PERSATUAN LINGUISTIK MALAYSIA
Bahasa Sendi Tamadun Bangsa

www.plm.org.my

**JURNAL LINGUISTIK Vol. 21 (2) Disember 2017(060-068)**

# Kesantunan Bahasa dalam Rancangan Bual Bicara Meletop: Satu Kajian Sosiolinguistik

Kalthum Ibrahim
kalthum@ukm.edu.my

Nur Faezah Kamaruzaman
nurfaezahkamarulzaman@yahoo.com

*Pusat Pengajian Bahasa,*
*Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia*

---

**Abstrak**

Kelahiran program realiti televisyen seperti cendawan tumbuh selepas hujan. Rancangan televisyen yang menyajikan berita-berita hiburan semakin menjadi kegemaran ramai khususnya golongan remaja. Kebijaksanaan pengacara mengendalikan rancangan tersebut dapat menarik perhatian khalayak untuk terus mengikuti rancangan tersebut. Artikel ini memberi tumpuan kepada aspek kesopanan yang diamalkan oleh pengacara rancangan dan mereka yang terlibat secara langsung dalam rancangan tersebut. Kaedah kajian adalah dengan menganalisis kesantunan yang terdapat dalam rancangan Bicara Meletop, menggunakan model kesantunan Noriati (2007) beliau memberikan pembahagian mengikut kategori ungkapan Rabbani, kategori penghargaan, kategori berhemah, kategori budiman dan kategori matlamat dalam menganalisis kesantunan realiti televisyen berkenaan. Hasil kajian menunjukkan terdapat kategori kesantunan yang dilihat amat tinggi peratusannya iaitu kategori berhemah dan kategori penghargaan. Hal ini berlaku disebabkan ketegori tersebut dapat menjadikan khalayak rasa dihargai dan akan sentiasa mengikuti rancangan tersebut. Lagi pula amalan kesantunan amat penting untuk melahirkan masyarakat yang dapat hidup harmoni terutama dalam masyarakat yang berbilang kaum seperti yang terdapat di Malaysia.

Kata Kunci: kesantunan, kategori, budaya, kesopanan, strategi komunikasi

***Language Politeness in Talk Show Bicara Meletop: A Sociolinguistic Study***

*Talk shows on television (TV) emerge very rapidly as a favourite among reality programme fans. Such programmes with entertainment news are becoming very popular among particularly among youth. The ability of the hosts to conduct the programmes may attract more fans. This article focuses on the politeness aspects of hosts who are directly involved in the reality programmes. The research method is by analysing politeness in Bicara Meletop, using a politeness model by Noriati's (2007), who describe five categories, namely Rabbani Phrase, Appreciation category, Good Manners category, Kindness category, and Purpose category in analysing politeness in the Bicara*

*Meletop talk show. Results of the study show that two categories with a high percentage that can be observed; they are Good Manners and Appreciation category. This occurs because these categories make the audience feel that they appreciated and thus follow the programme often. Politeness is important to inculcate harmony, particularly in a multiracial society as in Malaysia.*

*Keywords: politeness, category, culture, communication strategy*

---

## 1. Pengenalan

Penyelidikan aspek kesantunan bukanlah satu bidang baharu dalam linguistik, malahan aspek kesantunan telah menjadi salah satu bidang kajian yang mendapat tempat dalam kalangan pengkaji-pengkaji dari dalam mahupun luar negara. Bidang ini juga telah menjadi kegemaran khususnya oleh pengkaji-pengkaji sosiolinguistik dan juga pragmatik. Menurut Zuraini Ramli et al. (2009), minat yang mendalam terhadap bidang ini terbukti apabila tertubuhnya *Inter-University Linguistic Politeness Research Group* pada tahun 1999.

Tambahan lagi, budaya di Malaysia sememangnya terkenal dengan budi bahasa bukan sahaja dalam kalangan masyarakat Melayu, malahan juga dalam kalangan bangsa Cina, India dan sebagainya. Aspek kesantunan melibatkan pelbagai bentuk media komunikasi antaranya lisan, tulisan dan juga aspek bukan lisan. Budi bahasa dapat dilihat melalui gaya individu untuk melakukan aktiviti harian dan cara berinteraksi antara satu pihak dengan pihak yang lain. Malahan, aspek kesantunan ini juga mencerminkan peribadi individu sama ada seseorang itu berkelakuan sopan ataupun sebaliknya. Hal ini terbukti apabila bahasa yang digunakan oleh seseorang itu bukan sahaja menentukan corak budaya sesebuah kaum tetapi juga menentukan cara dan pola berfikir penuturnya (Zaitul Azma, 2009). Penggunaan bahasa yang sopan akan mencerminkan sesuatu budaya itu sememangnya mempunyai cara berfikir yang lebih maju dan bertamadun berbanding masyarakat yang tidak mengamalkan budaya kesantunan dalam kalangan penuturnya.

Setiap bahasa yang lahir dan wujud di dunia ini sememangnya mempunyai ciri-ciri kesopanan yang tersendiri walaupun berbeza antara satu sama lain sama ada dari aspek pemilihan kata mahupun lenggok bicaranya. Menurut Roslina Mamat et. al. (2012), kadang-kala terdapat pengguna sesuatu bahasa itu bertutur dengan normal namun mungkin sahaja akan kedengaran kasar dan tidak mesra jika gaya pertuturannya tidak sesuai dengan budaya bahasa tersebut. Oleh sebab itulah, pengkaji linguistik perlu meneliti ciri luaran sesuatu bahasa dalam mendalami budaya yang menitikberatkan kesopanan dalam aspek kehidupan harian mereka.

Bidang kesantunan masih lagi menjadi pilihan antara pengkaji-pengkaji di Malaysia kerana budaya kesantunan berbahasa sudah makin terhakis khususnya melibatkan generasi muda iaitu generasi Y dan Z Zaitul Azma Zainon Hamzah & Ahmad Fuad (2012), Nuraini Fatimah dan Zainal Ariffin (2014). Generasi muda kini tidak kira di bandar ataupun luar bandar kian melupakan budaya bersopan santun malahan mereka membuka peluang besar kepada budaya asing untuk berleluasa dalam kalangan masyarakat umum. Remaja kini semakin berkiblatkan pola dan gaya hidup masyarakat asing dan melupakan nilai-nilai tradisional negara sendiri. Masalah ini dianggap serius kerana ianya melibatkan jati diri sesuatu bangsa.

Para pengkaji sebelum ini sering mengaitkan masalah kesopanan yang sudah semakin luntur dalam kalangan generasi muda. Kajian yang dilakukan oleh Zaitul Azma et al. (2011) mengenai *Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Remaja Sekolah Menengah* membincangkan tentang penggunaan kata dan ujaran santun dalam kalangan pelajar sekolah. Pelbagai aspek kesantunan telah diuji kepada responden

dalam urusan pembelajaran seharian di sekolah. Kajian yang kedua dilakukan oleh Zaitul Azma (2009) mengenai *Parameter Kesopanan dalam Kalangan Kanak-kanak dan Remaja: Analisis Pragmatik.* Tujuan kajian adalah untuk mengenal pasti aspek kesopanan yang wajar diamalkan mengikut parameter kesantunan dalam pragmatik. Kedua, membincangkan faktor-faktor yang boleh meningkatkan tahap kesantunan. Kajian yang dilakukan oleh Zuraini Ramli et. al. (2009) tentang *Amalan Kesantunan Berbahasa di Sekolah* turut memilih murid-murid sekolah sebagai responden kajian. Pengkaji mendapati bahawa tahap kesopanan murid-murid dari enam buah sekolah di sekitar negeri Perak berada pada tahap sederhana.

Aspek kesopanan juga sering kali dikaji menggunakan bahan penulisan yang mudah diperoleh daripada pelbagai sumber. Novel misalnya telah diambil sebagai bahan kajian seperti kajian yang dilakukan oleh Sara dan Indirawati (2015) dalam *Analisis Kesopanan Bahasa dalam Novel Melunas Rindu: Aplikasi Maksim Leech dan Grice.* Terdapat dua model yang diaplikasikan dalam data kajian malahan model kedua-dua tokoh berkenaan digunakan bagi mengemukakan maksim kesopanan yang perlu dipatuhi bagi mewujudkan situasi bebas konflik. Zena Moayad et al. (2012) pula telah mengkaji tentang *Politeness In E-mails of Arab Students in Malaysia.* Tujuan kajian Zena Moyad at. al. adalah untuk mengkaji kekerapan penggunaan kata-kata bahasa Arab yang diterjemah terus kepada bahasa Inggeris dan cara pelajar berkenaan membuat permintaan kepada penyelia. Selain itu, persepsi daripada kakitangan akademik terhadap penggunaan bahasa pelajar tersebut juga diteliti. Kajian ketiga yang berunsurkan penulisan turut dilakukan oleh Noor Hatini dan Siti Saniah (2011) mengenai *Unsur Eufemisme dalam Novel Papa dan Azfa Hanani.* Unsur eufemisme merupakan perkara yang berkait rapat dengan kesantunan berbahasa. Penyelidik telah menggunakan dua novel dalam membandingkan kadar penggunaan unsur eufemisme yang turut menunjukkan penggantian perkataan yang dianggap kasar dan tabu kepada kata-kata yang lebih sopan.

Pengkaji juga kerap kali menjadikan masyarakat awam sebagai bahan kajian bagi mengetahui aspek kesopanan yang diamalkan. Salah satu kajian yang melibatkan masyarakat telah dilaksanakan oleh Norhana Bakhary (2014) tentang *Strategi Kesantunan Berbahasa Masyarakat Adat Pepatih dalam Kata Perbilangan.* Kata perbilangan yang bercirikan kesopanan telah diambil berdasarkan empat peristiwa perundingan adat pepatih. Pengkaji menyelidik aspek pemilihan bentuk bahasa yang bersifat halus, penggunaan dialek yang bertatatertib dan beradab. Kajian seterusnya yang melibatkan masyarakat adalah *Politeness of Front Counter Staff of Malaysian Private Hospitals* oleh Kuang Ching Hei et al. (2013). Kajian ini memfokuskan pada kakitangan awam yang melibatkan petugas di kaunter hadapan hospital swasta di Malaysia. Pengkaji juga berjaya memperolehi pandangan peribadi pesakit yang hadir bagi memenuhi temu janji pada hari tersebut.

Kajian linguistik yang melibatkan media eletronik agak kurang mendapat perhatian. Walaupun begitu, terdapat beberapa kajian menggunakan media eletronik yang telah dijadikan panduan dalam kajian ini. Kajian Arina Johari dan Indirawati Zahid (2016) iaitu berkaitan *Aplikasi Strategi Kesantunan dalam Rancangan Bual Bicara Motivasi Diri Radio IKIM FM* bagi mengenal pasti gaya dan strategi kesantunan yang terkandung dalam rancangan bual bicara Celik Mata Reset Minda Orang yang Tenang. Pengkaji telah menghubungkan teori kesantunan Brown dan Levinson untuk mencapai situasi bebas konflik yang berlaku dalam rancangan tersebut. Kajian seterusnya ialah Rohaidah Mashudi et al. (2013) mengenai *Faktor Kesopanan dan Strategi Kamuunikasi dalam Genre Perbincangan di Televisyen.* Kajian tersebut membincangkan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan strategi komunikasi yang ditandai dengan kesopanan dalam genre perbincangan dalam siaran di Radio dan Televisyen Malaysia(RTM) saluran perdana TV 1. Peristiwa bahasa ini dianalisis dan dijelaskan mengikut pendekatan Asmah Hj Omar. Berlainan pula dengan Abd Ganing Laengkang (2010) dalam kajiannya *Kesantunan Bahasa dalam Ceramah Motivasi.* Objektif kajian berkenaan adalah menganalisis ceramah motivasi berdasarkan dua

kategori kesantunan dan tujuh strategi kesantunan melalui model Pindaan dan Tambahan. Kajian ini meneliti sebuah ceramah motivasi yang disampaikan oleh Dato' Dr. Mohd. Fadzilah Kamsah.

Hal ini membuktikan bahawa media massa juga merupakan salah satu bahan kajian yang boleh diteliti berdasarkan aspek kesopanan. Arina Johari dan Indirawati Zahid (2016) memfokuskan pada media eletronik berbentuk radio, Rohaidah Mashudi et al. (2013) memfokuskan pada rancangan televisyen manakala Abd Ganing (2010) pula mengkaji ceramah motivasi menerusi laman Youtube. Ketiga-tiga kajian tersebut melibatkan ciri-ciri bahan kajian yang sama iaitu berunsurkan motivasi. Persamaan lain bagi kajian tersebut adalah bidang yang dipilih iaitu keagamaan. Hal ini mendorong pengkaji untuk merungkai dengan lebih mendalam mengenai aspek kesopanan yang terdapat dalam rancangan bual bicara yang luar daripada bidang keagamaan. Rancangan ini membekalkan isu-isu berkaitan bidang industri hiburan tanah air. Melalui kaedah pemerhatian, pengkaji dapat melihat secara jelas pergerakan atau mimik muka yang dihasilkan oleh pemeran-pemeran yang terlibat. Kajian pengkaji turut bersangkutan dengan kajian Arina Johari dan Indirawati Zahid (2016), mereka memperlihatkan segala pergerakan penutur dalam rancangan tersebut sama ada menepati konsep kesantunan ataupun tidak.

## 2. Strategi Kesantunan

Kajian ini telah menggunakan Model Kesantunan Noriati (2007) dalam menganalisis data kajian dalam bentuk kuantitatif dan kualitatif. Terdapat lapan jenis kategori kesantunan lalu diikuti oleh 35 strategi kesantunan. Kategori kesantunan adalah jenis-jenis kesantunan merangkumi Kategori Rujukan Sumber, Kategori Ungkapan Rabbani, Kategori Penghargaan, Kategori Berhemah, Kategori Budiman, Kategori Kerjasama, Kategori Matlamat dan Kategori Bukan Bahasa. Di bawah lapan jenis kategori kesantunan ini terangkum 35 jenis strategi kesantunan. Strategi kesantunan melibatkan cara-cara atau kaedah bagi memenuhi ciri-ciri kategori kesantunan.

Noriati Abdul Rashid telah melakukan kajian yang bertajuk *Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan* pada tahun 2003. Dalam kajiannya, terdapat dua konsep kesantunan telah digunakan iaitu kategori kesantunan dan strategi kesantunan. Kategori kesantunan membawa maksud kumpulan jenis-jenis kesantunan, manakala strategi kesantunan melibatkan kaedah yang digunakan untuk menggambarkan jenis kesantunan tersebut.

Menurut Noriati (2007), sistem nilai dan norma orang Melayu sangat mempengaruhi strategi berbahasa masyarakat ini. Oleh sebab itulah, satu kajian telah dijalankan ke atas kesantunan orang Melayu dalam rundingan pertunangan untuk menyingkap amalan kesantunan yang diaplikasikan. Tambahan lagi, fenomena kesantunan masyarakat Melayu dilihat amat dekat dengan nilai-nilai Islam. Kesantunan dalam masyarakat Melayu bukan sahaja dilihat dari segi cara mereka berbahasa, malahan turut melibatkan perlakuan adat. Hal ini kerana konteks sosiobudaya amat penting dalam meahami kesantunan orang Melayu.

## 3. Metodologi

Dapatan kajian merupakan isi utama dalam sesebuah kajian. Pengkaji akan memastikan bahawa segala data kajian yang diperoleh dipersembahkan dalam bentuk yang mudah difahami oleh pembaca. Analisis kajian dibahagikan kepada tiga berdasarkan objektif kajian. Kajian ini merupakan kajian kualitatif dan kuantitatif dengan data kajian melibatkan pemilihan tiga episod dalam rancangan MeleTOP dilakukan adalah berdasarkan jumlah tontonan yang paling tinggi dalam *Youtube.* Pengkaji memilih tiga bulan iaitu dari November dan Disember 2016 hingga bulan Januari 2017. Pada bulan November, jumlah tontonan bagi episod ini mencapai sehingga 1 132 239 kali tontonan. Manakala pada bulan Disember 2016, jumlah tontonannya adalah sebanyak 149 466 dan sebanyak 644 277 kali jumlah tontonan pada Januari

2017. Jumlah durasi bagi kesemua video yang telah dimuat naik adalah selama 2 jam 32 minit. Pautan yang dipilih boleh diperolehi melalui https://www.youtube.com/user/AstroMeleTop. Seterusnya, portal rasmi rancangan ini juga dijadikan rujukan bagi melihat kejayaan yang pernah dirangkul oleh rancangan bual bicara tersebut. Pautan diperolehi berdasarkan http://www.astrogempak.com.my/anugerah-meletop-era.

Proses transkripsi amat penting dalam sesebuah kajian yang memerlukan langkah pendengaran. Transkripsi merupakan proses menukarkan fail audio kepada bentuk penulisan. Segala ujaran yang dihasilkan oleh pengacara dan tetamu undangan dalam rancangan bual bicara MeleTOP telah dicatat satu per satu. Pengkaji telah memilih tiga episod dalam rancangan tersebut. Satu episod mempunyai tiga segmen yang berlainan. Proses transkripsi ujaran dilakukan daripada awal sehingga akhir rancangan. Langkah ini dilakukan berdasarkan video rancangan tersebut yang berdurasi lebih kurang dua jam setengah. Proses penyalinan semula ujaran yang dihasilkan seterusnya dibahagi mengikut sesi perbincangan. Setiap episod akan mempunyai tiga segmen yang berlainan dan setiap segmen juga dihadiri oleh tetamu undangan yang berbeza. Pembahagian segmen dilakukan bagi memudahkan lagi proses menukarkan audio kepada bentuk penulisan. Kaedah transkripsi digunakan bagi memudahkan pengkaji untuk merujuk segala bentuk kesopanan yang diujarkan oleh pemeran tanpa perlu mengulang rakaman video tersebut berulang-ulang kali. Kaedah ini membantu pengkaji dalam menyingkatkan masa dalam meneliti aspek kesopanan yang terdapat dalam rancangan tersebut.

Terdapat lapan jenis kategori kesantunan lalu diikuti oleh 35 strategi kesantunan. Kategori kesantunan adalah jenis-jenis kesantunan merangkumi Kategori Rujukan Sumber, Kategori Ungkapan Rabbani, Kategori Penghargaan, Kategori Berhemah, Kategori Budiman, Kategori Kerjasama, Kategori Matlamat dan Kategori Bukan Bahasa. Di bawah lapan jenis kategori kesantunan ini terangkum 35 jenis strategi kesantunan. Strategi kesantunan melibatkan cara-cara atau kaedah bagi memenuhi ciri-ciri kategori kesantunan. Kategori Rujukan Sumber merangkumi Strategi Rujukan kepada Rasul dan Islam, Adat, Tempat atau Negeri, Individu, Keluarga, Masyarakat dan Maklumat Lama. Kategori Ungkapan Rabbani pula merangkumi Strategi Bismillah dan Doa, Salam, Insyaallah dan Syukur. Manakala bagi kategori kesantunan Penghargaan pula mempunyai Strategi Menyenangi, Pujian, Terima Kasih, Harapan dan Kiasan. Keempat adalah Kategori Berhemah yang terangkum beberapa strategi antaranya Strategi Kenal Mesra, Memperkenalkan Diri, Jangkaan, Naif, Harapan, Alasan Mendapatkan Maklumat dan Silaan. Kelima, Kategori Budiman yang merangkumi Strategi Ikhlas, Memudahkan, Merendah Diri dan Ucapan Maaf. Keenam, Kategori Kerjasama yang mempunyai Strategi Penyelesaian, Persetujuan, Muafakat dan Beri Peluang di bawahnya. Ketujuh, Kategori Matlamat, Strategi yang dipunyai ialah Strategi Hebahan dan Pengesahan. Akhir sekali adalah Kategori Bukan Bahasa yang merangkumi Strategi Senyum, Bersalam, dan Duduk. Berdasarkan hasil kajian secara keseluruhannya, faktor-faktor penentuan dalam penggunaan kesopanan dan strategi komunikasi dalam rancangan televisyen ini jelas menunjukkan berlakunya hubungan sosial antara pemeran-pemeran. Pemeran dilihat tidak mengabaikan strategi yang menandai kesopanan. Hal ini bagi bersama-sama mencapai tujuan yang sama.

Pendekatan ini telah dipilih adalah disebabkan beberapa faktor. Model Kesantunan Noriati (2007) dilihat adalah sebuah model yang amat terperinci dalam membincangkan aspek-aspek kesantunan. Setiap kategori kesantunan yang diberi menampilkan strategi kesantunan yang sangat jelas berdasarkan beberapa tanda linguistik yang tertentu. Model ini juga dilihat merupakan model yang amat dekat dengan masyarakat terutamanya berkaitan adat dan budaya orang Melayu. Oleh sebab itulah Model Kesantunan Noriati (2007) dilihat sebagai model yang paling tepat bagi menganalisis bahan kajian. Seterusnya, setiap kategori yang telah dipilih akan dirungkai berdasarkan konteks penggunaannya. Akhir sekali, pengkaji akan menentukan domain kategori kesantunan yang diamalkan dalam rancangan tersebut.

## 4. Dapatan Kajian dan Perbincangan

Seperti apa yang telah diperkatakan, episod rancangan bual bicara MeleTOP yang telah dipilih adalah pada 1 November 2016, 6 Disember 2016 dan 24 Januari 2017. Pemilihan ketiga-tiga episod ini adalah untuk mewakili bagi bulan yang berbeza. Ujaran telah diambil daripada bahagian permulaan rancangan sehingga tamat iaitu dalam anggaran 45 minit bagi setiap episode. Setiap episod juga mempunyai segmen yang berlainan. Pembahagian setiap segmen telah dilakukan bagi memudahkan pengkaji mengenal pasti aspek kesantunan yang diamalkan berdasarkan tetamu yang hadir pada hari tersebut. Jumlah keseluruhan ujaran kesantunan yang telah diperolehi adalah sebanyak 380 ujaran.

Berdasarkan dapatan, jelas dapat dilihat bahawa Kategori Berhemah mempunyai bilangan ujaran kesantunan yang paling tinggi iaitu sebanyak 60% iaitu mewakili 79 ujaran daripada 131 ujaran kesantunan secara keseluruhannya pada bulan tersebut. Manakala jumlah kedua tertinggi adalah Kategori Penghargaan iaitu sebanyak 23% atau 30 ujaran. Diikuti oleh Kategori Ungkapan Rabbani iaitu sebanyak 10% ataupun 13 ujaran daripada jumlah keseluruhan ujaran kesantunan. Manakala Kategori Matlamat menunjukkan 5% iaitu mewakili sebanyak tujuh jumlah ujaran. Akhir sekali, peratus ujaran yang paling rendah adalah terdiri daripada Kategori Budiman membawa 2% sahaja sekali gus mewakili dua ujaran daripada jumlah ujaran secara keseluruhan.

Kategori Kesantunan yang terdapat dalam rancangan MeleTOP pada 6 Disember 2016 jelas menunjukkan bahawa Kategori Berhemah mempunyai bilangan peratus tertinggi iaitu sebanyak 53% yang mewakili 57 ujaran kesantunan daripada 108 ujaran pada bulan berkenaan. Manakala Kategori Penghargaan merupakan jumlah kedua tertinggi iaitu sebanyak 24% yang mewakili 26 ujaran. Seterusnya, Kategori Ungkapan Rabbani pula membawa 16% iaitu sebanyak 17 ujaran diikuti oleh Kategori Matlamat iaitu sebanyak 4% yang mewakili lima ujaran kesantunan. Akhir sekali, jumlah peratus yang paling sedikit adalah Kategori Budiman iaitu sebanyak 3% sahaja. Berikut pula menunjukkan kategori kesantunan yang terdapat dalam rancangan tersebut pada 24 Januari 2017. Berdasarkan data kajian yang telah diperoleh, pengkaji akan menganalisis setiap kategori kesantunan yang telah dipilih iaitu Kategori Ungkapan Rabbani, Kategori Penghargaan, Kategori Berhemah, Kategori Budiman dan Kategori Matlamat yang terdapat dalam rancangan bual bicara MeleTOP tersebut. Pengkaji telah membuat transkripsi data bagi setiap ujaran yang diperkatakan dalam ketiga-tiga episod yang telah dipilih.

Berdasarkan data kajian di bawah Kategori Penghargaan, terdapat tiga strategi kesantunan yang digunakan iaitu Strategi Menyenangi, Strategi Pujian dan Strategi Terima Kasih. Strategi Menyenangi melibatkan rasa suka, senang dan berhati terbuka atas tindakan lawan bicaranya. Strategi ini dianggap sopan kerana ianya menunjukkan seseorang berasa selesa dengan suatu yang dilakukan oleh penutur yang lain. Ini juga menunjukkan pengacara menghargai peminat-peminatnya dengan memberi ganjaran tertentu. Berdasarkan dapatan menunjukkan Strategi Menyenangi dapat dilihat pada frasa *'saya respect dia nak macam tu'*. Hal ini membuktikan tetamu berasa terbuka dan menghormati apa-apa jua keputusan yang diambil oleh rakan sekerjanya. Manakala Strategi Pujian pula merupakan kesopanan asas yang menjadi amalan terutamanya dalam kalangan masyarakat Melayu. Masyarakat Melayu amat mementingkan air muka serta berusaha mengelak dalam menjatuhkan maruah orang lain. Menurut Arina Johari dan Indirawati Zahid (2016), strategi kesantunan yang melibatkan pujian ke atas seseorang dapat memenuhi kehendak positif pendengar. Pendengar akan rasa diberikan perhatian dan dihargai sepanjang proses komunikasi berlaku. Strategi ini merupakan strategi yang mempunyai bilangan data yang paling banyak berbanding Strategi Menyenangi dan Strategi Terima Kasih. Berdasarkan bahan kajian ucapan tahniah diberikan kepada para artis atas kejayaan yang diperolehi seperti dalam Contoh ayat seperti berikut*, "Kita nak ucapkan tahniah kerana anda telah dicalonkan untuk AIM yang ke-22. Tahniah Ma! Tahniah Black!".* Manakala, terdapat juga data yang menunjukkan pujian dan kekaguman terhadap kelebihan yang ada pada seseorang individu seperti contoh ayat, *"...mencungkil bakat anak-anak yang*

*memang dah ada bakat, memang cerdik, pandai, lepastu luar biasa, berani dan bagai-bagailah anak kita ni good actor".* Kata-kata tahniah bukan sahaja menunjukkan rasa penghargaan kepada seseorang atas kejayaan dimiliki, malahan juga dapat menaikkan semangat individu tersebut dalam meneruskan perjuangan dan terus melangkah dengan lebih maju.

Strategi yang terakhir di bawah Kategori Penghargaan adalah Strategi Terima Kasih. Strategi ini merupakan salah satu strategi yang amat mudah dikesan dengan hanya melalui ungkapan 'terima kasih'. Lazimnya, pengacara akan mengucapkan terima kasih kepada tetamu undangan pada akhir segmen seperti contoh dalam ayat *"Kita nak tengok dia orang perform, thank you so much guys, okay thanks a lot".* Neelofa mengucapkan terima kasih bukan sahaja kepada penonton yang hadir dalam studio malahan juga merujuk kepada artis undangan yang sanggup meluangkan masa pada hari tersebut. Selain itu, ucapan terima kasih juga digunakan setelah seseorang diberikan pujian. Pengacara Nabil mengucapkan terima kasih kepada Neelofa dan Fattah Amin kerana memuji rupa parasnya yang elok. Ucapan terima kasih dapat menunjukkan peribadi yang amat tinggi dalam diri seseorang individu. Menurut Elizabeth (2014), ungkapan terima kasih adalah salah satu cara untuk mengeratkan hubungan antara manusia dan memudahkan urusan seharian supaya terus berjalan lancar. Ucapan terima kasih kepada seseorang individu menunjukkan kesopanan yang tinggi dalam akhlak mereka dalam menghargai usaha orang lain.

## 5. Kesimpulan

Seperti yang telah diperkatakan pada bahagian sebelum ini, bahan kajian yang telah dipilih adalah rancangan bual bicara MeleTOP espisod pada bulan November, Disember 2016 serta Januari 2017. Didapati kategori kesantunan yang terlibat dalam rancangan MeleTOp tersebut bagi bulan November, Disember dan Januari sebanyak 380 ujaran kesantunan dikenalpasti dan telah dikelompokkan mengikut kategori kesantunan. Iaitu Kategori Ungkapan Rabbani, Kategori Penghargaan, Kategori Berhemah, Kategori Budiman dan Kategori Matlamat. Pengasingan ujaran mengikut strategi telah dibuat berdasarkan petanda linguistik yang terdapat dalam ujaran tersebut. Terdapat 19 strategi yang telah dipilih. Kesemua ujaran kesantunan telah dikeluarkan dan dimasukkan dalam bahagian masing-masing bagi melihat secara terperinci dan jelas. Analisis data menunjukkan bahawa Kategori Berhemah mempunyai peratusan kesantunan yang paling tinggi berbanding kategori kesantunan yang lain. Hal ini membuktikan domain aspek kesantunan yang terdapat dalam rancangan tersebut adalah Kategori Berhemah.

Rancangan ini telah menjadi rancangan pilihan untuk mengisi masa lapang bersama keluarga. Rancangan ini boleh ditonton oleh semua peringkat umur tidak kira kanak-kanak mahupun golongan tua. Oleh sebab itu penerbit rancangan ini mesti memikirkan betapa pentingnya penggunaan bahasa yang sopan agar bahasa sopan menjadi ikutan penggunaan yang baik oleh khalayak penonton. Hal ini sejajar dengan keperluan menunaikan tanggung jawab sosial pihak terbabit untuk menerapkan elemen positif dalam kalangan masyarakat, dan bukannya memikirkan rancangan tersebut mendapat kejayaan dan diminati ramai semata-mata. Dalam usaha untuk mempopularkan rancangan ini pihak pengacara perlu menggunakan bahasa yang sopan agar cara begini dapat menjadi contoh kepada khalayak penonton rancangan tersebut. Bahasa yang santun amat penting untuk memupuk penggunaan bahasa di media yang lebih bermoral, beretika dan mematuhi tuntutan agama, sesuai dengan adab susila masyarakat Timur. Penggunaan bahasa yang sopan dalam sebarang situasi interaksi bukan sahaja dapat mengekalkan keharmonian, malah dapat memupuk budaya menghormati dan meningkatkan adab susila ahli masyarakat umumnya.

## Bibliografi

Abdul Ganing Laengkang. 2010. *Kesantunan Bahasa dalam Ceramah Motivasi.* Tesis Sarjana, Jabatan Bahasa & Kesusateraan, Universiti Malaya.

Arina Johari & Indirawati Zahid. 2016. *Aplikasi Strategi Kesantunan dalam Rancangan Bual Bicara Motivasi Diri Radio IKIMFM.* Jurnal Bahasa. 16(1): 120-152.

Asmah Haji Omar. 2007. *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media.* Siri Kesantunan Bahasa. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Awang Sariyan. 2007. *Santun Berbahasa.* Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Elizabeth Ika Hesti Aprilia Nindia Rini. 2014. *Perbandingan Konsep Persalaman "Terima Kasih" dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Jepang.* Jurnal Izumi. 3(2): 85-92.

Nuraini Fatimah dan Zainal Arifin. 2014. Strategi Ketidaksantunan Culpeper dalam Berbahasa Lisan di Sekolah. *Prosiding Seminar Nasional: Ketidaksantunan Berbahasa dan Dampaknya dalam Pembentukan Karakter, hlm. 89-95.* ISBN 978-979-636-156-4

Norhana Bakhary. 2014. Strategi Kesantunan Berbahasa Masyarakat Adat Pepatih dalam Kata Perbilangan. *Jurnal Bahasa*. 14(2): 239-271.

Noriati Abdul Rashid. 2005. Nilai Kesantunan dalam Konteks Sosiobudaya Masyarakat Melayu. *Jurnal Pengajian Melayu.* Jil. 15: 232-253.

Nurul Jamilah Ismail Rani, Nursyamimi Harun & Rahmahtunnisah Hj. Sailin. 2015. *Kekhuatiran Berkomunikasi dalam Kalangan Pelajar Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor.* Proceeding of the 2nd International Conference on Management and Muamalah. Anjuran Fakulti Pengurusan dan Muamalah. Selangor. 16-17 November.

Rohaidah Mashudi, Ahmad Mahmood, Adi Yasran Abdul Aziz & Hasnah Mohamad. 2013. *Faktor Kesopanan dan Strategi Komunikasi dalam Genre Perbincangan di Televisyen.* GEMA online Journal of Language Studies. 13(3): 163-178. http://ejournal.ukm.my/gema/article/view/4227. [September 2013]

Roslina Mamat, Hazlina Abdul Halim & Normaliza Abd Rahim. 2012. *Celahan Dalam Perbualan Pemandu Pelancong Malaysia dan Pelancong Jepun.* GEMA online Journal of Language Studies. 12(3): 849-863. http://ejournal.ukm.my/gema/article/view/1060/960. [September 2012]

Sara Beden & Indirawati Zahid. 2015. Analisis Kesopanan Bahasa dalam Novel Melunas Rindu: Aplikasi Maksim Leech & Grice. *Jurnal Bahasa*. 15(1): 143-172

Zaiton binti Othman. 2006. *Bentuk Sapaan Untuk Pengajaran Bahasa.* Tesis Ijazah Sarjana Pendidikan. Universiti Pendidikan Sultan Idris.

Zaitul Azma Zainon Hamzah & Ahmad Fuad Mat Hassan. 2012. Penggunaan Strategi Ketidaksantunan dalam Kalangan Remaja di Sekolah. *Jurnal Linguistik,* Vol. 16, 62-74

Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan & Mohd Nur Hafizudin Md Adama. 2011. Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Remaja Sekolah Menengah. *Jurnal Bahasa*. 11(2): 321-338.

Zaitul Azma binti Zainon Hamzah. 2009. *Parameter Kesopanan dalam Kalangan Kanak-kanak dan Remaja: Analisis Pragmatik.* Laporan Penyelidikan. Universiti Putra Malaysia.

Zena Moayad Najeeb, Marlyna Maros & Nor Fariza Mohd Nor. 2012. *Politeness In E-mails Of Arab Students In Malaysia.* GEMA online Journal of Language Studies. 12(1): 125-145. http://ejournal.ukm.my/gema/article/view/25/19. [Special Section, 2012].

Zuraini Ramli, Dahlia Janan, Husna Faredza Mohamed Redzwan & Khairul Azam Bahari. 2009. *Amalan Kesantunan Berbahasa di Sekolah.* Projek Geran Penyelidikan. Universiti Pendidikan Sultan Idris.