

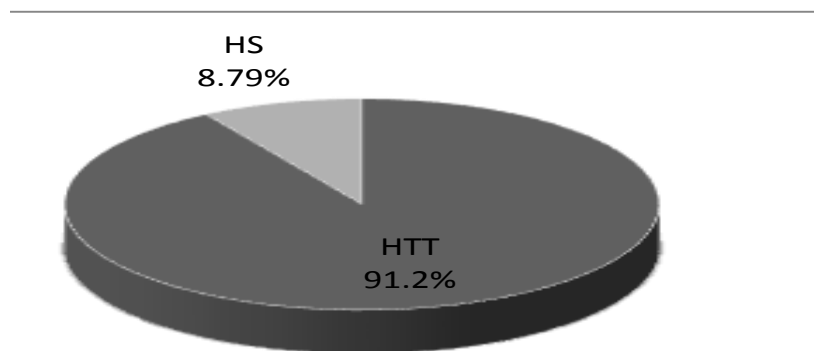
METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah analisis dokumen. Dokumen yang dianalisis terdiri daripada surat, pekeliling, memo dan notis am yang diperolehi daripada jabatan-jabatan kerajaan di Malaysia. Penggunaan ungkapan rasa empati akan diteliti berdasarkan Asmah Hj. Omar (2007), manakala perkaitan kesantunan berbahasa pula akan 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 akan dibahagikan kepada dua tahap yang berbeza, iaitu halus taraf tinggi (HTT) dan halus standard (HS).

HASIL

Penggunaan ungkapan menyatakan rasa empati ini bermaksud penulis ingin berkongsi rasa dengan pembaca sama ada rasa suka atau duka. Terdapat dua kaedah yang digunakan untuk menyatakan rasa empati ini. Kaedah yang pertama ialah dengan menggunakan ungkapan 'sukacita' yang digunakan untuk menggambarkan keadaan gembira dan 'dukacita' untuk menggambarkan rasa sedih dan kecewa (Asmah, 2007:29). Gembira adalah gambaran emosi yang sinonim dengan suka dan girang. Perlakuan sebegini menurut Siti Hajar (2010:92&93) bukan sahaja boleh dituturkan untuk dirinya sendiri, tetapi juga untuk menunjukkan rasa gembira kerana kegembiraan orang lain. Perlakuan sedih dan kecewa pula merujuk kepada ujaran yang dilafazkan oleh penutur bagi menggambarkan emosi yang pilu, hiba dan duka. Perkongsian rasa sedih ini dalam konteks penggunaannya dalam dokumen-dokumen pengurusan boleh diluahkan melalui penggunaan rasa empati.

Berikut dikemukakan rajah yang menunjukkan penggunaan tahap kesantunan berbahasa bagi ungkapan menyatakan rasa empati dalam dokumen pengurusan yang dikaji:



Rajah 4.11 Penggunaan tahap kesantunan berbahasa berdasarkan ungkapan menyatakan rasa empati.

Dapatan mendapati penggunaan ungkapan menyatakan rasa empati ialah sebanyak 91 kali (3.262%) dalam dokumen pengurusan yang dikaji. Daripada jumlah ini 83 kali (91.20%) adalah bertaraf HTT dan hanya 8 kali (8.79%) sahaja berada dalam kelompok HS. Kesudian penulis menggunakan ungkapan ini dalam dokumen yang dikaji berupaya meningkatkan tahap kesantunan berbahasa beliau kepada kesantunan HTT. Berikut adalah contoh ungkapan menyatakan rasa empati tahap HTT:

Sukacita dimaklumkan bahawa satu perjumpaan Pengarah Kebajikan Masyarakat Negeri Kedah bersama kakitangan ibu pejabat Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri (JKMN) XXX akan diadakan seperti berikut: (27: KDHKMM1_si)

Sebagai usaha kita memperindahkan kawasan, sayugia diingatkan bahawa tempat larangan staf untuk meletak kenderaan adalah seperti berikut: (98: JHRPMS2_si)

Sukacita dimaklumkan bahawa Kad Pengenalan Kanak-Kanak telah siap. (155: KLNPN54_siv)

Sukacita dimaklumkan, pihak Kementerian Penerangan Malaysia menerusi Jawatankuasa Pemandu Penyelidikan telah mengarahkan agar semua jabatan dan agensi di bawah Kementerian melaksanakan Kajian Kepuasan Pekerja Di Kalangan Anggota Jabatan.

Sukacita dimaklumkan bahawa Kementerian Pelajaran Malaysia akan menganjurkan KURSUS DALAM PERKHIDMATAN PROGRAM KHAS PENSISWAZAHAN GURU BESAR (PKPGB) bagi sesi akademik XXX untuk Pegawai-Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Bukan Siswazah yang layak. (324: SBHJPS3_lii)

Ayat 1-5 di atas menunjukkan penggunaan ungkapan yang menyatakan rasa empati. Ungkapan sukacita digunakan bagi menggambarkan perasaan penulis yang sama-sama turut berasa gembira dengan pembaca dengan apa yang ingin disampaikan. Penggunaan ungkapan ini menggambarkan sikap penulis yang ingin berkongsi rasa dengan orang lain yang sudah pasti akan melahirkan hubungan yang lebih mesra. Namun begitu, terdapat juga golongan penulis yang tidak prihatin mengenai perasaan pembaca. Berikut adalah contoh ungkapan oleh penulis yang tidak menggambarkan sikap seseorang yang ingin berkongsi rasa dengan orang lain:

Hasil siasatan mendapati permohonan bantuan tuan tidak diluluskan kerana pendapatan seisi rumah melepasi Pendapatan Garis Kemiskinan (PKK) sebanyak RM 720.00 sebulan, seperti disyaratkan di dalam dasar permohonan bantuan Jabatan. (18: KDHKMS1_siv)

Hasil siasatan mendapati permohonan bantuan puan telah diluluskan Bantuan Am (BA) sebanyak RM100.00 sebulan mulai Julai 2010. (19: KDHKMS2_siv)

Ayat 1 dan 2 di atas menunjukkan tidak ada usaha yang dilakukan oleh penulis untuk berkongsi rasa dengan pembaca. Jika penulis mengambil inisiatif untuk berkongsi rasa dukacita dengan pembaca dengan menambahkan ungkapan 'dukacita' dalam ayat tersebut di atas kegagalannya mendapat bantuan daripada pihak JKM, ayat 1 akan menjadi lebih lunak dan mesra. Begitu juga dengan ayat 2, penulis juga boleh menunjukkan perasaan gembira di atas kejayaannya mendapat bantuan kewangan daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat. Ayat-ayat 1 dan 2 di atas boleh dilunakkan seperti berikut:

- 1a. Dukacita dimaklumkan bahawa, hasil siasatan mendapati permohonan bantuan tuan tidak diluluskan kerana pendapatan seisi rumah melepasi Pendapatan Garis Kemiskinan (PKK) sebanyak RM 720.00 sebulan, seperti disyaratkan di dalam dasar permohonan bantuan Jabatan.
- 2a. Sukacita dimaklumkan bahawa, hasil siasatan mendapati permohonan bantuan puan telah diluluskan Bantuan Am (BA) sebanyak RM100.00 sebulan mulai Julai 2010.

Contoh ayat-ayat di atas memberi gambaran yang lebih halus berbanding 1 dan 2. Kata dukacita yang ditambah dalam ayat 1a secara tidak langsung telah menunjukkan adanya usaha untuk mengurangkan antipati antara diri sendiri dan memaksimumkan simpati antara diri sendiri dengan orang lain. Keadaan ini berlaku apabila perlakuan pertuturan yang diujarkan itu telah berjaya meminimumkan prasangka atau kebencian antara penulis dan pembaca, sebaliknya telah menyerlahkan rasa sedih dan simpati penulis terhadap pembaca. Dengan memasukkan kata dukacita dan sukacita, ia jelas memberi ruang kepada pembaca untuk lebih berkeyakinan dalam berurusan dengan Jabatan berkenaan. Sikap mesra yang ditunjukkan oleh penulis akan menjadi daya penarik kepada pencapaian matlamat komunikasi yang sebenar.

KESIMPULAN

Sememangnya keperluan kepada usaha-usaha penambahbaikan penggunaan bahasa dalam apa jua sektor semakin ketara diperbincangkan sekarang. Keadaan ini memerihalkan ekspresi dan harapan masyarakat khasnya pengguna bahasa yang semakin meningkat bagi mendapatkan perkhidmatan yang lebih cekap dan berkesan tanpa meninggalkan ciri-ciri kerohanian daripada mana-mana pihak dan organisasi sekalipun. Oleh kerana itu, satu anjakan paradigma adalah perlu bagi mencapai objektif komunikasi itu sendiri dan mengekalkan keharmonian sedia ada. Penggunaan ungkapan menyatakan rasa empati walaupun dipandang kecil oleh sesetengah pihak, namun penggunaannya mampu memberi impak positif kepada kesejahteraan masyarakat. Kesudian penulis untuk berkongsi rasa menerusi penggunaan ungkapan menyatakan rasa empati dalam dokumen yang dikaji berupaya meningkatkan tahap kesantunan berbahasa beliau. Namun begitu, tidak dinafikan terdapat juga golongan penulis yang tidak prihatin mengenai perasaan pembaca. Sesungguhnya, dengan sedikit penambahan seperti memasukkan kata 'dukacita' dan 'sukacita' mampu memberi ruang kepada pembaca untuk lebih berkeyakinan dalam berurusan dengan Jabatan berkenaan. Sikap mesra yang ditunjukkan oleh penulis mampu menjadi daya penarik kepada pencapaian matlamat komunikasi yang sebenar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rashid Daing Melebek & Amat Juhari Moain. (2011). *Sociolinguistik dan bahasa Melayu*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Asmah Hj. Omar. (2007). *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Coulmas, Florian. (2005). *Sociolinguistics: The study of speakers' choice*. New York: Cambridge University Press.
- Idris Aman & Mohammed Azlan Mis. (peny.) (2014). *Variasi bahasa*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Indirawati Zahid. (2008). *Kuntum budi sumbangsih* (Ed.). Kuala Lumpur: Akademi Pengajian Melayu Universiti Malaya.
- Noriah Mohamed (ed). (2015). *Variasi bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- S. Nathesan. (2002). *Beberapa persoalan penggunaan bahasa Melayu dan penyelesaiannya*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Saidatul Nornis Hj Mahali. (2007). *Unsur bahasa dalam budaya*. Kota Kinabalu. Universiti Malaysia Sabah..
- Solihat, 2005, *Komunikasi Orang Tua dan Pembentukan Kepribadian Anak*, *Jurnal Komunikasi, Mediator Volume 6 Nomor 2, Desember 2005*, Fakultas Komunikasi, UNISBA, Bandung.
- Suryadi, Edy. (2010). *Model Komunikasi Efektif bagi Perkembangan Kemampuan Berpikir Kreatif Anak*. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 8, Nomor 3, September-Desember 2010*, halaman 263 – 279.
- Symeou, Loizos; Roussounidou, Eleni; and Michaelides, Michalis. (2012). "I Feel Much More Confident Now to Talk With Parents": An Evaluation of In-Service Training on Teacher-Parent Communication. *School Community Journal*, 2012, Vol. 22, No. 1.
- U. Bronfenbrenner, "The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design" dalam Palts, Karmen; and Kalmus, Veronika. (2015). *Digital Channels in Teacher-Parent Communication: The Case of Estonia*. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)*, 2015, Vol. 11, Issue 3.
- Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, Pasal .
- Undang-Undang RI No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 3.
- Usman, M.U. (1995). *Menjadi Guru Profesioanl*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Widjaja, H. A. W. (20013). *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.