

ETIKET BAHASA DALAM PERUTUSAN KHAS COVID-19

(Language Etiquette in Special Message on COVID-19)

Rohaidah Mashudi*, Hawa Rahmat, Mohd Izwardi Mohd Yusoff, Isma Suhaila Ismail
& J Sham Wahid

ABSTRAK

Masyarakat harmoni menitik beratkan elemen etiket bahasa sebagai peraturan sosial untuk mengekalkan perpaduan. Etiket bahasa dalam suatu masyarakat dilihat mempunyai beberapa elemen yang menjadi ikutan dan amalan dalam masyarakat tersebut. Ini kerana elemen dalam etiket bahasa adalah merupakan elemen yang mempunyai perkaitan dengan elemen budaya suatu masyarakat. Pelanggaran etiket bahasa hanya memberi kesan dan pandangan buruk kepada masyarakat. Ini kerana masyarakat hari ini banyak melakukan pelanggaran tersebut yang menjadikan suatu peristiwa bahasa tersebut tercemar. Justeru, suatu masyarakat itu perlu memberi tunjuk ajar penggunaan etiket bahasa kepada komunitinya pada peringkat awal usia lagi. Bahkan dengan mewarisi dan mewariskan peraturan sosial ini dapat membentuk keperibadian yang menjadi cerminan individu tertentu. Kajian ini merupakan kajian kualitatif deskriptif iaitu dengan melihat penggunaan bahasa dalam lapangan. Dalam kajian ini, tumpuan diberikan terhadap ungkapan yang mempunyai elemen etiket bahasa dalam teks wacana sempurna daripada Perutusan Khas Covid-19 oleh Perdana Menteri Malaysia YAB Tan Sri Dato' Haji Muhyiddin bin Haji Mohd Yassin. Terdapat enam teks wacana sempurna perutusan Covid-19 yang merupakan data utama dalam kajian ini. Manakala analisis data dalam kajian ini dilakukan dengan mengikut pendekatan Asmah Omar (2010). Penelitian dan huraian dilakukan daripada elemen etiket bahasa yang terdapat dalam setiap struktur peristiwa bahasa ini iaitu pada bahagian pembuka, perjalanan peristiwa, dan penutup. Objektif kajian adalah untuk mengenal pasti elemen etiket bahasa dan menghuraikan elemen etiket bahasa berdasarkan ungkapan yang diujarkan oleh pemeran. Berdasarkan kajian didapati bahawa elemen etiket bahasa diujarkan mengikut kesesuaian situasi dan mengikut peraturan sosial dalam masyarakat negara ini.

Kata Kunci: etiket bahasa, peraturan sosial, budaya, teks wacana, peristiwa bahasa

ABSTRACT

A harmonious society emphasizes the element of language etiquette as a social rule to maintain unity. Language etiquette in a society is seen to have several elements that are followed and practiced in that society. This is because the element in language etiquette is an element that has to do with the cultural elements of a society. Violations of language etiquette only have a negative impact and view on society. This is because today's society commits many such collisions that make a language event contaminated. Therefore, a society needs to provide guidance on the use of language etiquette to its community at an early age. Even by

inheriting and inheriting these social rules can form a personality that is a reflection of a particular individual. This study is a descriptive qualitative study that is by looking at the use of language in the field. In this study, the focus is on expressions that have elements of language etiquette in the perfect discourse text from the Covid-19 Special Message by the Prime Minister of Malaysia YAB Tan Sri Dato 'Haji Muhyiddin bin Haji Mohd Yassin. There are six perfect discourse texts of Covid-19 messages that are the main data in this study. While data analysis in this study was done according to the approach of Asmah Omar (2010). Research and description are done from the elements of language etiquette found in each structure of language events, namely in the opening, course of events, and closing. The objective of the study was to identify the elements of language etiquette and describe the elements of language etiquette based on the expressions uttered by the actors. Based on the study, it was found that the elements of language etiquette are taught according to the suitability of the situation and according to social rules in the society of this country.

Keywords: language etiquette; social of rule; culture; discourse texts; speech event

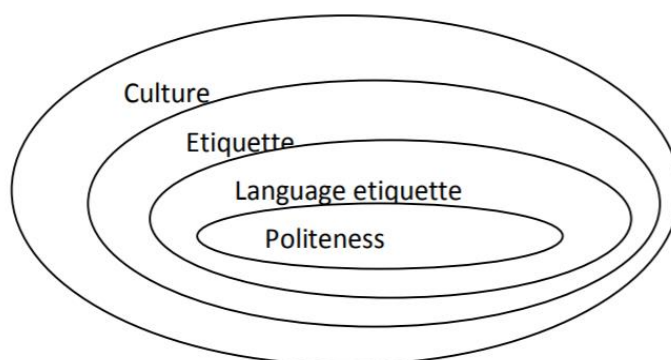
PENDAHULUAN

Etiket merupakan suatu peraturan sosial yang menjadi kelaziman kepada suatu masyarakat. Dalam situasi negara Malaysia yang sedang dilanda wabak virus Covid-19 misalnya amalan berjabat tangan yang menjadi etiket sosial masyarakat negara ini sama sekali dilarang melakukannya sebagai langkah untuk mengelakkan berlaku penyebaran virus ini. Oleh yang demikian, dapat dilihat di sini dalam situasi dan masa yang berbeza suatu peraturan sosial itu akan berubah mengikut kehendak semasa. Bahkan etiket dipraktikan dalam peraturan percakapan dalam suatu peristiwa bahasa seperti perbualan di telefon, di kaunter, atau di kedai kopi, semasa menerima atau menjadi tetamu seseorang dan sebagainya. Norma kesopanan sebagai etiket dalam masyarakat menjadi peraturan sosial yang diutamakan dalam suatu peristiwa bahasa. Menurut Riewthong (2017) etiket adalah bentuk standard norma sosial yang merupakan tingkah laku masyarakat yang diterima secara sosial. Justeru, norma sosial atau peraturan sosial menjadi sebahagian teras kepada percaturan dalam kehidupan seharian suatu masyarakat untuk membina hubungan sosial yang berkesan. Namun demikian penggunaan bahasa yang kurang sopan dan tidak berhemah semakin berleluasa digunakan di tempat awam dan di media sosial (Hariyati Ariffin, 2019). Ini perlu diperbetulkan kerana norma-norma dalam suatu budaya itu dapat memelihara dan membina kesejahteraan serta empati masyarakat tersebut (Preece, J. 2004). Pelanggaran terhadap norma-norma dalam etiket bahasa menjadi salah satu daripada punca kepada timbulnya kecelaruan dan perpecahan masyarakat di sesebuah negara. Ini seperti yang dinyatakan oleh Azianura Hani Shaari & Mohammad Rahim Kamaluddin (2019) bahawa fenomena ketidaksantunan bahasa di media sosial dalam kalangan remaja di Malaysia menjadi faktor yang menyumbang kepada berlakunya jenayah siber. Oleh demikian saling hormat menghormati terhadap etiket yang menjadi amalan masyarakat tertentu perlu ada pada setiap individu tersebut.

Penerapan etika dalam setiap pelakuan dan ujaran, perlu menitikberatkan etiket untuk memastikan peristiwa interaktif yang berlaku dapat berlangsung dengan kesopanan. Dengan demikian, penyampaian pemakluman dalam peristiwa bahasa tertentu seperti perutusan khas oleh Perdana Menteri Malaysia yang mempunyai autoriti dalam situasi negara ini dilanda

wabak covid-19, etika dan etiket ditekankan agar masyarakat tidak cemas menerima suatu pemakluman. Ini kerana pengabaian penggunaan etiket hanya akan menyebabkan penyampaian makluman yang kurang berkesan dan menimbulkan perasaan gusar dalam kalangan masyarakat. Malah penekanan terhadap etiket bahasa mengikut peraturan interaksi yang bersesuaian dengan norma di sesebuah negara memberi gambaran tingginya peraturan sosial yang diamalkan oleh masyarakat tersebut.

Rajah 1: Hubungan antara budaya, etiket, etiket bahasa dan kesopanan



Sumber: (Ildiko C Sajbok -Twerefou, 2010)

Menurut Ildiko C Sajbok -Twerefou (2010) budaya, etiket, etiket bahasa dan kesopanan mempunyai perkaitan antara satu sama lain seperti yang digambarkan oleh beliau dalam rajah 1 di atas. Berdasarkan rajah 1 di atas menunjukkan bahawa budaya berada dalam lapisan luar, diikuti lapisan kedua iaitu etiket, manakala lapisan ketiga pula adalah etiket bahasa dan lapisan terakhir merupakan kesopanan. Gambaran pada setiap lapisan menunjukkan bahawa setiap lapisan ini terdiri daripada pelbagai elemen yang terkandung didalamnya dan ini menjelaskan bahawa terdapat pertindihan atau persamaan yang jelas tentang elemen etiket bahasa yang secara keseluruhan merupakan elemen dalam etiket budaya. Penerimaan terhadap etiket dalam suatu masyarakat yang menjadi tradisi masyarakat tersebut mungkin tidak mendapat pengiktirafan daripada masyarakat luar dan begitu juga sebaliknya.

Manakala perutusan pula secara umum adalah ucapan atau pesan atau amanat orang besar pada hari-hari penting (Sumber dari Kamus Dewan melalui capaian di pautan (<http://prpm.dbp.gov.my/>)). Perutusan merupakan suatu peristiwa bahasa. Ini kerana peristiwa bahasa perutusan ini menepati definisi peristiwa bahasa yang diberikan oleh Asmah Omar (2010b) iaitu kegiatan bahasa yang melibatkan pameran, latar, saluran komunikasi, kandungan perbincangan, peraturan interaksi, dan struktur interaksi. Walaupun peristiwa bahasa ini tidak bersifat interaktif namun etiket bahasa tetap dipatuhi melalui ungkapan bahasa yang digunakan sebagai menyantuni pendengar. Berdasarkan latar suasana formal, penyampaian suatu perutusan itu perlu menekankan aspek peraturan sosial. Justeru, ini dapat diperhatikan daripada penggunaan etiket bahasa yang sesuai mengikut budaya masyarakat tersebut. Malahan dalam penelitian yang dilakukan oleh Harshita Aini Haroon et al (2020), didapati bahawa dalam konteks penyampaian ucapan secara formal, penggunaan bahasa yang baik perlu agar objektif penyampaiannya dapat mempengaruhi pendengar. Hal yang demikian menunjukkan bahawa pematuhan dalam penggunaan etiket bahasa yang menjadi sebahagian elemen budaya suatu

masyarakat tidak boleh diabaikan sewenang-wenangnya. Justeru, kajian ini memberi tumpuan dalam mengenal pasti elemen etiket bahasa dalam wacana sempurna perutusan Covid-19 dan menghuraikan elemen etiket bahasa berdasarkan ungkapan yang diujarkan oleh pemeran seperti dalam teks perutusan Covid-19.

SOROTAN LITERATUR

Dalam kajian lepas, perbincangan yang mempunyai perkaitan tentang kesantunan bahasa menjadi rujukan kepada penelitian terhadap etiket bahasa. Perbincangan tentang etiket bahasa secara khusus telah diperkatakan oleh Asmah Omar (2010) dengan memberi penekanan terhadap penggunaan bahasa sebagai suatu peraturan sosial dan budaya yang melibatkan bahasa lisan dan tulisan. Beliau menjelaskan bahawa etiket bahasa menitikberatkan kesantunan bahasa dari segi penggunaan bahasa mengikut masyarakat budaya tersebut. Aspek etiket bahasa yang dibincangkan dalam suatu peristiwa bahasa boleh dilihat berdasarkan pilihan kata atau perkataan dan struktur ayat. Justeru, dalam penelitian beliau terhadap peristiwa bahasa seperti wacana temu duga dan wacana wawancara (Asmah Omar, 2010b) huraian kepada bentuk kesantunan yang mempunyai hubungan dengan etiket bahasa telah diberikan dengan jelas sekali. Penggunaan etiket bahasa memberi fokus kepada peraturan sosial suatu masyarakat, oleh demikian walaupun dalam menyampaikan kritikan kesantunan dalam komunikasi masih dititikberatkan dalam kalangan penutur Melayu (Indirawati Zahid dan Nasihah Hashim, 2018). Ini adalah untuk memastikan tidak ada pihak yang tersinggung dengan kritikan yang diberikan. Bahkan kesantunan berbahasa juga amat penting menurut Wan Robiah Hj. Meor Osman dan Hamidah Abdul Wahab (2018) semasa sesi kaunseling dalam mewujudkan hubungan yang baik dan selesa antara kaunselor atau kaunselor pelatih dengan kliennya. Oleh yang demikian, jelas menunjukkan bahawa selain patuh kepada etika sebagai seorang kaunselor, etiket bahasa turut diambil berat demi membina kepercayaan antara kaunselor dan klien.

Di samping itu, penelitian terhadap wacana perbincangan, perbahasan dan perundingan oleh Asmah Omar (2000) juga membincangkan penggunaan bahasa mengikut peristiwa tersebut. Perbincangan beliau ini secara tidak langsung membuat penelitian terhadap etiket bahasa berdasarkan pemilihan kata yang dibincangkan ini termasuklah dari segi pilihan bahasa, kata panggilan atau kata gelaran. Penggunaan kata panggilan dan kata gelaran yang tepat dan sesuai mengikut individu yang ditujukan merupakan etiket bahasa yang dapat dilihat dalam kalangan masyarakat negara ini. Malah Noor Aini Abdullah-Amir (2001) selain membincangkan kata panggilan dalam masyarakat biasa, beliau juga turut membuat penelitian terhadap penggunaan kata panggilan berdasarkan bahasa istana. Selain itu, beliau turut memberi tumpuan terhadap adat istiadat dalam kalangan masyarakat Cina dan India di Malaysia. Demikian juga dalam penelitian yang dibuat oleh Tessensohn (1994) terhadap kata sapaan dalam budaya masyarakat yang berbeza turut menitikberatkan pemilihan kata yang sesuai sebagai panduan kepada etiket dalam masyarakat tersebut. Perbincangan beliau walaupun memberi tumpuan terhadap adab dan etiket dalam kalangan orang Kristian, orang Cina, orang India, dan orang Melayu, namun penelitian terhadap penggunaan kata sapaan dapat memberi gambaran tentang elemen etiket bahasa yang mempunyai perkaitan dengan adab dan etiket masyarakat ini yang secara tidak langsung menjadi salah satu peraturan sosial.

Manakala Awang Sariyan (2007) pula walaupun tidak menyebut secara langsung tentang etiket bahasa namun perbincangan beliau tentang santun berbahasa memberi panduan dalam kajian ini. Ini kerana penelitian beliau terhadap santun berbahasa dari aspek lisan dan tulisan melihat bahawa pemilihan kata yang diungkapkan perlulah sesuai mengikut situasi dan ini menjadi elemen yang penting dalam memastikan kesantunan bahasa digunakan sepenuhnya. Ini seperti yang dijelaskan juga dalam kajian Harshita Aini Haroon et al (2020) terhadap teks ucapan Zahid Hamidi semasa Perhimpunan Agung UMNO menyakatan bahawa penyesuaian pemilihan kata mengikut makna sebenar kandungan ucapan membolehkan penerima atau pendengar dapat memahaminya. Pemilihan kata dalam kesantunan bahasa bukan sahaja melihat penggunaan kata panggilan dan kata sapaan, malah menurut Awang Sariyan (2007) gaya pengungkapan iaitu melalui wacana yang rapi turut menjadi aspek yang perlu diambil perhatian agar dapat menimbulkan keberkesanan komunikasi. Perbincangan beliau dalam aspek kesantunan ini adalah berdasarkan kepada konsep yang luas dengan menekankan bahawa asas kesantunan bahasa ialah kepatuhan pada sistem bahasa, yang meliputi sistem atau aturan linguistik, sistem sosial dan aspek pragmatik. Justeru, aspek yang dibincangkan ini menjadi asas kepada penelitian terhadap etiket bahasa dalam kalangan masyarakat negara ini.

Di samping itu, melalui pemilihan kata berdasarkan penggunaan bahasa yang mengatakan sebaliknya atau *contradicting* seperti dalam kajian Ab. Razak Ab. Karim (2006) terhadap Warkah Melayu Lama dinyatakan adalah bertujuan untuk mengelakkan sikap bangga diri atau mementingkan diri sendiri. Ini kerana sikap ini bertentangan dengan ajaran Islam dan tidak diterima dalam kalangan masyarakat Melayu terutamanya. Penggunaan tutur sedemikian dapat mematuhi etiket bahasa dalam kalangan masyarakat negara ini. Bahkan penggunaan bahasa yang biasa juga mengikut Asmah Omar, (2000) iaitu yang tidak membangkitkan kemarahan, kegusaran, rasa kecil hati, perasaan tersinggung atau sebagainya merupakan penggunaan bahasa yang sopan. Oleh demikian, selagi tidak ada pihak yang tersinggung maka pematuhan etiket bahasa dalam masyarakat tersebut dijadikan sebagai pegangan dalam membentuk peraturan sosial. Dengan sentiasa bersikap menyantuni khalayak dalam setiap perbualan seharusnya ini dapat menimbulkan situasi bebas konflik (Arina & Indirawati, 2016).

ETIKET BAHASA

Secara umum, etiket berhubung dengan adab sopan suatu masyarakat yang melibatkan seorang individu dengan individu yang lain atau melibatkan sekumpulan individu. Justeru, etiket merupakan konsep yang memperkatakan tentang tata karma, sopan santun atau tata pergaulan (Rumsari Hadi Sumarto & Lukas Dwiantara, 2000). Etiket hanya berlaku apabila berlaku pergaulan atau komunikasi dalam suatu peristiwa bahasa iaitu dengan kehadiran pemeran. Melalui pengalaman atau percampuran dalam kehidupan bersama komuniti menjadi laluan untuk mempelajari peraturan beretiket atau sosial sejak individu tersebut kecil lagi (Jenny Preece, 2004). Etiket merujuk kepada norma kesopanan untuk memastikan komuniti dapat bergaul dengan mengikut peraturan sosial yang ada dalam komuniti tersebut. Dalam setiap komuniti mempunyai peraturan sosial yang tertentu yang berbeza mengikut budaya masing-masing. Ini kerana etiket adalah suatu yang relatif bukan mutlak iaitu norma yang ada dalam budaya masyarakat tertentu berbeza dengan budaya masyarakat yang lain (Alfonsus

Sutarno, 2008). Bahkan etiket dalam masyarakat budaya hari ini dan dahulu tidak sama atas faktor masa yang berbeza menjadikan terdapat perubahan terhadap norma kesopanan yang diamalkan.

Manakala etiket bahasa menurut Asmah Omar (2010a) merupakan cara-cara bahasa diujarkan mengikut peraturan sosial dan budaya komuniti penuturnya. Ini bermakna bahawa kandungan mesej tidak diperkatakan namun demikian kandungan mesej boleh mempengaruhi cara pengungkapan bahasa. Justeru, kandungan mesej perlu difahami sepenuhnya untuk melihat situasi yang sesuai dalam mengungkapkan ujaran tersebut dengan mengikut cara yang telah menjadi norma kehidupan dalam masyarakat penuturnya. Di samping itu, mengikut Ildiko C Sajbok -Twerefou (2010) etiket bahasa adalah suatu keperluan yang diterima dari segi bentuk, kandungan mesej, arahan, pemeran dan ujaran atau pernyataan ekspresi mengikut kesesuaian situasi. Oleh demikian, etiket bahasa mempunyai perkaitan dengan perkataan atau frasa yang digunakan dalam pernyataan pengucapan, pernyataan permintaan, pertanyaan, ujaran dalam kata panggilan, pengucapan dengan intonasi yang sesuai untuk menunjukkan kesantunan dan sebagainya.

Di samping itu mengikut Asmah Omar (2010a) etiket bahasa tergambar dalam pilihan struktur ayat untuk tujuan tertentu, pilihan kata, penggunaan kata gantiname diri dan pemilihan kata-kata panggilan yang menunjukkan kehalusan bahasa dan budaya masyarakat tersebut. Ini secara tidak langsung, dapat dilihat bahawa elemen dalam etiket bahasa adalah merupakan elemen dalam etiket budaya suatu masyarakat. Malah etiket bahasa mempunyai perkaitan dengan perilaku pemeran secara lahiriah yang boleh diperhatikan berdasarkan ujaran atau ungkapan seperti dalam permulaan suatu peristiwa interaksi, permulaan dalam suatu mesyuarat atau dalam majlis-majlis tertentu dan sebagainya. Ungkapan permulaan dan penamat yang menjadi kelaziman dalam peristiwa bahasa perbincangan boleh membangkitkan dan melancarkan perbincangan agar dapat diteruskan tanpa kepincangan sehingga mendapat persetujuan atau mencapai matlamat.

METODOLOGI

Kajian kualitatif ini merupakan kajian lapangan hiliran yang melihat bahasa dalam konteks penggunaannya. Data dalam kajian ini adalah teks wacana sempurna daripada perutusan Covid-19 oleh Perdana Menteri Malaysia yang dianalisis secara deskriptif. Menurut Koentjaraningrat (1981) kajian melalui penelitian deskriptif dapat memberi penelitian secara tepat terhadap sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atas kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi adanya hubungan yang tertentu dalam suatu masyarakat antara satu gejala dengan gejala lainnya.

Terdapat 6 teks perutusan Covid-19 oleh Perdana Menteri Malaysia yang menjadi data utama dalam kajian ini iaitu dengan memilih teks perutusan dalam bahasa Melayu sahaja yang telah di muat turun dari laman web Pejabat Perdana Menteri Malaysia (<http://https://www.pmo.gov.my/>). Teks perutusan ini merupakan wacana yang sempurna yang telah dimuat naik di laman web pejabat Perdana Menteri iaitu sebelum dan sejak Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dikuatkuasakan di seluruh Malaysia pada 6 Mac 2020. Bermula daripada penguatkuasaan PKP 1(18 Mac – 31 Mac 2020), PKP 2 (1 April - 14 April 2020) dan PKP 3 (15 April – 28 April 2020) terdapat 5 perutusan yang telah disampaikan oleh YAB Tan Sri Dato' haji Muhyiddin bin haji Mohd Yassin. Manakala satu perutusan disampaikan

sebelum penguatkuasaan PKP iaitu pada 13 Mac 2020 untuk memaklumkan situasi berkaitan Penularan Jangkitan Penyakit Coronavirus 2019 (Covid-19) di Malaysia. Berikut adalah teks perutusan yang diambil sebagai data kajian;

- i. Perutusan 13 Mac 2020 - Berkaitan Penularan Jangkitan Penyakit Coronavirus 2019 (Covid-19) di Malaysia
- ii. Perutusan 16 Mac 2020 - Situasi Semasa Ancaman Wabak Covid-19
- iii. Perutusan 18 Mac 2020 - Status Terkini Wabak Covid 19 di Negara
- iv. Perutusan 27 Mac 2020 - Pakej Rangsangan Ekonomi Prihatin Rakyat (PRIHATIN)
- v. Perutusan 6 April 2020 - Langkah Tambahan Bagi Pakej Rangsangan Ekonomi Prihatin Rakyat (PRIHATIN)
- vi. Perutusan 10 April 2020 – Perutusan Khas

Dalam perutusan ini terdapat struktur peristiwa bahasa tertentu iaitu ada pembuka, perjalanan peristiwa, dan penutup. Justeru, elemen etiket bahasa dapat diperhatikan dalam setiap struktur peristiwa bahasa ini. Dalam kajian ini analisis data bahasa dilakukan dengan pengenalan ujaran yang memberi gambaran kepada penggunaan etiket bahasa yang terdapat dalam peristiwa bahasa perutusan ini. Pendekatan yang digunakan untuk membuat analisis data dalam kajian ini adalah dengan menggunakan pendekatan Asmah Omar (2010a) iaitu berdasarkan pilihan kata atau perkataan atau struktur ayat yang menunjukkan terdapatnya elemen etiket bahasa. Melalui ujaran atau ungkapan dalam setiap struktur peristiwa bahasa perutusan ini elemen etiket bahasa dapat dikenal pasti dengan mudah. Oleh yang demikian, secara tidak langsung norma budaya dalam kalangan masyarakat Malaysia diberi tumpuan dalam kajian ini kerana elemen ini selari atau bersamaan dengan elemen dalam etiket bahasa.

HASIL KAJIAN

Peristiwa bahasa perutusan Covid-19 ini menjadi wadah pemakluman kepada masyarakat di Malaysia seluruhnya tentang situasi yang sedang dihadapi oleh negara pada masa ini dalam menghadapi ancaman wabak Covid-19. Malah penyampaian kandungan perutusan ini juga bertujuan untuk memaklumkan tentang bantuan atau inisiatif yang diberikan oleh kerajaan semasa dalam tempoh PKP kepada semua golongan tidak mengira bangsa dan agama. Dalam penyampaian suatu maklumat, penggunaan bahasa yang berkesan melalui pemilihan ungkapan atau ujaran yang sesuai dapat mempengaruhi pemeran untuk menerima maklumat tersebut. Menurut Debbita (2019) bahawa bahasa berpotensi untuk mempengaruhi pendapat atau sikap seseorang misalnya dalam pemilihan semula calon pilihanraya yang mempunyai latar belakang sejarah pernah terlibat dengan penyalahgunaan dadah atau menerima rasuah. Bahkan dalam suatu peristiwa bahasa seperti penyampaian perutusan daripada pemimpin negara semasa situasi negara diancam oleh wabak yang boleh mengancam nyawa ini, ungkapan yang diujarkan selain menjadi daya penarik kepada penutur untuk mempengaruhi pendengar agar terus mengikuti penyampaian perutusan beliau malah dapat memberi kesan dihati masyarakat. Dalam meneliti etiket bahasa dalam teks perutusan ini dapat dilihat berdasarkan pilihan kata atau perkataan atau struktur ayat untuk tujuan tertentu mengikut struktur peristiwa bahasa, iaitu seperti;

- i. Ungkapan dalam struktur pembuka peristiwa bahasa perutusan
- ii. Ungkapan dalam struktur perjalanan peristiwa bahasa perutusan
- iii. Ungkapan dalam struktur penamat peristiwa bahasa perutusan

Ungkapan dalam Struktur Pembuka Peristiwa Bahasa Perutusan

Etiket bahasa yang merupakan penggunaan bahasa mengikut norma budaya sentiasa akan menjadi amalan setiap masyarakat di tempat tersebut. Oleh yang demikian, dalam masyarakat Malaysia ungkapan permulaan dalam suatu peristiwa bahasa diujarkan dengan ungkapan yang sudah menjadi kelaziman. Ungkapan tersebut tidak sahaja diujarkan dalam peristiwa bahasa interaktif seperti wawancara malah boleh juga diujarkan dalam peristiwa yang tidak interaktif seperti ucapan. Ini dapat di lihat dalam contoh di bawah;

Contoh 1

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera.
Wahai rakyat Malaysia yang saya hormati.

(Perutusan 13 Mac 2020)

Contoh 2

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera, saudara-saudari rakyat Malaysia yang saya kasih.

(Perutusan 16 Mac 2020)

Contoh 3

Assalamuálaikum wa rahmatullahi wa barakatuh dan salam sejahtera.
Saudara-saudari rakyat Malaysia yang saya hormati.

(Perutusan 18 Mac 2020)

Contoh 4

Bismillahirrahmanirrahim,
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera,
Saudara dan saudari rakyat Malaysia yang saya kasih, Apa khabar semua?

(Perutusan 27 Mac 2020)

Contoh 5

Bismillahirrahmanirrahim.
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera,
Saudara dan saudari rakyat Malaysia yang saya kasih. Apa khabar semua?
Saya harap saudara-saudari sihat walafiat.

(Perutusan 6 April 2020)

Berdasarkan contoh 1 hingga contoh 5, dalam perutusan oleh YAB Perdana Menteri Malaysia ini telah dimulakan dengan ungkapan salam iaitu “**Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**” yang merupakan pembuka komunikasi sebagai orang Islam. Ungkapan salam ini diikuti dengan ujaran “**Salam Sejahtera**” yang ditujukan kepada masyarakat seluruhnya. Malah dalam ungkapan pembuka komunikasi ini juga YB Perdana

Menteri bertanya khabar kepada rakyat Malaysia yang sedang berada dalam situasi yang mencabar dalam menghadapi ancaman Covid-19. Ungkapan seperti **“Apa khabar semua?”** dalam contoh 4 dan contoh 5 jelas menunjukkan sikap keperihatinan seorang pemimpin negara. Malah dalam contoh 5 ungkapan **“Saya harap saudara-saudari sihat walafiat”** menunjukkan pengharapan seorang pemimpin yang mahukan agar rakyatnya berada dalam keadaan yang sihat dalam tempoh PKP. Pembuka komunikasi merupakan *phatic communion* yang diujarkan sebagai cara untuk memulakan suatu peristiwa bahasa. Bahkan ini merupakan etiket bahasa yang menjadi norma budaya dalam masyarakat Malaysia. Di samping itu, sebagai seorang pemimpin yang menerajui sebuah negara Islam meletakkan agama Islam pada kedudukan yang tertinggi dengan mendahulukan ucapan beliau dengan ungkapan **“Bismillahirrahmanirrahim”**, ini dapat dilihat dalam contoh 4 dan contoh 5.

Menurut Norizan Che Su & Zaitul Azma Zainon Hamzah (2010) masyarakat Melayu di Malaysia mengamalkan sistem nilai dan norma kehidupan yang dipengaruhi oleh sistem nilai yang terkandung dalam agama Islam. Justeru, ini menjadi elemen yang penting dalam melihat dan memahami etiket bahasa dalam kalangan masyarakat di negara ini. Ini dapat diperhatikan dalam contoh 1 hingga contoh 5, jelas menunjukkan etiket bahasa yang diujarkan melalui ungkapan **“Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”** dan **Bismillahirrahmanirrahim**. Melalui ungkapan-ungkapan inilah memperlihatkan etiket bahasa yang menjadi peraturan sosial dalam kalangan individu beragama Islam. Manakala ungkapan **Salam Sejahtera** seperti dalam contoh 1 hingga 5 merupakan suatu bentuk ujaran yang ditujukan kepada masyarakat umum terutamanya yang bukan beragama Islam.

Ungkapan **“Wahai rakyat Malaysia yang saya hormati.”**, dalam contoh 1 dan ungkapan **“Saudara-saudari rakyat Malaysia yang saya kasihi.”**, dalam contoh 2, 3, 4 dan 5 merupakan suatu ujaran yang secara tidak langsung menjadi strategi kesopanan. Ini kerana kesopanan menurut Asmah Omar (2000) bukanlah strategi semata-mata, tetapi yang lebih asas daripada itu ialah kesopanan merupakan ciri budaya yang menghendaki ahli-ahli masyarakat bersopan santun terhadap satu sama lain dan menghormati satu sama lain. Oleh yang demikian, etiket bahasa dalam budaya masyarakat Malaysia boleh diungkapkan melalui elemen kesopanan yang diujarkan. Malahan penggunaan bahasa yang sopan ini juga mempunyai perkaitan dengan didikan yang diterima oleh individu tersebut sejak awal lagi. Ujaran **“...yang saya hormati.”** dalam contoh 1 dan 3, meletakkan semua golongan masyarakat perlu saling hormat menghormati dengan tidak mengira kedudukan. Malah sebagai seorang pemimpin ujaran **“...yang saya kasihi.”** dalam contoh 2, 4, dan 5, adalah seiring dengan sikap seorang pemimpin yang berjiwa rakyat dan sentiasa menjaga kebajikan rakyat yang berada dalam situasi genting dalam menghadapi tekanan akibat daripada ancaman virus Covid-19.

Di samping itu juga, ungkapan pertanyaan seperti **“Apa khabar semua?”** yang diujarkan seperti dalam contoh 4 dan 5 menjadi sebahagian dalam struktur pembuka peristiwa bahasa. Menurut Asmah Omar (2010b) ungkapan ini adalah antara bahagian yang tidak wajib iaitu hanya merupakan cakap-cakap (small talk) yang tidak ada kena mengena dengan perkara yang ingin disampaikan. Namun demikian cakap-cakap ini telah sebatu diujarkan dalam budaya masyarakat Malaysia. Ungkapan **“Saya harap saudara-saudari sihat walafiat.”**, dalam contoh 5 merupakan jawapan kepada pertanyaan tersebut yang diujarkan sendiri oleh pemeran yang sama iaitu YAB Perdana Menteri Malaysia. Situasi ini berlaku kerana perutusan adalah peristiwa bahasa tidak interaktif. Bahkan cakap-cakap ini walaupun diujarkan dalam peristiwa bahasa yang tidak interaktif tetapi ujaran ini dapat menimbulkan

kemesraan antara seorang pemimpin dengan rakyat. Ungkapan dalam cakap-cakap ini diujarkan setiap hari dalam kehidupan masyarakat negara ini dan menjadi kehendak sosial.

Ungkapan dalam Struktur Perjalanan Peristiwa Bahasa Perutusan

Dalam stuktur perjalanan peristiwa bahasa ini, secara tidak langsung melihat kepada kandungan perutusan yang disampaikan oleh pemeran. Ini kerana dalam perutusan selepas struktur pembuka, pemeran akan terus menyampaikan tujuan atau kandungan perutusan itu. Justeru, struktur perjalanan peristiwa bahasa perutusan ini berbeza dengan peristiwa bahasa seperti wawancara, temu duga atau perbincangan di dalam mesyuarat. Mengikut Asmah Omar (2010) kandungan bermaksud apa yang diperkatakan termasuk tujuan yang hendak dicapai. Kandungan dalam peristiwa bahasa tidak interaktif ini dapat difahami oleh pendengar, melalui cara penyampaian ujaran yang mempunyai keteraturan fikiran dan ciri tenunan ayat yang berkesinambungan. Oleh yang demikian, elemen etiket bahasa dapat dikenal pasti dalam bahagian perjalanan peristiwa perutusan ini berdasarkan ujaran yang menjadi norma budaya masyarakat Malaysia. Perhatikan contoh-contoh berikut;

Contoh 6

Saya tahu saudara dan saudari pastinya risau akan keselamatan diri sendiri, anak-anak serta kaum keluarga. Anda juga pastinya mahu mendapatkan maklumat yang tepat mengenai langkah-langkah yang sedang dan akan diambil oleh kerajaan untuk menangani penularan wabak ini.

(Perutusan 18 Mac 2020)

Berdasarkan contoh 6 di atas, etiket bahasa yang memberi pengertian terhadap perasaan terhadap suatu situasi seperti semasa negara menghadapi Covid-19 dapat dilihat daripada ungkapan “**Saya tahu saudara dan saudari pastinya risau akan keselamatan diri sendiri, anak-anak serta kaum keluarga.**”. Melalui ungkapan ini dapat digambarkan pemilihan bahasa yang tepat sebagai menunjukkan perkongsian perasaan kebimbangan terhadap keselamatan semua pihak. Justeru, pemilihan kata yang bertepatan ini juga dapat memperlihatkan keperihatinan seorang pemimpin akan keselamatan rakyatnya. Ini merupakan penggunaan etiket bahasa yang secara tidak langsung melibatkan emosi atau perasaan. Dalam budaya masyarakat Malaysia yang menekankan prinsip berat sama dipikul, ringan sama dijinjing rakyat telah bersama-sama berganding bahu dalam menangani situasi yang mencabar akibat Covid-19 ini. Oleh demikian, dalam memahami kerisauan yang dihadapi oleh masyarakat pada waktu yang mencabar ini, ungkapan yang diujarkan oleh seorang pemimpin negara melalui pemilihan kata yang tepat dapat melegakan atau mengurangkan kerisauan tersebut.

Di samping itu dalam contoh 6 di atas, ungkapan “**Anda juga pastinya mahu mendapatkan maklumat yang tepat mengenai langkah-langkah yang sedang dan akan diambil oleh kerajaan untuk menangani penularan wabak ini.**”, jelas memberi maksud secara denotatif bahawa pihak kerajaan akan berkongsi maklumat kepada masyarakat tentang langkah-langkah yang diambil oleh kerajaan dalam menghadapi wabak yang mengancam nyawa ini. Ini menunjukkan bahawa ungkapan yang denotatif dapat memberi maklumat yang tepat. Malah ini dapat mengelakkan salah faham kepada pihak yang mendengar atau menerima maklumat. Dengan ungkapan secara denotatif dapat memberi kepuasan kepada

semua pihak tanpa ada yang tertanya-tanya kerana kandungan maklumat yang jelas. Ini menunjukkan pemilihan kata secara denotatif juga mampu menepati peraturan interaksi dalam komunikasi melalui etiket bahasa dalam budaya masyarakat kita.

Contoh 7

Saya ingin merayu kepada saudara-saudari. Tolonglah. Stay put where you are. Yang ada di Kuala Lumpur, duduklah di Kuala Lumpur. Yang ada di Johor Bahru duduklah di Johor Bahru. Yang ada di Pulau Pinang, duduklah di Pulau Pinang. Kalau anda merancang untuk pulang ke kampung, batalkanlah dahulu niat itu. Saya minta tolong untuk tempoh dua minggu ini sahaja.

(Perutusan 18 Mac 2020)

Dalam contoh 7, dapat dilihat penggunaan ungkapan sapaan “**saudara-saudari**” yang diujarkan jelas menunjukkan terdapat peraturan sosial yang dititikberatkan. Ini kerana dalam elemen etiket bahasa kata sapaan dalam situasi formal tidak boleh menggunakan gelaran kekeluargaan. Bahkan kata sapaan sedemikian dapat menzahirkan perasaan hormat terhadap orang lain. Kata sapaan “**saudara-saudari**” ditujukan kepada semua masyarakat Malaysia umumnya iaitu tidak mengambil kira usia, bangsa dan agama. Di sini dapat dilihat kehalusan bahasa yang digunakan berdasarkan ciri penggunaan bahasa yang sopan santun. Kehalusan bahasa mengikut Asmah Omar (2000) tidak terletak pada penggunaan ayat yang teratur menurut pola-pola yang ada dalam buku nahu, tetapi terletak pada pemilihan kata dan ungkapan yang tidak menyinggung perasaan, dan juga pada penyampaian yang menunjukkan kemuliaan budi pekerti. Oleh yang demikian, ungkapan “**saudara-saudari**” diujarkan kerana pemeran sedar bahawa beliau berhadapan dengan individu-individu lelaki dan perempuan yang mempunyai latar belakang yang berbeza dari segi taraf sosial iaitu berdasarkan pangkat sosial yang ada pada individu tersebut. Ungkapan yang sesuai digunakan di sini adalah untuk menyenangkan hati orang lain yang menghadapi sesuatu kesukaran (Mustafa Haji Daud, 1995).

Selain itu, ujaran “Saya ingin **merayu** kepada saudara-saudari. **Tolonglah**....Saya **minta tolong** untuk tempoh dua minggu ini sahaja.” dalam contoh 7 di atas, juga menunjukkan suatu bentuk penggunaan etiket bahasa yang ada dalam masyarakat Malaysia. Dalam ujaran tersebut dapat diperhatikan daripada pemilihan kata **merayu**, **tolonglah** dan **minta tolong** adalah merupakan penggunaan etiket bahasa yang membawa maksud kepada bentuk permintaan tindakan. Melalui ungkapan tersebut pemeran benar-benar mengharapkan tindakan tegas daripada semua masyarakat agar mematuhi arahan untuk duduk di rumah dan tidak melalukan pergerakan rentas negeri. Walaupun ujaran ini adalah suatu arahan namun penyampaiannya sangat jelas dan menunjukkan kelembutan tetapi tegas bersesuaian dengan peraturan interaksi yang diamalkan di kalangan masyarakat Malaysia. Ini seperti yang telah dikatakan oleh Awang Sariyan (2007) bahawa pemilihan kata amat penting untuk memastikan kesantunan bahasa terpelihara. Justeru, pemilihan kata yang mengikut etiket bahasa dalam budaya di negara ini dapat membina ketulusan dan kepercayaan antara pemimpin dan rakyat.

Contoh 8

Pada 27 Mac yang lalu, saya telah mengumumkan Pakej Rangsangan Ekonomi Prihatin Rakyat atau PRIHATIN yang bernilai RM250 bilion. Saya tahu sejak beberapa hari lalu Mak Cik Kiah, Pak Mail, Mr Lee, En Muthu, En Johnny dan ramai lagi sibuk

buat semakan kelayakan penerima Bantuan Prihatin Nasional di laman sesawang LHDN.

(Perutusan 6 April 2020)

Dalam contoh 8 di atas, penutur melalui teknik patah balik iaitu “**Pada 27 Mac yang lalu, saya telah mengumumkan Pakej Rangsangan Ekonomi Prihatin Rakyat ...**” sebagai penggunaan etiket bahasa untuk menyegarkan ingatan masyarakat negara ini tentang maklumat yang telah diumumkan sebelum ini. Teknik patah balik yang diujarkan di sini dari segi ciri-ciri pragmatik digunakan oleh penutur untuk menyampaikan kesan tertentu dalam usaha mencapai matlamat penyampaian perutusan ini. Justeru, dengan membawa pendengar kembali mengingati maklumat tentang pakej bantuan yang diberikan untuk membantu rakyat yang terkesan akibat daripada Covid-19, merupakan penggunaan etiket bahasa yang dapat menenangkan hati pendengar yang berada dalam situasi yang penuh dengan kesukaran. Ini kerana ungkapan yang disampaikan dalam perutusan ini bukan sahaja perlu difahami berdasarkan makna kamus malah perlu untuk memahaminya dari konteks perutusan ini disampaikan seperti dalam kajian Harshita Aini Haroon et al (2020) penelitian terhadap maksud perkataan berdasarkan konteks ucapan.

Di samping itu juga, ungkapan kata panggilan **Mak Cik Kiah** dan **Pak Mail** dalam contoh 8 di atas bukan suatu perkara yang janggal dari segi penggunaannya dalam peristiwa bahasa ini. Malah sudah menjadi budaya dalam kalangan masyarakat negara ini untuk menggunakan kata gelaran Mak Cik dan Pak kepada sesiapa sahaja. Walaupun kata panggilan Mak Cik dan Pak ini disebut oleh Asmah Omar (2009) sebagai gelaran kekeluargaan, tetapi gelaran ini boleh digunakan di luar hubungan kekeluargaan, iaitu dalam hubungan yang tidak formal dengan kawan-kawan, orang sekampung, dan sebagainya. Oleh demikian dalam memperkatakan etiket bahasa, kata gelaran **Mak Cik** dan **Pak** merupakan ungkapan yang sering diujarkan dalam budaya masyarakat negara ini terutamanya kepada masyarakat Melayu. Justeru, ungkapan kata panggilan ini secara tidak langsung adalah ditujukan kepada kelompok masyarakat Melayu. Bahkan penggunaan kata gelaran selain sebagai merujuk kepada orang Melayu, kata gelaran ini adalah merupakan antara yang boleh diteliti dalam penggunaan etiket bahasa dalam budaya masyarakat di negara ini. .

Manakala kata panggilan “...**Mr Lee, En Muthu, En Johnny** dan ramai lagi...” dalam contoh 8 menggunakan kata gelaran pergaulan tak bersahaja atau dalam komunikasi rasmi. Kata gelaran **encik** atau **mr.** diujarkan kepada individu yang bernama Lee, Muthu dan Johnny. Ini secara tidak langsung sebagai menghormati dan ditujukan kepada kaum lain selain kaum Melayu seperti Cina, India dan kaum-kaum lain yang ada di negara ini. Kata panggilan ini merupakan sebahagian daripada penggunaan etiket bahasa yang ada dalam budaya masyarakat Malaysia. Oleh demikian, ungkapan kata-kata panggilan ini adalah sebagai gambaran bahawa pemberian bantuan melalui pakej rangsangan ekonomi ini disediakan oleh kerajaan untuk pelbagai pihak dengan mengetepikan fahaman politik masing-masing sepanjang dalam tempoh kesukaran PKP. Bahkan melalui penggunaan etiket bahasa sedemikian sedikit sebanyak dapat melembutkan hati yang mendengar. Selain itu, ujaran melalui kata panggilan mengikut etiket bahasa dalam budaya masyarakat negara ini dapat menjelaskan bahawa dalam pemberian pakej rangsangan ekonomi ini telah wujud dan terbina hubungan yang rapat antara penutur dan pendengar. Etiket bahasa menitikberatkan norma budaya suatu masyarakat, oleh sebab itu secara tidak langsung memberi fokus kepada kesantunan yang menurut Indirawati Zahid dan Arina Johari (2018)

*Special Issue: Vol. 18. No.4 (2021). 59-77. ISSN: 1823-884x
Theme: New Media, Culture and Social Learning*

bahawa kesantunan yang dititikberatkan dalam kehidupan bermasyarakat adalah untuk mewujudkan situasi bebas konflik.

Ungkapan dalam Struktur Penamat

Peristiwa bahasa perutusan tidak bersifat interaktif kerana orang berkenaan hanya bercakap seorang diri tanpa ada selaan daripada orang lain. Kegiatan sosial dalam perutusan ini dapat diperhatikan daripada penonjolan penggunaan bahasa yang diujarkan. Walaupun kegiatan bahasa dalam peristiwa ini disampaikan melalui saluran media seperti televisyen, radio dan media sosial seperti *facebook* namun kepatuhan kepada peraturan sosial tetap dititikberatkan. Ini dapat diteliti berdasarkan penyampaian penutup atau penamat peristiwa ini. Dalam struktur penamat atau bahagian akhir setiap wacana sempurna perutusan ini dapat dilihat terdapat persamaan dari segi pemilihan kata. Ini kerana sebagai seorang pemimpin beragama Islam sudah pasti penekanan diberikan dalam pengucapan doa dalam setiap perbuatan. Justeru, dalam setiap perutusan yang disampaikan doa diungkapkan sebagai mengakhiri peristiwa bahasa ini. Lihat contoh ungkapan dalam struktur penamat berikut;

Contoh 9

Saya mengucapkan terima kasih kepada petugas kesihatan, penjawat awam dan semua pihak yang terlibat secara langsung dalam usaha menangani wabak COVID-19.

Saya berdoa semoga wabak ini berjaya ditangani dengan segera dan kita semua dapat menjalani kehidupan bersama keluarga dengan rasa selamat.

Semoga Allah s.w.t. sentiasa memberikan perlindungan kepada diri kita, keluarga kita dan negara kita.

Wabillahi al-taufiq wal hidayah wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.
(Perutusan 13 Mac 2020)

Contoh 10

Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua petugas kesihatan, penjawat awam dan semua pihak yang telah bertungkus-lumus bekerja siang dan malam untuk membendung wabak ini.

Saya berdoa agar saudara-saudari sekalian terus cekal dan tabah dalam menjalankan tugas untuk negara demi memastikan keselamatan dan kesejahteraan rakyat di negara ini sentiasa terpelihara.

Akhir sekali, saya berdoa agar saudara dan saudari sekalian sentiasa diberikan perlindungan oleh Allah S.W.T.

Wabillahitaufik wal hidayah, wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.
(Perutusan 16 Mac 2020)

Berdasarkan contoh 9 dan 10 di atas dapat diperhatikan ucapan terima kasih melalui ungkapan “**Saya mengucapkan terima kasih kepada petugas kesihatan, penjawat awam dan semua pihak ...**” yang ditujukan khusus kepada pihak yang terlibat secara langsung dan

*Special Issue: Vol. 18. No.4 (2021). 59-77. ISSN: 1823-884x
Theme: New Media, Culture and Social Learning*

tidak langsung dalam menghadapi pandemik Covid-19. Dalam budaya masyarakat negara ini ucapan terima kasih sudah menjadi budaya yang tidak boleh diabaikan oleh semua pihak. Ini merupakan sebahagian daripada etiket bahasa yang sering diujarkan dalam masyarakat negara ini dengan tidak mengambil kira kedudukan individu tersebut. Justeru, ucapan terima kasih yang diungkapkan oleh seorang Perdana Menteri dalam perutusan ini sama sekali tidak menjatuhkan kedudukan beliau malah dipandang tinggi oleh masyarakat. Ungkapan ini diujarkan sebagai ucapan penghargaan yang tidak terhingga kepada semua pihak yang terlibat dalam mengharungi segala cabaran dan dugaan dalam tempoh PKP. Malah sebagai seorang pemimpin beragama Islam ungkapan terima kasih ini menunjukkan keperibadian beliau yang meletakkan agama Islam pada kedudukan yang teratas. Ini kerana daripada Abu Hurairah, Nabi s.a.w bersabda yang bermaksud tidak dikatakan bersyukur pada Allah bagi sesiapa yang tidak tahu berterima kasih pada manusia (Sumber: Pejabat Mufti Wilayah Persekutuan).

Di samping itu, ungkapan doa merupakan etiket bahasa yang diujarkan dalam struktur penamat ini jelas menunjukkan bahawa dengan memohon pertolongan daripada Allah s.w.t sahaja segala musibah yang melanda negara dan dunia seluruhnya ini dapat ditangani. Ini dapat diperhatikan dalam ujaran yang terdapat dalam contoh-contoh berikut;

i. *“Saya berdoa semoga wabak ini berjaya ditangani dengan segera dan kita semua dapat menjalani kehidupan bersama keluarga dengan rasa selamat.” (Contoh 9)*

ii. *“Semoga Allah s.w.t. sentiasa memberikan perlindungan kepada diri kita, keluarga kita dan negara kita.” (Contoh 9)*

iii. *“Saya berdoa agar saudara-saudari sekalian terus cekal dan tabah dalam menjalankan tugas...” (Contoh 10)*

iv. *“Akhir sekali, saya berdoa agar saudara dan saudari sekalian sentiasa diberikan perlindungan oleh Allah S.W.T. ...” (Contoh 10)*

Ungkapan berdoa dalam kalangan masyarakat Islam di sini merupakan etiket bahasa yang menjadi kelaziman dalam mengakhiri suatu peristiwa. Oleh yang demikian, ungkapan doa dalam struktur penamat ini bukan sahaja menunjukkan bahawa penyampaian perutusan ini telah sampai kepada penutup peristiwa tersebut malah di dalam doa tersebut tersirat pengharapan agar situasi yang sedia ada di negara pada masa ini akan kembali kepada keadaan yang lebih selamat. Justeru, ini secara tidak langsung menurut Thomas (1995) bahawa ujaran yang sama boleh menunjukkan lakuan bahasa yang berbeza dan ujaran yang berbeza boleh digunakan untuk menunjukkan lakuan bahasa yang sama. Dalam etiket bahasa melalui ujaran berdoa ini bukan sahaja doa tersebut ditujukan khas untuk masyarakat Islam bahkan doa tersebut adalah untuk semua rakyat dan negara Malaysia.

Contoh 11

Sebagai Perdana Menteri, saya ada tanggungjawab besar untuk menangani krisis yang sedang melanda negara kita. Tetapi saya tidak mungkin dapat melaksanakan tugas ini bersendirian. Saya memerlukan sokongan anda semua. Saya memerlukan sokongan para doktor, jururawat, polis, semua penjawat awam, pekerja swasta, pelajar universiti dan saudara-saudari sekalian untuk membendung wabak COVID-19 daripada menular di negara kita.

Special Issue: Vol. 18. No.4 (2021). 59-77. ISSN: 1823-884x
Theme: New Media, Culture and Social Learning

Insyallah, berkat sokongan, kebersamaan dan kesabaran kita semua, saya berdoa mudah-mudahan kita akan berjaya mengatasi krisis ini.

Wabillahi al-taufiq wal hidayah wassalamu'alaikum warahmatullahi wa barakatuh.

(Perutusan 18 Mac 2020)

Dalam contoh 11, melalui ungkapan **“Sebagai Perdana Menteri, saya ada tanggungjawab besar untuk menangani krisis yang sedang melanda negara kita. Tetapi saya tidak mungkin dapat melaksanakan tugas ini bersendirian. Saya memerlukan sokongan anda semua. Saya memerlukan sokongan para doktor, jururawat, polis, semua penjawat awam, pekerja swasta, pelajar universiti dan saudara-saudari sekalian ...”** menunjukkan sikap merendah diri yang ditunjukkan oleh Perdana Menteri. Ungkapan ini jelas menunjukkan penggunaan etiket bahasa seorang pemimpin yang meletakkan tanggungjawab yang besar untuk menjaga negara. Malah melalui penggunaan etiket bahasa yang diungkapkan jelas menunjukkan tidak ada sikap tinggi diri iaitu dengan meletakkan rakyat sebagai keutamaan dalam mendepani cabaran menghadapi pandemik Covid-19. Ini kerana beliau juga turut mengharap sokongan daripada semua pihak sama ada yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menangani masalah negara pada masa ini. Sikap beliau ini menepati seperti yang dikatakan oleh Mustafa Hj. Daud (1995) bahawa masyarakat Melayu terkenal dengan nilai merendah diri yang dijelmakan melalui tutur kata, pakaian dan semua tindakan.

Contoh 12

Akhir sekali, saya mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua petugas di barisan hadapan yang terus menjalankan amanah dengan penuh dedikasi. Terima kasih semua doktor, jururawat, anggota polis, anggota tentera, imigresen, RELA, bomba, kakitangan JKM, sukarelawan NGO dan semua yang terlibat di barisan hadapan. Terima kasih juga kepada anda sekalian yang sentiasa mematuhi Perintah Kawalan Pergerakan. Teruslah sabar, tenang dan istiqamah. Insyallah, kita akan bangkit semula.

Wabillahi al-taufik walhidayah wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

(Perutusan 6 April 2020)

Contoh 13

Saya bertuah kerana anda semua adalah insan yang berdisiplin dan patuh kepada undang-undang. Tahap pematuhan PKP di negara kita adalah tinggi dan ini menunjukkan saudara-saudari semua faham akan kepentingan menjaga kesihatan dan keselamatan diri.

Teruskanlah sikap yang terpuji ini. Teruslah berusaha, berdoa dan bertawakkal.

Insyallah kita akan berjaya mengharungi ujian ini bersama-sama. Kepada Allah jualah kita berserah.

Wabillahi al-taufiq wal hidayah wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

(Perutusan 10 April 2020)

*Special Issue: Vol. 18. No.4 (2021). 59-77. ISSN: 1823-884x
Theme: New Media, Culture and Social Learning*

Berdasarkan contoh 11 melalui ungkapan **“Insyallah, berkat sokongan, kebersamaan dan kesabaran kita semua,...”** dan dalam contoh 13 ungkapan **“Insyallah kita akan berjaya...”** menggambarkan pengharapan yang dipohon daripada Allah s.w.t. Ujaran melalui etiket bahasa dalam bahasa Arab ini membawa maksud “jika diizinkan Allah.”, kerana suatu yang diusahakan hanya Allah sahaja yang dapat mengurniakan sama ada kebaikan atau sebaliknya. Ini secara tidak langsung dapat difahami bahawa dalam ujaran etiket bahasa melalui penggunaan bahasa Arab ini adalah untuk menunjukkan bahawa sebagai orang Islam hanya Allah yang berkuasa untuk menyempurnakan segala usaha yang dilakukan oleh hamba-Nya. Oleh yang demikian, melalui perutusan khas ini Perdana Menteri Malaysia mengharapkan agar semua masyarakat bersabar dalam menghadapi suasana yang penuh kesukaran ini kerana

Dalam struktur penamat peristiwa ini ungkapan **“Wabillahi al-taufiq wal hidayah wassalamu’alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.”** sentiasa diujarkan sebagai penyudah kepada setiap perutusan, ini dapat dilihat berdasarkan contoh 9, 10, 11, 12 dan 13. Walaupun terdapat pemilihan bahasa daripada bahasa Melayu kepada bahasa Arab namun dalam kalangan masyarakat di Malaysia ungkapan ini sudah menjadi kebiasaan sebagai penutup suatu peristiwa interaktif atau tidak interaktif terutamanya yang berlaku dalam latar suasana formal. Ungkapan bahasa Arab ini bermaksud “semoga Allah memberi kejayaan dan petunjuk kepada kita dan kesejahteraan, kerahmatan dan keberkatan Allah s.w.t ke atas kamu semua”. Pemilihan bahasa kepada bahasa Arab di sini adalah sebagai suatu etiket bahasa yang sudah menjadi kelaziman untuk diucapkan dalam kalangan masyarakat Islam negara ini pada bahagian penutup peristiwa tertentu. Ini kerana berlangsungnya suatu peristiwa itu dari permulaan hinggalah kepada penamat kepada Allah sahajalah tempat untuk kita berharap pertolongan. Begitu jugalah dengan sikap YAB yang sentiasa meletakkan Allah s.w.t sebagai tempat meminta pertolongan dan sentiasa berserah kepada-Nya dalam semua perkara setelah berusaha sebaik mungkin berdasarkan ungkapan yang diujarkan. Ini merupakan ungkapan atau ujaran yang penuh dengan elemen etiket bahasa sebagai seorang pemimpin negara yang sentiasa positif dan komited dalam menjalankan tanggungjawab untuk bangsa dan negara.

KESIMPULAN

Kegiatan bahasa dalam peristiwa perutusan oleh YAB Perdana Menteri Malaysia semasa negara menghadapi ancaman daripada Covid-19 menjadi suatu kegiatan sosial yang dapat diperhatikan melalui penggunaan bahasa. Penekanan terhadap peraturan sosial melalui pilihan bahasa yang digunakan iaitu penggunaan bahasa Melayu standard dalam peristiwa ini secara tidak langsung adanya kepatuhan norma sosial daripada seorang pemimpin negara. Ini kerana sebagai negara yang berbilang bangsa penggunaan bahasa Melayu standard dalam menyampaikan pemakluman menunjukkan sikap hormat pemimpin kepada rakyat. Malah pilihan bahasa yang tetap menjadi etiket bahasa yang patut dipatuhi agar tidak ada pihak yang merasa terpinggir apabila maklumat yang disampaikan tidak sampai kepada sasaran. Justeru, fungsi bahasa Melayu akan terus diperluaskan iaitu sebagai penyampai buah fikiran, seperti yang terkandung dalam perbualan seharian atau buah fikiran yang tinggi, yang memperkatakan ilmu yang kompleks atau perasaan yang halus (Nik Safiah Karim, 1992). Dengan pematuhan kepada etiket bahasa dalam peristiwa ini dapat memperteguhkan

keupayaan bahasa Melayu sebagai bahasa perantaraan dalam kalangan masyarakat di Malaysia.

Melalui wacana sempurna perutusan ini, didapati etiket bahasa tidak diabaikan demi menyempurnakan tanggungjawab seorang pemimpin negara terutamanya semasa negara menghadapi situasi yang tidak dijangka ini. Peraturan sosial diperteguhkan dengan memperlihatkan penampilan pemimpin tertinggi negara beragama Islam melalui penggunaan bahasa yang sangat sopan. Ini juga dapat diperhatikan melalui ungkapan permulaan yang mematuhi peraturan sosial dalam kalangan masyarakat negara ini iaitu dengan memberi ucapan salam yang ditujukan kepada semua masyarakat berbilang bangsa dan agama. Begitu juga dengan penamat dalam peristiwa ini, diakhiri dengan penyampaian doa daripada pemimpin negara yang mempunyai tanggungjawab yang besar untuk menjaga kebajikan rakyat dalam menghadapi situasi krisis akibat daripada pandemik Covid-19 ini. Oleh yang demikian, secara tidak langsung ini menggambarkan pematuhan terhadap norma interaksi yang ada dalam budaya masyarakat Malaysia. Bertepatan dengan penjelasan Hymes (1986) bahawa norma interaksi adalah merujuk kepada semua peraturan berbahasa yang melambangkan struktur dan hubungan sosial dalam suatu masyarakat. Ini secara tidak langsung dapat memberi panduan kepada masyarakat terutama golongan remaja dalam mempertingkatkan kemahiran dan pengetahuan dalam penggunaan etiket bahasa. Bahkan etiket bahasa yang diungkapkan melalui penggunaan bahasa yang sesuai mengikut kedudukan individu ini dapat mengelakkan daripada belaku kesalahfahaman dalam menyampaikan mesej atau menerima mesej.

Justeru, pemilihan kata yang tidak melanggar peraturan sosial dapat memastikan maklumat yang disampaikan dapat difahami dan diterima oleh semua pihak. Penggunaan bahasa melalui ungkapan kata panggilan yang tepat dapat menenangkan hati semua pihak yang mendengar. Maka tidak timbul isu ada pihak yang diketepikan atau berkecil hati dalam perkongsian maklumat dalam peristiwa ini. Penyampaian perutusan melalui pemilihan kata dalam ungkapan yang diujarkan oleh YAB adalah mengikut kaedah langsung. Ini kerana kaedah langsung ialah kaedah memberikan suatu maklumat secara terus terang tanpa berselindung (Ab Razak Ab Karim, 2006). Oleh yang demikian segala maklumat yang disampaikan mudah untuk difahami oleh semua golongan.

Kajian yang lebih lanjut dalam kegiatan bahasa atau aktiviti bahasa yang melibatkan etiket bahasa dapat membantu dalam memupuk perpaduan kaum di negara ini. Ini kerana apabila memperkatakan etiket bahasa maka ini turut memberi perhatian terhadap peraturan sosial yang ada dalam masyarakat tersebut. Bahkan berdasarkan kajian dalam etiket bahasa dapat membawa kepada perbandingan kajian dalam peristiwa bahasa yang lain melalui latar budaya dan peraturan sosial yang berbeza.

RUJUKAN

- Ab. Razak Ab. Karim. (2006). *Warkah Melayu Lama*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Alfonsus Sutarno. (2008). *Etiket Kiat Serasi Berelasi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016). Manifestasi Kesantunan Melayu dalam Ujaran Memberi dan Meminta Nasihat. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 16(2), 73-94.

- Asmah Omar. (2000). *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Omar. (2007). *Nahu Melayu Mutakhir*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Omar. (2008). *Kaedah Penyelidikan Bahasa di Lapangan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Omar. (2010a). *Kajian dan Perkembangan Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Omar. (2010b). *Wacana Temuduga dan Wawancara*. (Edisi ke-2). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Azianura Hani Shaari dan Mohammad Rahim Kamaluddin. (2019). Buli Siber: Ketidaksantunan Bahasa dan Etika Media Sosial Dalam Kalangan Remaja Malaysia. *E-bangi Journal of Social Sciences and Humanities*, 6, 1-6.
- Debbita Tan Ai Lin. (2019). Language and Political Psychology: Can Grammar Influence Electability?. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 19(3), 1-21.
- Harshita Aini Haroon, Noor Asliza Abdul Rahim, Noriha Basir, Zaliza Zubir. (2020). Lakuan Ilokusi Ucapan Zahid Hamidi dalam PAU 2017 dan 2018. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 20(2), 96-114.
- Hariyati Ariffin. (8 November 2019). Bahasa kurang sopan ubah cara komunikasi remaja masa kini. *Sinar Harian*. Capaian [04.05.2021] dimuat turun daripada: <https://www.sinarharian.com.my/article/57798/KHAS/Pendapat/Bahasa-kurang-sopan-ubah-cara-komunikasi-remaja-masa-kini>
- Hymes, D. (1986). *Models of Interaction of Language and Social Life dalam Direction in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication* edited by Gumpers, J.J and Hymes, D. New York: Basil Blackwell.
- Ildiko C Sajbok -Twerefou. (2010). Language Etiquette and Culture in Teaching of Foreign Languages. *Practice and Theory in Systems of Education*. 5(3), 205-218.
- Indirawati Zahid dan Arina Johari. (2018). Kesantunan Melayu: Analisis Konteks Perbualan dalam Rancangan Bual Bicara. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 18 (4), 168-185.
- Indirawati Zahid dan Nasihah Hashim. (2018). Strategi dan Struktur Kesantunan Melayu dalam Kritikan Mentor: Rancangan Realiti Televisyen . *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 18(2), 134 -153.
- Jenny Preece. (2004). Etiquette Online: From Nice to Necessary. *Communications of the ACM*, 47, 56-61.
- Kamus Dewan. Capaian [15.06.2020] dimuat turun daripada: <http://prpm.dbp.gov.my/>.
- Musafa Haji Daud. (1995). *Budi Bahasa dalam Tamadun Islam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Nik Safiah Karim. (1992). *Beberapa Persoalan Sosiolinguistik Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Noor Aini Abdullah-Amir. (2001). *Malaysian Customs and Etiquette. A Practical Handbook*. Kuala Lumpur: Times Books International.
- Norizan Che Su, Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2010). Aspek Kesantunan Dalam Bahasa Thai dan Bahasa Melayu. Seminar Antarabangsa Linguistik dan Pembudayaan Bahasa Melayu VI. Universiti Putra Malaysia. 5-6 Oktober.

- Pejabat Mufti Wilayah Persekutuan. Capaian [07.08.2020]. dimuat turun daripada: <http://muftiwp.gov.my>.
- Riewthong, Kody D. (2017). "Etiquette," .RAW. 1(9). 26-31. Capaian [07.08.2020] Dimuat turun daripada: <http://digitalcommons.calpoly.edu/raw/vol1/iss1/9>.
- Rumsari Hadi Sumarto & Lukas Dwiantara. (2000). Sekretaris Profesional. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Tessensohn, D .(1994). Adab Sopan Moden. Panduan Lengkap Tentang Adat Resam, Etiket dan Adab Sopan. Kuala Lumpur: Times Books International
- Thomas, J.(1995). Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics. New York: Longman Publishing.
- Wan Robiah Hj. Meor Osman & Hamidah Abdul Wahab. (2018). Kesantunan Berbahasa Kaunselor Pelatih dalam Sesi Kaunseling. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 18(1), 252-269.

MAKLUMAT PENULIS

ROHAIDAH MASHUDI * (Pengarang Koresponden)

Fakulti Komunikasi Gunaan
Universiti Multimedia
idah@mmu.edu.my

HAWA RAHMAT

Fakulti Komunikasi Gunaan
Universiti Multimedia
hawa.rahmat@mmu.edu.my

MOHD IZWARDI MOHD YUSOFF

Fakulti Komunikasi Gunaan
Universiti Multimedia
izwardi.yusoff@mmu.edu.my

ISMA SUHAILA ISMAIL

Fakulti Komunikasi Gunaan
Universiti Multimedia
suhaila@mmu.edu.my

J SHAM WAHID

Pembimbing Pakar Peningkatan Sekolah (SISC+)
Pejabat Pendidikan Daerah Melaka Tengah
jsham1970@gmail.com