



Kesantunan Berbahasa dalam kalangan Komuniti Pendidikan: Perspektif Kualitatif Pakar

Linguistic Politeness in the Educational Community: Experts' Qualitative Perspectives

Zuraini Ramli*, Alizah Lambri, & Hazalifah Hamzah

Fakulti Bahasa dan Komunikasi, Universiti Pendidikan Sultan Idris, 35900, Tg. Malim, Perak, Malaysia

*Corresponding author: zuraini@fbk.upsi.edu.my

DOI: <https://doi.org/10.37134/pambm.vol3.1.2025>

Abstract

This study aims to identify elements of teachers' linguistic politeness based on experts' perspectives within the educational community in Malaysia. This study employed a qualitative case study design. A total of 27 experts from various fields such as linguistics, sociolinguistics, education, culture, and communication were interviewed through semi-structured interviews guided by a constructed interview protocol. Based on thematic analysis, two main themes of linguistic politeness were identified, namely verbal and non-verbal, with several related sub-themes. This study can serve as the primary foundation for developing an instrument to measure teachers' linguistic politeness, which has not yet been constructed, and subsequently explain the phenomenon of teachers' linguistic politeness in Malaysia. This study unpacks the definition of teachers' linguistic politeness from experts' perspectives and may serve as a basis for developing a model of teachers' linguistic politeness in Malaysia.

Keywords: case study, educational community, linguistic politeness, qualitative, teachers

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti unsur kesantunan berbahasa guru berdasarkan pandangan pakar dalam komuniti pendidikan di Malaysia. Kajian ini menggunakan reka bentuk kualitatif kajian kes. Sejumlah 27 orang pakar daripada pelbagai kategori seperti linguistik, sosiolinguistik, pendidikan, budaya, dan komunikasi telah ditemu bual secara terpisah dengan berstruktur dengan berpandukan protokol temu bual yang telah dibina. Berdasarkan analisis tematik, dua tema utama kesantunan berbahasa telah dikenal pasti, iaitu tema lisan dan bukan lisan dengan beberapa subtema berkaitan. Kajian ini boleh dijadikan asas utama dalam pembinaan instrumen pengukuran kesantunan berbahasa guru yang belum pernah dibina lagi setakat ini dan seterusnya menghuraikan fenomena kesantunan berbahasa guru di Malaysia. Kajian ini mengupas definisi kesantunan berbahasa guru dari perspektif pakar dan boleh dijadikan landasan untuk pembinaan model kesantunan berbahasa guru di Malaysia.

Kata Kunci: guru, kajian kes, kesantunan berbahasa, komuniti pendidikan, kualitatif

Pengenalan

Kajian literatur kesantunan berbahasa dalam bilik darjah khususnya di Malaysia, banyak memberi tumpuan kepada perspektif pelajar. Namun begitu, kajian yang meneliti secara khusus persepsi pakar terhadap definisi kesantunan berbahasa dalam kalangan guru di sekolah masih perlu diperbanyak. Memahami cara pakar mentakrif dan melihat kesantunan berbahasa guru dalam konteks bilik darjah di Malaysia adalah penting untuk membangunkan strategi yang berkesan untuk memupuk interaksi guru dan pelajar yang positif, di samping meningkatkan pengalaman pembelajaran keseluruhan. Kajian ini



meneliti kesantunan berbahasa guru di Malaysia dengan memberi fokus kepada definisi kesantunan berbahasa guru dari perspektif sekumpulan pakar pelbagai bidang, yang matlamat akhirnya ialah pembinaan modul kesantunan berbahasa guru di Malaysia berdasarkan kepelbagaian warisan bangsa.

Metodologi

Kajian ini menggunakan kaedah Delphi dua pusingan yang dijalankan selama 14 bulan, melibatkan temu bual separa berstruktur dengan 27 orang pakar pelbagai bidang. Pakar bidang dibahagikan kepada beberapa kategori, iaitu pakar rujuk bahasa, pakar rujuk budaya, pensyarah, guru, pegawai pendidikan dan juga pertubuhan bukan kerajaan (NGO). Pusingan pertama berlangsung dari September 2021 hingga Januari 2022 dengan temu bual secara dalam talian. Pusingan kedua dijalankan pada bulan November 2022 secara dalam talian, dan bersemuka dengan beberapa orang pakar rujuk bidang. Temu bual pusingan pertama mengambil masa dalam lingkungan satu jam setiap peserta. Pusingan ini memberi tumpuan kepada pandangan setiap pakar tentang definisi kesantunan berbahasa dalam kalangan guru sekolah. Soalan terbuka yang diajukan memberi peluang kepada peserta untuk menjelaskan pelbagai aspek kesantunan berbahasa guru dari perspektif dan pengalaman mereka. Selepas selesai pusingan pertama, data dikodkan mengikut kategori dan dianalisis secara tematik. Pusingan kedua bertindak sebagai fasa pengesahan maklumat yang diperoleh dalam pusingan pertama, di samping penambahan maklumat jika ada. Dalam pusingan ini, peserta diberikan rumusan data yang diperoleh dalam pusingan pertama, berserta draf model kesantunan berbahasa guru berdasarkan kategori yang diperoleh daripada proses pengkodan data. Peserta juga berpeluang menyemak, menghuraikan dan mengesahkan respons mereka sebelum ini.

Dapatan

Analisis temu bual pakar mendedahkan beberapa tema utama berkaitan definisi kesantunan berbahasa guru dalam konteks bilik darjah di Malaysia. Tema tersebut boleh dibahagikan kepada dua dimensi besar, iaitu kesantunan lisan dan kesantunan bukan lisan. Pembahagian ini selari dengan pandangan [1] yang mengklasifikasikan kesantunan bukan sahaja pada tahap linguistik, tetapi juga pada tahap pragmatik, sosiobudaya dan paralinguistik. Dalam konteks pengajaran, kesantunan berbahasa berperanan penting dalam mewujudkan suasana bilik darjah yang kondusif, beradab dan inklusif [2], [3].

1. Aspek Kesantunan Lisan

Aspek kesantunan lisan merujuk kepada segala bentuk penggunaan bahasa guru dalam pertuturan yang dapat mencerminkan nilai hormat, kepekaan dan tanggungjawab sosial terhadap pelajar. Antara unsur yang dikenal pasti ialah:

Pemilihan perkataan yang sesuai

Pemilihan kata yang berhati-hati dan bernuansa positif menggambarkan kesedaran guru terhadap perasaan pelajar. Seperti yang dinyatakan oleh [4], bahasa sopan berfungsi sebagai strategi mitigasi untuk mengelakkan konflik dan mengekalkan keharmonian interaksi. Dalam konteks Malaysia, guru biasanya memilih kata-kata yang membina dan menenangkan bagi mengelakkan pelajar rasa terhina atau terpinggir [5].

Penggunaan panggilan hormat

Panggilan seperti awak, kamu, atau saudara serta gelaran seperti *Cikgu*, *Encik*, dan *Puan* mengekalkan



hierarki sosial yang sesuai dalam bilik darjah. Kajian oleh [6] menekankan bahawa penggunaan gelaran formal mencerminkan status dan kedudukan sosial, sekali gus mengekalkan hubungan profesional.

Kata ganti nama

Pemilihan kata ganti nama menunjukkan jarak sosial yang wajar. [7] memperkenalkan konsep *power* dan *solidarity* dalam penggunaan kata ganti nama, iaitu pemilihan kata ganti boleh mewujudkan rasa hormat atau kesamaan dalam hubungan guru dan pelajar.

Struktur tatabahasa

Pembinaan ayat yang gramatis, tidak terlalu kasar atau mengarah, dapat menunjukkan kesopanan. [8] menegaskan bahawa kesantunan berbahasa ialah sebahagian daripada strategi pragmatik untuk menjaga air muka pelajar.

Ciri suprasegmental (intonasi, nada, kelantangan)

Intonasi yang lembut dan nada suara yang sederhana memberi kesan positif kepada pelajar serta mengurangkan kebimbangan mereka [9]. Nada suara yang terlalu tinggi pula boleh dianggap sebagai paksaan atau marah, sekali gus menjejaskan kesantunan.

2. Aspek Kesantunan Bukan Lisan

Aspek bukan lisan merujuk kepada komunikasi yang berlaku di luar bahasa pertuturan tetapi tetap mempengaruhi persepsi kesantunan. Antara elemen yang dikenal pasti termasuk:

Jarak sosial dan ruang peribadi

Menurut [10], jarak proksemik penting dalam menentukan tahap keintiman atau autoriti. Guru yang menjaga jarak sesuai dengan pelajar dapat mengekalkan kuasa dan autoriti bilik darjah.

Gerak isyarat dan pergerakan fizikal

Isyarat badan seperti senyuman, anggukan, atau tangan terbuka menunjukkan keterbukaan, manakala gerak tubuh yang terlalu kasual boleh menjejaskan imej profesional. [11] menyatakan bahawa komunikasi bukan lisan merupakan pelengkap mesej lisan yang boleh menegaskan atau melembutkan makna.

Bahasa badan dan ekspresi muka

Guru yang mengekalkan ekspresi mesra dilihat lebih mudah didekati, sekali gus membina hubungan interpersonal yang positif. [12] mengaitkan ekspresi muka dengan usaha mengekalkan air muka dalam interaksi sosial.

Kod pakaian dan penampilan

Penampilan yang kemas menonjolkan imej profesional dan rasa hormat terhadap pelajar. [13] menekankan bahawa pakaian guru mencerminkan status sosial dan tahap autoriti dalam budaya Melayu.

Ketepatan masa

Disiplin masa menandakan tanggungjawab dan menghormati pelajar, selari dengan prinsip kesantunan budaya Asia yang menitikberatkan ketertiban dan hormat terhadap waktu [14].

3. Implikasi

Pakar-pakar yang ditemu bual menekankan bahawa gabungan kesantunan lisan dan bukan lisan membentuk asas hubungan guru dan pelajar yang positif. Strategi ini bukan sahaja mengekalkan



disiplin, tetapi juga menyemai rasa saling hormat, empati, dan keterbukaan. Dalam konteks pendidikan Malaysia yang berbilang kaum, kesantunan berbahasa menjadi medium penting bagi memupuk inklusiviti serta keharmonian bilik darjah [15], [16].

Perbincangan dan Kesimpulan

Dapatan kajian ini memperlihatkan bahawa kesantunan berbahasa guru dalam konteks bilik darjah di Malaysia bersifat multidimensi, merangkumi strategi lisan dan bukan lisan. Penemuan ini menyokong pandangan [3] yang menyatakan bahawa kesantunan tidak hanya terikat pada bentuk linguistik, tetapi juga bergantung pada faktor sosial seperti kuasa, jarak sosial dan darjah keterlibatan. Dalam konteks bilik darjah Malaysia, pemilihan kata, panggilan hormat, penggunaan kata ganti nama, serta struktur tatabahasa merupakan elemen penting yang mencerminkan hierarki sosial dan hubungan kuasa antara guru dengan pelajar [2], [16].

Selain itu, dapatan berkaitan aspek bukan lisan seperti penjarakan sosial, ekspresi muka, bahasa badan, penampilan dan ketepatan masa menegaskan bahawa kesantunan berbahasa tidak dapat ditafsir hanya melalui linguistik semata-mata, tetapi juga memerlukan pemahaman terhadap komunikasi holistik. Hal ini seiring dengan pandangan [11] bahawa komunikasi bukan lisan bertindak sebagai pelengkap mesej verbal, yang berfungsi menguatkan, menafikan atau melembutkan maksud sesuatu ujaran. Dalam budaya Asia, termasuk Malaysia, aspek bukan lisan sering dianggap sebagai petunjuk utama kepada nilai hormat, profesionalisme dan kredibiliti guru [10], [14].

Perbincangan ini juga menegaskan bahawa kesantunan berbahasa dalam bilik darjah berfungsi sebagai mekanisme pembinaan hubungan interpersonal yang positif. Guru yang mengaplikasikan strategi kesantunan yang tepat dapat mengekalkan autoriti sambil memupuk suasana pembelajaran yang inklusif. Seperti yang dinyatakan oleh [12], interaksi sosial berpusat pada usaha mengekalkan air muka, dan guru yang bijak menyeimbangkan antara kuasa dan empati dapat mengurangkan potensi konflik serta meningkatkan motivasi pelajar.

Dari segi implikasi, kajian ini memberikan sumbangan penting terhadap pendidikan guru dan pembangunan profesional. Program latihan guru wajar menitikberatkan modul komunikasi berkesantunan yang bukan sahaja menekankan aspek bahasa, tetapi juga aspek bukan lisan yang sesuai dengan konteks budaya tempatan. [1] menekankan bahawa kesantunan ialah fenomena pragmatik yang dipengaruhi oleh norma sosial. Justeru, latihan guru yang mengabaikan faktor sosiobudaya berisiko menghasilkan pendidik yang kurang sensitif terhadap kepelbagaian dalam bilik darjah.

Selain itu, kajian ini memberi sumbangan kepada wacana kesantunan dalam konteks pendidikan silang budaya. Dalam masyarakat majmuk seperti Malaysia, kesantunan berbahasa bukan sahaja menjaga hubungan interpersonal, tetapi juga berfungsi sebagai strategi integratif yang mengukuhkan keharmonian antara kaum [15]. Justeru, penemuan ini menonjolkan keperluan pendekatan khusus konteks (*context-specific approach*) dalam membina modul komunikasi pendidikan, kerana strategi kesantunan yang berkesan dalam satu budaya mungkin tidak sesuai diaplikasikan secara sejagat [4].

Secara keseluruhannya, penyelidikan ini menegaskan bahawa kesantunan berbahasa guru ialah satu bentuk kompetensi pedagogi yang kompleks, merangkumi pemahaman linguistik, pragmatik dan sosiobudaya. Guru yang dapat menyeimbangkan kesantunan lisan dan bukan lisan berpotensi membina persekitaran pembelajaran yang lebih berkesan, inklusif dan harmonis. Dengan itu, dapatan ini bukan sahaja menawarkan kerangka konseptual baharu dalam memahami kesantunan guru di Malaysia, tetapi juga memberi implikasi praktikal dalam memperkukuh latihan guru dan dasar pendidikan ke arah sistem yang lebih peka terhadap dimensi budaya dan kemanusiaan.



Penyataan Etika

Kajian ini melibatkan subjek manusia dan telah mendapat persetujuan daripada subjek tersebut.

Penyataan Kredit Penulis

Zuraini Ramli: Analisis Data, Dapatan Kajian dan Penyuntingan; Hazalizah Hamzah dan Alizah Lambri: Metodologi dan Penyuntingan

Penghargaan

Penyelidikan ini telah dijalankan bawah Geran FRGS (FRGS/1/2020/WAB10/UPSI/02/3) bertajuk “Pembinaan Model Kesantunan Berbahasa Guru Berteraskan Kepelbagaian Warisan Budaya Masyarakat Malaysia”.

Deklarasi Bebas Kepentingan

Penulis tidak mempunyai kepentingan kewangan yang bersaing atau hubungan peribadi yang mempengaruhi kerja yang dilaporkan dalam kertas kerja ini.

Rujukan

- [1] Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford University Press.
- [2] Azman, I. N. (2010). *Kesantunan berbahasa dalam kalangan masyarakat Melayu*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- [3] Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- [4] Holmes, J. (2013). *An introduction to sociolinguistics* (4th ed.). Routledge.
- [5] Hamidah Abdul Wahab, & Nor Hashimah Jalaluddin. (2016). Strategi kesantunan berbahasa dalam kalangan guru. *Jurnal Bahasa*, 16(1), 45–63.
- [6] AlAfnan, M. A. (2014). Interethnic workplace e-mail communication: An investigation into politeness strategies. *Advances in Intelligent Systems Research*. Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/iceim-14.2014.61>
- [7] Brown, R., & Gilman, A. (1960). The pronouns of power and solidarity. In T. Sebeok (Ed.), *Style in language* (pp. 253–276). MIT Press.
- [8] Fraser, B. (1990). Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics*, 14(2), 219–236. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(90\)90081-N](https://doi.org/10.1016/0378-2166(90)90081-N).
- [9] Wahyudi, A. (2019). Prosodi dan kesantunan berbahasa. *Jurnal Pragmatik*, 3(2), 75–89.
- [10] Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension*. Doubleday.
- [11] Knapp, M. L., & Hall, J. A. (2010). *Nonverbal communication in human interaction* (7th ed.). Wadsworth.
- [12] Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. Anchor Books.
- [13] Nor Hashimah Jalaluddin. (2018). *Bahasa dan identiti Melayu*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- [14] Scollon, R., & Scollon, S. W. (2001). *Intercultural communication: A discourse approach* (2nd ed.). Blackwell.
- [15] Asmah Haji Omar. (1992). *Bahasa dan alam pemikiran Melayu*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- [16] Othman, Z., & Mohd Yusof, A. (2017). *Pragmatik dan kesantunan bahasa Melayu*. Dewan Bahasa dan Pustaka.