

MANIFESTASI KESANTUNAN BERBAHASA DALAM DOKUMEN PENGURUSAN: SATU TINJAUAN TERHADAP PENGGUNAAN UNGKAPAN HORMAT

Melor Fauzita binti Md. Yusoff
Universiti Utara Malaysia
E-mail: fauzita@uum.edu.my

Rohizah binti Halim
Universiti Utara Malaysia
E-mail: rohizah@uum.edu.my

Rohaya binti Md. Ali
Universiti Utara Malaysia
E-mail: aya@uum.edu.my

ABSTRAK

Kajian ini meneliti kesantunan berbahasa melalui penggunaan ungkapan hormat dalam dokumen pengurusan di Malaysia dengan merujuk kepada teori kesantunan bahasa oleh Asmah Haji Omar (2000). Menurut kerangka ini, kesantunan bahasa terbahagi kepada dua bentuk utama iaitu kesantunan standard (asas) yang merupakan norma linguistik umum dalam masyarakat, dan kesantunan taraf tinggi (berkendala) yang digunakan apabila wujud kekangan sosial seperti perbezaan hierarki, kekuasaan atau status. Dalam konteks dokumen rasmi seperti surat pentadbiran, pekeliling dan memo, penggunaan ungkapan hormat mencerminkan usaha untuk mengekalkan hubungan profesional yang harmonis serta menunjukkan penghormatan kepada penerima berdasarkan kedudukannya. Kajian ini menggunakan pendekatan analisis teks terhadap dokumen dari institusi awam bagi mengenal pasti bentuk serta fungsi kesantunan yang digunakan. Hasil kajian mendapati bahawa pengaplikasian kesantunan halus bertaraf tinggi adalah lebih dominan, terutamanya apabila melibatkan komunikasi antara jabatan berstatus tidak setara. Dapatan ini mengukuhkan hujah bahawa penggunaan kesantunan dalam komunikasi rasmi bukan sekadar soal tatabahasa, tetapi turut mencerminkan struktur sosial dan budaya organisasi. Implikasi kajian ini menjurus kepada keperluan penekanan aspek kesantunan dalam penulisan dokumen pengurusan demi memperkukuh imej organisasi dan memperkasa jati diri kebahasaan.

Kata kunci: Ungkapan hormat; kesantunan berbahasa; kesantunan standard; kesantunan taraf tinggi; dokumen pengurusan

1. PENGENALAN

Penggunaan bahasa yang sopan dan beradab memainkan peranan penting dalam memastikan hubungan profesional yang harmonis dan berkesan. Kesantunan bahasa, khususnya dalam bentuk ungkapan hormat, tidak hanya berfungsi sebagai alat tatabahasa tetapi juga mencerminkan struktur sosial, hierarki, dan budaya organisasi. Menurut teori kesantunan bahasa oleh Asmah Haji Omar (2000), kesantunan dapat dibahagikan kepada dua bentuk utama, iaitu kesantunan asas atau kesantunan standard yang bersifat umum dan kesantunan berkendala atau kesantunan bertaraf tinggi yang digunakan dalam konteks kekangan sosial. Kesantunan standard merujuk kepada penggunaan bahasa yang diamalkan dalam masyarakat tanpa mengambil kira konteks sosial yang kompleks. Sebaliknya, kesantunan bertaraf tinggi merujuk kepada penggunaan strategi linguistik yang lebih halus dan tersirat apabila wujud kekangan sosial dalam kalangan masyarakat. Dalam konteks organisasi, kesantunan bertaraf tinggi menjadi lebih relevan apabila komunikasi melibatkan pihak atasan, jabatan berlainan tahap autoriti, atau situasi yang memerlukan pematuhan kepada protokol tertentu (Brown & Levinson, 1987; Holmes, 1995).

Dalam konteks komunikasi organisasi di Malaysia, penggunaan bahasa yang santun telah lama menjadi aspek penting dalam mengekalkan hubungan profesional yang harmoni. Kesantunan dalam berbahasa bukan sekadar refleksi adab individu, tetapi juga mencerminkan struktur sosial, budaya organisasi, serta nilai bersama yang

dipegang oleh sesebuah institusi (Asmah, 2000). Hal ini lebih ketara dalam komunikasi bertulis seperti surat rasmi, pekeliling dan memo yang digunakan secara meluas dalam sektor awam dan swasta, di mana pilihan leksikal dan struktur ayat mencerminkan hubungan kekuasaan, status, dan jangkakan sosial penerima.

Kajian terdahulu menunjukkan bahawa komunikasi dalam organisasi bukan sahaja menyampaikan maklumat, tetapi turut memainkan peranan dalam membina imej organisasi, mengekalkan hubungan hierarki, dan mengurus persepsi antara ahli organisasi (Stubbe, 2015). Oleh itu, penggunaan kesantunan dalam dokumen rasmi tidak boleh dilihat sebagai keperluan retorik semata-mata, sebaliknya perlu dianalisis sebagai manifestasi kuasa, budaya dan hubungan sosial yang berlapis.

Tujuan utama kajian adalah untuk mengenal pasti bentuk-bentuk penggunaan ungkapan hormat dan menganalisis tahap penggunaan kesantunan asas dan kesantunan taraf tinggi dalam dokumen pengurusan rasmi di Malaysia. Persoalan mengenai sejauh mana ungkapan hormat digunakan sebagai strategi komunikasi dalam menguruskan perbezaan status dalam organisasi akan dirungkai berdasarkan dua aspek ini. Implikasi kajian ini bukan sahaja menyumbang kepada bidang linguistik terapan dan pragmatik bahasa Melayu, tetapi juga memberi nilai praktikal dalam penyediaan garis panduan penulisan rasmi yang lebih berkesan dan berbudaya tinggi.

2. METODOLOGI

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui kaedah analisis teks untuk meneliti aspek kesantunan berbahasa dalam dokumen rasmi. Sumber data kajian terdiri daripada pelbagai jenis dokumen bertulis seperti surat rasmi, pekeliling, dan memo yang diperoleh daripada jabatan kerajaan di Malaysia. Pemilihan dokumen dilakukan secara bertujuan (*purposive sampling*) berdasarkan kesesuaian kandungan dengan objektif kajian.

Analisis data dilakukan dengan berpanduan teori kesantunan berbahasa yang dikemukakan oleh Asmah Hj. Omar (2005). Kerangka oleh Asmah (2000) ini membahagikan kesantunan kepada dua kategori utama iaitu kesantunan asas atau kesantunan standard dan kesantunan berkendala atau dikenali juga sebagai kesantunan taraf tinggi. Kesantunan asas merujuk kepada penggunaan bahasa yang bersopan dan menghormati norma sosial dalam komunikasi rasmi, manakala kesantunan berkendala merujuk kepada bentuk-bentuk kesantunan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu yang menunjukkan adanya usaha untuk berlaku lebih santun kepada individu lain.

Setiap dokumen dianalisis secara mendalam untuk mengenal pasti bentuk-bentuk kesantunan yang digunakan, termasuk struktur ayat dan pemilihan kata. Data yang diperoleh dianalisis secara tematik untuk mengenal pasti pola-pola penggunaan kesantunan dalam komunikasi rasmi.

3. DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Dalam wacana rasmi pentadbiran, ungkapan hormat memainkan peranan penting dalam menggambarkan hubungan hierarki, etika komunikasi, serta identiti penutur dalam konteks budaya Melayu. Menurut Asmah Haji Omar (2005), ungkapan hormat merupakan elemen kesantunan asas yang mencerminkan nilai budaya masyarakat yang menekankan adab dan tatasusila dalam berbahasa. Penggunaan ungkapan ini bertujuan untuk menyatakan penghargaan dan rasa hormat penulis terhadap penerima dokumen.

Dalam dokumen rasmi, ungkapan hormat berfungsi bukan sahaja sebagai penanda kesantunan, tetapi juga sebagai strategi menjaga wajah (*face-saving*) penerima, seperti yang diuraikan dalam teori kesantunan oleh Brown dan Levinson (1987). Sikap rendah diri penulis, yang dizahirkan melalui bahasa, bukanlah suatu bentuk penghinaan terhadap diri sendiri, tetapi satu bentuk kesedaran terhadap kedudukan sosial dan peranan institusi yang berbeza. Dalam konteks ini, kesantunan menjadi alat untuk mengekalkan keharmonian dalam interaksi pentadbiran yang bersifat formal.

Penggunaan ungkapan hormat dapat dilihat melalui beberapa bentuk berikut:

- i) Dengan menggunakan kata hormat, takzim atau yang sinonim dengannya.
- ii) Dengan menggunakan kata mohon.
- iii) Dengan menggunakan kata izin.
- iv) Dengan menggabungkan mana-mana dua daripada kaedah di atas.

Secara keseluruhannya, penggunaan ungkapan hormat dalam dokumen rasmi bukan sahaja berfungsi secara linguistik tetapi juga menyampaikan nilai budaya, struktur kuasa, dan etika kerja organisasi. Ia mencerminkan pelaksanaan kesantunan berkendala (Asmah, 2005) yang diadaptasi mengikut konteks institusi dan hubungan sosial, menjadikannya suatu strategi komunikasi yang berkesan dalam menyampaikan mesej tanpa menjejaskan keharmonian hubungan antara penulis dan penerima.

i) Dengan menggunakan kata hormat, takzim atau yang sinonim dengannya.

Ungkapan hormat yang terbina daripada kata-kata seperti '*hormat*' dan '*takzim*' merupakan bentuk kesantunan tinggi yang lazim digunakan dalam komunikasi rasmi, khususnya dalam dokumen pengurusan. Ungkapan ini bukan sahaja berfungsi sebagai pembuka atau pelengkap ayat, tetapi juga menggambarkan sikap sopan, adab, serta penghargaan penulis terhadap penerima, terutamanya apabila melibatkan hierarki atau perbezaan taraf antara pengirim dan penerima maklumat. Ungkapan hormat yang diwujudkan oleh kata-kata seperti '*hormat*' dan '*takzim*' adalah seperti berikut:

- a) Dengan *hormatnya* ...
- b) Dengan *takzimnya* ...

Contoh penggunaan ungkapan hormat ini dalam dokumen yang dikaji ialah

- i) Dengan hormatnya perkara di atas dirujuk. (PPN11si)
- ii) Dengan hormatnya perkara di atas adalah dirujuk. (PRP3siii)

Ayat-ayat yang mempunyai ungkapan hormat seperti di atas boleh digolongkan dalam tahap kesantunan standard. Bagi melembutkan suasana dan menunjukkan kesantunan taraf tinggi, maka bolehlah dimasukkan kata *segala* bagi (a) dan *penuh* bagi (b) menghasilkan (c) dan (d). Misalnya:

- c) Dengan *segala* hormatnya ...
- d) Dengan *penuh* takzim ...

Contoh penggunaan ungkapan hormat ini dalam dokumen yang dikaji ialah

- i) Dengan segala hormatnya perkara di atas dirujuk. (PMB27svii)
- ii) Dengan segala hormatnya saya diarah merujuk kepada perkara di atas dan Mesyuarat Jawatankuasa Perlaksanaan Program...(PRP40sx)

ii) Dengan menggunakan kata mohon.

Dalam wacana rasmi, terutamanya dalam dokumen pengurusan, pemilihan kata kerja berperanan penting dalam menentukan tahap kesantunan sesuatu ungkapan. Dua kata yang sering digunakan untuk menyatakan permintaan atau hasrat dalam dokumen rasmi ialah '*mohon*' dan '*ingin*'. Walaupun kedua-duanya boleh menyampaikan maksud yang serupa, namun darjah kesantunan yang dibawa oleh setiap kata adalah berbeza secara signifikan.

Kata '*mohon*' membawa konotasi lebih sopan, merendah diri dan penuh hormat, selaras dengan prinsip kesantunan tinggi dalam budaya komunikasi Melayu. Ia menggambarkan sikap rendah diri penutur serta pengakuan terhadap kedudukan atau autoriti penerima. Dalam konteks komunikasi rasmi, bentuk ini tergolong dalam kategori kesantunan taraf tinggi, kerana ia menunjukkan bukan sahaja kehendak untuk menyampaikan sesuatu, tetapi juga kesediaan untuk tunduk kepada pertimbangan pihak penerima. Contoh penggunaan kata '*mohon*' dalam dokumen rasmi ialah seperti berikut:

- a) Saya mohon memberitahu tuan ...
- b) Kami memohon maklum balas daripada semua Pengetua atau Guru Besar...

Kata '*ingin*' pula lebih bersifat neutral dan tidak terlalu sarat dengan unsur kesantunan. Meskipun sopan, ia tidak menunjukkan sebarang unsur permohonan atau kebergantungan kepada penerima. Oleh itu, penggunaannya dalam komunikasi rasmi dikategorikan sebagai kesantunan standard, kerana

tidak menunjukkan nuansa kehormatan yang tinggi terhadap pihak yang ditujukan. Berikut ialah contoh penggunaan kata 'ingin' dalam dokumen rasmi:

a) Saya ingin memberitahu tuan ...

Penggunaan kata 'mohon' memperlihatkan kesedaran sociolinguistik yang lebih tinggi kerana penutur sedar akan wujudnya hierarki kuasa dan memilih bentuk bahasa yang mencerminkan nilai budaya yang menghormati pihak atasan. Penggunaan kata-kata halus seperti 'mohon', 'izinkan', dan 'dengan penuh takzim' dalam dokumen rasmi melambangkan kehalusan bahasa yang bersifat pragmatik dan reflektif terhadap budaya tinggi dalam pentadbiran Melayu.

Awang Sariyan (2015) juga menekankan bahawa dalam konteks budaya Melayu, bahasa yang digunakan bukan sekadar alat menyampaikan maklumat, tetapi juga wahana untuk menjaga hubungan sosial. Oleh itu, kata seperti 'mohon' yang mengandungi unsur merendah diri, sebenarnya mengangkat nilai kesantunan yang menjadi asas kepada keharmonian dalam komunikasi organisasi. Contoh penggunaan ungkapan hormat ini dalam dokumen yang dikaji ialah

- i) ...saya memohon kebenaran Yang Berhormat bagi menghadiri lawatan rasmi keluar negara seperti berikut: (PMB29mix)
- ii) Sehubungan itu, kami memohon maklumbalas daripada semua Pengetua atau Guru Besar, bersama-sama tiga (3) orang guru dan lima (5) orang murid bagi setiap sekolah di negeri Kedah. (PPN11si)

iii) Dengan menggunakan kata izin.

Dalam wacana rasmi, kesantunan tidak hanya dizahirkan melalui kata-kata penghormatan seperti 'hormat' atau 'mohon', tetapi juga melalui penggunaan kata 'izin' dan bentuk terbitannya. Kata 'izin' membawa konotasi permohonan keizinan secara sopan sebelum menyampaikan sesuatu isi, dan secara tidak langsung memperlihatkan sikap tunduk, patuh, dan menghormati pihak yang ditujukan. Dua bentuk yang biasa ditemui dalam dokumen rasmi ialah:

- a) Izinkan saya merujuk kepada ...
- b) Izinkan saya dengan hormatnya merujuk kepada ...

Bentuk (a) menunjukkan kesantunan standard kerana hanya melibatkan satu unsur kesantunan, iaitu permohonan keizinan. Bentuk ini mengekalkan kesopanan minimum yang diperlukan dalam komunikasi rasmi. Namun begitu, apabila unsur 'dengan hormatnya' ditambahkan seperti dalam (b), tahap kesantunannya meningkat kepada kesantunan taraf tinggi, kerana wujud gabungan dua bentuk kesantunan dalam satu ayat, iaitu 'izin' dan 'hormat'. Gabungan ini menjadikan ungkapan tersebut lebih halus, santun dan menghormati status penerima secara lebih mendalam. Awang Sariyan (2015) turut menegaskan bahawa penggunaan kata sebegini adalah selaras dengan nilai adab dan tertib dalam budaya Melayu, di mana sebarang bentuk permintaan seharusnya didahului dengan penghormatan terhadap penerima.

Contoh penggunaan ungkapan hormat ini dalam dokumen yang dikaji ialah

- i) Izinkan saya merujuk kepada perkara di atas.
- ii) Dengan segala hormatnya, saya mohon memberitahu tuan...
- iii) Dengan hormatnya, izinkan saya ...
- iv) Dengan penuh takzimnya, patik mohon izin untuk menyembah maklum ...

Penggunaan kata 'izin' dalam komunikasi rasmi menunjukkan satu lagi dimensi kesantunan yang menekankan penghormatan terhadap kuasa dan struktur sosial. Pemilihan bentuk ini mencerminkan strategi komunikasi yang digunakan oleh penulis untuk menyesuaikan mesej dengan konteks hubungan sosial dan institusi.

4. KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, penulisan ini mengenal pasti pelbagai bentuk ungkapan hormat dalam dokumen rasmi yang mencerminkan pelaksanaan kesantunan standard dan taraf tinggi secara jelas. Pemilihan kata dan struktur ayat dalam setiap bentuk menunjukkan usaha penulis untuk menyesuaikan komunikasi dengan konteks sosial dan keperluan tatacara rasmi. Hasil perbincangan ini menunjukkan bahawa kesantunan bukan sahaja bersifat linguistik, tetapi juga berfungsi sebagai strategi sosiopragmatik yang penting dalam pengurusan komunikasi rasmi di Malaysia.

5. PENGHARGAAN

Penyelidikan ini telah disokong oleh Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) Malaysia melalui Skim Geran Penyelidikan (FRGS/1/2015/SS09/UUM/02/3).

6. RUJUKAN

- Asmah Haji Omar. (2000). *Wacana perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. (2005). *Kesantunan bahasa dalam pengurusan pentadbiran dan media*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2015). *Santun berbahasa (Edisi Kedua)*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Holmes, J. (1995). *Women, men and politeness*. Longman.
- Stubbe, M. (2015). Managing workplace relationships. In A. De Fina & D. Schiffrin (Eds.), *The handbook of language and identity* (pp. 425–438). Routledge.
- Teo Kok Seong. (2019). *Bahasa dan masyarakat*. Dewan Bahasa dan Pustaka.